

**Competencias Emocionales en el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar
Siembra en San Rafael de Alajuela.**

Proyecto presentado en la
División de Educación para el Trabajo
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional

Para optar al grado de Licenciatura en
Orientación

Marjorie Cerdas Alvarado
Mariela Montoya Hernández
Geilin Quirós Bermúdez

Febrero, 2021

**Competencias Emocionales en el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar
Siembra en San Rafael de Alajuela.**

Proyecto presentado en la
División de Educación para el Trabajo
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional

Para optar al grado de Licenciatura en
Orientación

Marjorie Cerdas Alvarado
Mariela Montoya Hernández
Geilin Quirós Bermúdez

Febrero, 2021

**Competencias Emocionales en el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar
Siembra en San Rafael de Alajuela**

Marjorie Cerdas Alvarado
Mariela Montoya Hernández
Geilin Quirós Bermúdez

APROBADO POR:

Tutora del Trabajo Final de Graduación M.Ed. Ana Lucía Villalobos Cordero

Lectora MAD.EB. Shirley Núñez Abarca

Lectora M.Sc. Priscilla Venegas Herrera

Representación del Decanato M.Sc. Sandra Ovares Barquero

ANA LIDIETH
MONTES
RODRIGUEZ
(FIRMA)



Firmado digitalmente
por ANA LIDIETH
MONTES RODRIGUEZ
(FIRMA)
Fecha: 2021.02.15
09:35:33 -06'00'

Directora de Unidad Académica M.Ed. Ana Lidieth Montes Rodríguez

Nota: Dadas las condiciones de excepcionalidad generadas en atención al Decreto Ejecutivo 42227-MP.S emitido el 16 de marzo, por la Presidencia de la República y el Ministerio de Salud y con base en los siguientes comunicados generados por la gestión universitaria, la hoja de firmas contiene únicamente la firma digital de la persona directora de la Unidad Académica, con base en el acuerdo UNA-CO-CIDE-ACUE- 214-2020.

Dedicatorias

Dedico mi proyecto final de graduación, especialmente a Dios por darme la oportunidad de iniciar y finalizar con éxito mi carrera universitaria, por brindarme las fuerzas para continuar con mis metas a pesar de los desafíos durante cada proceso.

También dedico mi triunfo a mi familia, a mi Hija Valeska Porras Cerdas que desde el momento que me di cuenta de mi embarazo se convirtió en mi principal inspiración y lucha para continuar con mis metas, a mis padres Marisol Alvarado Rojas e Ignacio Cerdas Sanchez, hermanas Marianela y Marisel y mi pareja James Porras Valladares por animarme y apoyarme siempre, por festejar mis triunfos como suyos e impulsarme siempre a creer en mis capacidades.

A mis compañeras de proyecto con las que he compartido momentos inolvidables, por su esfuerzo y entrega para finalizar con nuestra meta en común.

Marjorie Cerdas Alvarado

Dedico este proyecto especialmente a Dios por brindarme sabiduría para decidir y valentía para continuar, a familia principalmente a mi padre Víctor Montoya y a mi madre Flor Hernández, también a mis hermanos, pareja y amigos por acompañarme en este proceso que ha sido de mucha entrega y dedicación.

A mis compañeras de tesis que fueron excelentes, por la comunicación y el empeño que las caracterizó, a pesar de las diversas situaciones que enfrentamos cada día hubo siempre una meta clara como equipo.

Mariela Montoya Hernández

Dedico este proyecto a Dios que siempre ha sido mi apoyo y mi guía. A mí misma por ser tan esforzada y de quien me siento muy orgullosa. A mi mayor inspiración de amor y sabiduría mis padres Mirian Bermúdez Quirós y Nestor Quirós Flores, quienes me dieron la vida y formaron al ser que soy. A mis hermanas Keilin y Yerlin que siempre me animaron y creyeron en mí.

A mis compañeras de proyecto y queridas amigas Marjorie Cerdas y Mariela Montoya, quienes forman parte de este sueño compartido. A las profesoras tutora y lectoras quienes nos instruyeron y acompañaron en este hermoso proceso.

A todos y todas ellas gracias por ser parte de mi vida y mis sueños.

Geilin Quirós Bermúdez

Agradecimientos

Primeramente, agradezco a Dios por concederme el entendimiento y la sabiduría durante mi carrera profesional, por ser mi consuelo y fortaleza ante las adversidades, por haber escuchado mis oraciones y atender mis peticiones.

También, a mis padres por el amor y el apoyo incondicional que me han brindado en cada una de las metas que me he propuesto, por creer en mí y animarme a seguir adelante cuando he quedado sin fuerzas, por enseñarme que el rendirme no era una opción en mi vida.

Agradezco a la Universidad Nacional de Costa Rica, por el apoyo y el beneficio de optar por el programa de residencia lo cual puedo decir que fue mi segundo hogar, brindándome la oportunidad de continuar con mis estudios y la posibilidad de conocer personas maravillosas que de una u otra manera me brindaron de su apoyo.

Extiendo también mi agradecimiento, a la tutora por instruirnos con su conocimiento y experiencia profesional, para llevar a cabo la realización y ejecución del proyecto. Además, agradecer a las lectoras por su dedicación y entrega en cuanto a la revisión exhaustiva que realizaron al proyecto.

Marjorie Cerdas Alvarado

Agradezco profundamente a Dios por darme la capacidad de ver siempre la vida con resiliencia y a mi familia por inculcarme fortalezas como la perseverancia, aunque el camino no fue fácil siempre hubo personas que me acompañaron y guiaron para lograr mis metas.

También aprovecho para agradecer a la Universidad Nacional, por mostrar el sentido de Humanismo que caracteriza esta institución, la cual siempre ha estado dispuesta a abrir sus puertas a estudiantes de zonas rurales, donde las posibilidades no son las mismas y deben trasladarse a otras zonas con el fin de lograr sus metas, encontrando un espacio de oportunidades que ayudan a crecer personal y profesionalmente.

Así mismo, aprovecho para agradecerle especialmente a la Tutora Ana Lucía Villalobos, por asesorarnos, por su apertura, carisma y la excelente profesional que la caracteriza. Por consiguiente, a las Lectoras Priscilla Venegas Herrera y Shirley Núñez Abarca, por el apoyo ofrecido en todo este tiempo, son unas grandes profesionales que tiene la disponibilidad de acompañar a sus estudiantes con el sentido de humanismo y respeto.

Mariela Montoya Hernández

Agradezco a mi creador Dios por haberme acompañado y bendecido a lo largo de mi formación profesional, a él sea toda gloria. A mi amada familia quiénes siempre me apoyaron y motivaron.

Agradezco a la Universidad Nacional de Costa Rica, por haber sido mi casa de formación profesional y de aprendizajes tanto académicos como para la vida, me orgullece haber pertenecido a tan prestigiosa y humanística Universidad.

Gracias a mis amistades y todas las personas que siempre me motivaron y creyeron en mí, en especial a Mari, Mayi, Tefa y Virgi. A todos los profesores(as) de la Universidad que me enseñaron a lo largo de estos años, de los cuáles aprendí mucho, en especial un inmenso agradecimiento a las profesoras Ana Villalobos Cordero, Priscilla Venegas Herrera y Shirley Núñez Abarca quienes amablemente aceptaron acompañarnos y dirigirnos.

Geilin Quirós Bermúdez

Resumen

Cerdas, M. Montoya, M y Quirós, G. (2020). *Competencias Emocionales en el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra en San Rafael de Alajuela*. (Proyecto de Licenciatura) Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

El propósito de este proyecto consistió en promover las competencias emocionales para la solución de conflictos en mujeres adolescentes. Se desarrolló mediante sesiones grupales, donde se consideró la importancia de herramientas como la mediación y negociación las cuales consisten en mecanismo que buscan la pronta solución de conflictos, contribuyendo al área personal, emocional y social. La metodología se basó en el enfoque cualitativo, bajo el diseño investigación acción participativa, desarrollando seis sesiones colectivas llevadas a cabo con 20 mujeres adolescentes. En la discusión y análisis se realizó la triangulación a partir del conocimiento y experiencias por parte de las cuidadoras, población meta; la teoría y el conocimiento profesional de las facilitadoras. Entre los principales resultados obtenidos, se evidencia el uso del estilo colaborar al buscar soluciones, el ser conscientes de sus emociones, también el interactuar respetuosamente siendo asertivas con sus compañeras y reflexionar acerca de la percepción hacia los conflictos, los cuales son inherentes al ser humano y, por tanto, se debe buscar soluciones prontas y satisfactorias para ambas partes. El continuar promoviendo espacios informativos para las adolescentes donde se confronten diversos temas de control emocional, empatía, comunicación y socialización a partir del acompañamiento de profesionales en Orientación; igualmente fomentar estrategias de mediación a través del manual para las cuidadoras. Cabe señalar, que desde Orientación se aportó significativamente a las competencias emocionales, la resolución de conflictos, y a su vez el fortalecimiento de vínculos replanteando nuevas formas de socializar y dialogar.

Palabras claves: Conflicto, Competencias emocionales, Mujeres adolescentes, Hogar Siembra.

Tabla de Contenido

Página de firmas	
Dedicatorias	ii
Agradecimientos	iv
Resumen	vii
Tabla de Contenido	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Lista de abreviaturas	xiv
Lista de símbolos	xiv
Capítulo I	1
Introducción	1
Antecedentes	4
Justificación	10
Capítulo II	23
Referente conceptual	23
Las emociones y resolución de conflicto desde la disciplina de Orientación	23
Funciones del cerebro en las emociones	28
Concepto de Inteligencia emocional	30
Características de las personas emocionalmente Inteligente	30
La educación emocional	31
Competencias emocionales	31
El manejo de emociones	34
El conflicto	35
Estilos de afrontamiento	38
El proceso de negociación	39
Enfoque de Orientación	51
Capítulo III	53
Metodología	53
Enfoque investigativo	53

Tratamiento de la información	57
Explicación del proceso metodológico del diagnóstico	59
Propósitos del diagnóstico	60
Fuentes de información del diagnóstico	61
Técnicas de registro de información del diagnóstico	63
Escenario de aplicación del diagnóstico	64
Tiempo y extensión del diagnóstico	66
Consideraciones de viabilidad para el diagnóstico	67
Consideraciones éticas para el diagnóstico	68
Temas a explorar y unidad de análisis	68
Análisis de los resultados del diagnóstico	72
Descripción general de las necesidades detectadas	89
Explicación del proceso metodológico del proyecto	92
Participantes	95
Escenario	96
Ingreso al campo	96
Cronograma	96
Capítulo IV	98
Descripción de la propuesta	98
Plan estratégico	99
Capítulo V	103
Informe de resultados de la propuesta	103
Sistematización de la experiencia	103
Capítulo VI	143
Discusión y análisis de resultados	143
Capítulo VII	154
Conclusiones	154
Referencias	161
Apéndices	172
<i>Apéndice A</i>	172
<i>Apéndice B</i>	173

<i>Apéndice C</i>	180
<i>Apéndice D</i>	264

Índice de tablas

Tabla 1	
<i>Temas a explorar y Unidad de Análisis del diagnóstico</i>	69
Tabla 2	
<i>Fechas de aplicación del proyecto</i>	97
Tabla 3	
<i>Plan estratégico de la propuesta</i>	99

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Una revisión sistemática de los determinantes de la violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes	10
<i>Figura 2.</i> Ciclo de conflicto	36
<i>Figura 3.</i> Fases del proceso diagnóstico	59
<i>Figura 4.</i> Detalle sobre la población participante del proceso diagnóstico	61
<i>Figura 5.</i> Temáticas desarrolladas en los instrumentos	64
<i>Figura 6.</i> Fases del proceso Metodológico del Proyecto	92
<i>Figura 7.</i> Temas desarrollados en la propuesta	103
<i>Figura 8.</i> Fotografía de juego corporativo completo la pista	106
<i>Figura 9.</i> Fotografía de grupos en el desarrollo de la temática	107
<i>Figura 10.</i> Estrategias creativas para la resolución de conflictos.	109
<i>Figura 11:</i> Fotografía creación de dibujos para ampliar el tema de Emociones	114
<i>Figura 12:</i> Fotografía desarrollo teatral de las adolescentes del Hogar Siembra	118
<i>Figura 13:</i> Fotografía de actividades en subgrupos del Hogar Siembra	119

<i>Figura 14:</i> Fotografía de objetos de materiales reciclables	121
<i>Figura 15:</i> Fotografía de la participación en la tarde de cine, película el negociador	132
<i>Figura 16:</i> Fotografía de espacios de convivencia en el Hogar Siembra	135
<i>Figura 17:</i> Fotografía de la portada del Manual de Mediación	139
<i>Figura 18:</i> Fuentes de análisis de la información del proyecto	143

Lista de abreviaturas

CNNA	Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos
MEP	Ministerio de Educación Pública
ONG	Organización No gubernamental
PANI	Patronato Nacional de la Infancia
TREC	Terapia Racional Emotivo conductual
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

Lista de símbolos

%	Porcentaje
---	------------

Capítulo I

Introducción

Problema identificado

El propósito de este apartado es reconocer el problema de estudio, este permite concebir a profundidad el interés de efectuar un proyecto en el Hogar Siembra, con la participación de 30 adolescentes ingresadas al programa de atención y cuidado de mujeres. Este Hogar privado es descrito por Gago (2016) como un centro que:

Cuenta con el Aval del Patronato Nacional de la Infancia (PANI) y el Ministerio de Educación Pública (MEP) para atender las necesidades básicas de las adolescentes que reciben: desde preverles un techo, vestimenta, comida y facilitar cuidados médicos, sicosociales, recreación, deporte y educación técnica. (párr.5)

Esta institución protege y vela por el interés superior de mujeres adolescentes en condición vulnerable cuando estas presentan una serie de características como por ejemplo abandono, negligencia, abuso y riesgo social (drogadicción, familias desintegradas y violencia), siendo una situación que afecta gradualmente a la población de adolescentes en el país. Al respecto, Castro (2017) menciona que, “El Patronato Nacional de la Infancia, recibe alrededor de 44 llamadas en el enlace con el Sistema Nacional de Atención de emergencias 9-1-1 por situaciones que violentan o amenazan los derechos de las personas menores del país” (párr.1) Esta situación amerita de esfuerzos de Instituciones del estado, a través de redes o programas que sean de apoyo porque según algunos de los datos brindados indican las recurrentes denuncias.

Respecto a los casos por abuso sexual, ese mismo año se atendieron 1915 llamadas en las que el promedio de niñas víctimas es superior al de varones. En cuanto a la negligencia se reciben 78 llamadas por abandono, 7523 por descuido a la salud del menor y 76 por obstruir el derecho a la educación. (párr.8)

Basado en lo anterior, se evidencia que las denuncias realizadas por situaciones de abandono dificultan las posibilidades de bienestar integral de la población costarricense, considerándose necesario la apertura de instituciones para fortalecer en el individuo valores, habilidades al enfrentarse a los retos y demandas del medio. Muchos de estos casos son referidos a instituciones u organizaciones de ayuda siendo avaladas por el estado y protegidas por leyes que han surgido con el paso del tiempo.

Esta situación amerita efectuar acciones del estado por medio de estructura Organizacional como el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), UNICEF (2018).

Datos del PANI, indican que en los primeros cuatro meses del 2020 se han reportado 29.573 (7393 promedio mensual) de situaciones de vulnerabilidad de niños, niñas y personas adolescentes. En esta misma línea datos del Hospital de Niños indican que entre enero y marzo del 2020 se han atendido 342 personas menores de edad por situaciones de violencia vinculadas también a negligencia, violencia emocional y el abuso sexual. (párr.7)

Esta condición vivenciada por personas menores de edad afecta su integridad personal está razón surge como misión del Hogar Siembra, brindar recursos y herramientas para el bienestar integral de las adolescentes consideradas como redes de apoyo. Por consiguiente, la institución tiene retos importantes para asegurar un proyecto de vida de calidad para la población promoviendo programas que facilitan el desarrollo de habilidades y competencias para desenvolverse en el entorno a través de la educación y las buenas prácticas de convivencia, replanteando las formas que se expresan y canalizan las emociones.

Entre las principales estrategias realizadas en la institución permite evitar que situaciones vivenciadas en estas familias se vuelva a repetir como un patrón de aprendizaje como, por ejemplo: puede afectar la elección de pareja, la estabilidad económica arriesgando la búsqueda de dinero a través de la prostitución o drogadicción o bien repetir patrones como la violencia, negligencia, familias desintegradas, entre otros.

Es por esto que la prevención establecida con anterioridad a través de estas redes de apoyo como: servicio de atención por parte de los profesionales que le acompañan y las personas encargadas del cuidado, siendo crucial para brindar herramientas necesarias que beneficien el desarrollo personal y social tales como: Estudio, cursos libres, socialización y apoyo profesional.

Considerando las situaciones y vivencias de la realidad que viven algunos grupos de adolescentes y la importancia de espacios de formación para proporcionar habilidades para afrontarse a las diversas situaciones del contexto e incluso modificar conductas y actitudes aprendidas y por ende, promover un proyecto de vida satisfactorio que desde la disciplina de Orientación sin duda puede aportar a través de conocimiento de sí mismo donde replanteen sus valores y creencias, también que ellas puedan diferenciar las oportunidades que ofrece el medio.

Por consiguiente, estos procesos permiten la puesta en práctica de habilidades y competencias para la población, caracterizándose según Guevara (2010) por lo siguiente

Puede decirse entonces que la Orientación como disciplina es concebida como el cuerpo de conocimientos teóricos, epistemológicos, principios, procesos metodológicos e instrumentales, que fundamentan la planificación, el diseño, la aplicación y la evaluación de las intervenciones profesionales, las cuales tienen como finalidad favorecer el desarrollo y el cambio positivo en las personas a lo largo de su vida, en los aspectos cognitivo, emocional, social, moral, vocacional, profesional, laboral, familiar, entre otros. (p.12).

La disciplina de Orientación ha contribuido en el desarrollo y expectativas para establecer cambios sociales a partir de las intervenciones efectuadas por los profesionales estableciendo la apertura para desenvolverse en espacios pocos tradicionales como en este caso en una Organización No Gubernamental (ONG).

Por consiguiente, la importancia de contribuir con una población que requiere de atención por su condición de riesgo social, previendo situaciones futuras y sobre todo brindando habilidades para enfrentarse a las demandas del entorno, potencializando nuevas formas de pensar y de relacionarse con los demás basado su desarrollo integral como personas.

Pregunta de investigación

¿Cómo promover las competencias emocionales para el abordaje de conflictos en las mujeres del Hogar Siembra?

Antecedentes

En el proceso de investigativo se realiza una recopilación de datos y estudios previos que tiene vinculación con la problemática planteada que permitieron esclarecer la temática de competencias emocionales para la resolución de conflictos siendo comprendido en principio como una destreza desarrollada por cada persona, que requiere de la puesta en práctica para fortalecerla como habilidades y competencias para la vida.

Considerando lo anterior, el propósito de este apartado es presentar estudios para reconocer la amplitud del tema en cuanto proceso investigativo, las variantes encontradas y las principales recomendaciones. Además, se realizó un análisis de los distintos panoramas, para conocer los hallazgos desde los ámbitos internacionales y nacionales los cuales tienen como fin ofrecer un acercamiento con los principales resultados obtenidos desde líneas de investigación más comunes.

Estudios internacionales

Es importante conocer acerca de estudios en relación con la Inteligencia emocional, la cual engloba capacidades o habilidades de las personas y en conjunto las competencias

emocionales que están determinadas a partir de los aprendizajes adquiridos a través del tiempo. Zavala (2008), realiza un estudio dirigido a la inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes con alta aceptación social. Como resultado, se evidenció que el manejo de las emociones favorece las relaciones interpersonales y adaptación social, porque la persona adquiere mayores habilidades siendo capaz de reconocer sus propias emociones y de los demás como parte de la empatía, además, busca mejores estrategias para resolver conflictos y posee apertura a las críticas y la aceptación de sus propios errores.

Maganto y Garaigordobil (2011), se refieren a la temática de resolución de conflictos en un estudio titulado: La empatía y la resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. En esta investigación se aborda la conexión entre la empatía y la capacidad para resolver conflicto. Los datos muestran que las adolescentes utilizan más estrategias de resolución de conflictos positivas y cooperativas que los adolescentes. Para concluir con este estudio, se recalca la importancia de implementar programas con actividades donde se fomenten la empatía, debido a que, incide positivamente en la resolución de conflictos.

Por su parte, Andrade (2014) realiza un estudio de inteligencia emocional en las resoluciones de conflictos en el aula y su relación con el desempeño del profesorado de la Universidad Central de Ecuador. Se comprueba que los docentes presentan alta inteligencia emocional en estos conceptos: atención, claridad y reparación emocional, generando apertura al comunicarse con los adolescentes, originando empatía con los profesores. Sin embargo, los estilos de afrontamiento durante un conflicto son basados en el compromiso para buscar soluciones, pero también desde un estilo de evitación la cual corresponde a la idea de alejarse del problema siendo difícil reconocer estrategias de consolidación.

Mientras tanto, Díaz y Sánchez (2014), investigan acerca de las competencias emocionales en la resolución de conflictos en el aula. Entre los principales hallazgos se encuentran que los estudiantes utilizan una comunicación agresiva afectando las relaciones interpersonales, generando violencia entre los compañeros. Considerando lo anterior, es importante promover estrategias para resolver conflictos desde el proceso efectuado por los investigadores, se identifica que uno de los logros obtenidos fue fortalecer las relaciones interpersonales y trabajo en equipo, la comunicación y el logro de acuerdos, reconociéndose la importancia de desarrollar un abordaje preventivo que permitió promover herramientas para la solución de conflictos, la expresión y manejo de emociones de manera asertiva.

Ramos (2015), en su estudio menciona las competencias emocionales en una institución de educación básica del nivel de secundaria. Sin embargo, a nivel de enseñanza se establecen estrategias para desarrollar en los estudiantes el trabajo en equipo, creatividad, participación activa y la reflexión, se rescata la participación de los centros educativos. Como resultado significativo los estudiantes manifestaron la importancia que tiene para ellos el contar con espacios en los cuales se pueda platicar sobre el tema de las emociones, resulta lógico pensar que son los maestros interesados en establecer una relación de confianza los que se muestran abiertos a escucharlos. Sin embargo, no se puede perder de vista que en la práctica educativa muchas veces no se logra concretar dicha vinculación pues los maestros se suelen sentir presionados por cubrir contenidos teóricos, lo cual los orilla a enfocarse en la trasmisión de conocimientos. (p.34)

Al respecto, es importante definir que los procesos de aprendizajes dirigidos a las competencias son esenciales en la enseñanza que construyen los estudiantes en los centros educativos porque motivan y escuchan detenidamente, cuando los docentes son redes de apoyo, sin embargo, hay una alta demanda de concretar los objetivos de cada asignatura y no lograr abarcar contenidos para el desarrollo personal en muchos de los casos estos son abordados por profesionales en el área como Orientación, Psicología o Trabajo Social.

Basado a lo anterior, Rodríguez (2015), realiza una investigación dirigida a la “Inteligencia emocional y conflicto escolar en estudiantes de educación básica primaria”, seleccionó cuarenta niños de quinto grado por ser los que han permanecido mayor tiempo en el centro educativo, a partir de una encuesta aplicada se obtiene resultados para variables como la capacidad de concentración, la interrelación con los compañeros, entorno familiar, comportamientos agresivos, capacidad de estudio y rol del maestro. A través de la información sustraída se concluye que efectivamente, cada variable se encuentra influenciada por la inteligencia emocional.

En coherencia, con los estudios internacionales, Yacavilca (2017), realiza una investigación que consistía en la “*Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional dos de mayo*”. En dónde, se obtiene como resultado la importancia de la mediación como una de las principales estrategias de resolución alternativa de conflictos, además se reconoce que una persona con alta inteligencia emocional posee mayor asertividad en el trato con otras personas. Se rescata el siguiente dato recopilado en la investigación:

Departamentos de Registros y Controles, no poseen las capacidades de manejo emocional, su conflicto laboral, y no poseen controles de su emoción, ante las y adversidad que todos los días se enfrentan en aquella oficina; se debe destacar que existe múltiple factor organizacional, que ocasiona malestares en los personales, tal como las insatisfacciones salariales, faltas de comunicaciones y vocaciones de servicios y las pocas valoraciones de los personales por la labor realizada y las faltas de capacitaciones de los personales, referentes a los manejos de la emoción, generan como consecuencias, conflicto laboral. (p. 78)

Se concluye, es de relevancia promover capacitaciones para fortalecer los conocimientos de la población o bien para promover habilidades para la vida siendo fundamental abordarlas en los distintos espacios laborales, y de esta manera lograr enfrentarse las diversas demandas del entorno como: rendimiento, rapidez y agilidad. Además, estos eventos son considerados como estresores causando problemas de salud que al paso del tiempo genera inestabilidad física y emocional de las personas; en esta investigación describe la relevancia que poseen la formación para crecimiento personal y laboral.

Estudios nacionales

Seguidamente, se muestran algunos estudios realizados en Costa Rica los cuales son desarrollados en distintos espacios o contexto del país con el propósito de nutrir la investigación diferenciado de esta manera los resultados obtenidos en las propuestas planteadas por las investigadoras.

En relación con estos estudios, Espinoza (2007), realiza un estudio acerca de la estrategia para afrontar situación conflictiva en las relaciones interpersonales de adultos jóvenes privados de libertad. Como principal hallazgo del estudio, se expresa que las personas privadas de libertad utilizan las agresiones reflejando la necesidad constante del poder, con el fin de satisfacer su necesidad de seguridad y de sobrevivencia lo que ellos perciben como una situación de amenaza ante situaciones de conflictos, apreciando las emociones como negativas entre estas el miedo y el enojo obstaculizando la relación de empatía de la misma manera la comunicación se ve limitada por la dificultad para expresar sus emociones.

Otra investigación muestra, el papel de la maestra en la promoción del conocimiento y manejo de emociones como competencias de la inteligencia emocional de los niños y niñas de quinto grado escolar. La misma, fue desarrollada por Valenciano y Villanueva (2007).

Entre los principales hallazgos, destacan las emociones más fuertes que se experimenta es el enojo, siendo ésta la que genera la pérdida del autocontrol. Esto interfiere negativamente en sus relaciones con los demás y provoca dificultades en el aula. Ciertamente, se evidencia que el manejo de emociones puede beneficiar las relaciones con los demás y por el contrario una emoción no manejada adecuadamente puede conllevar consecuencias negativas entorno a las relaciones interpersonales.

Posteriormente, Acosta, Gutiérrez, León, Matamoros y Navarro realizan una investigación en la Universidad de Costa Rica en el 2009, un seminario de graduación titulado: el abordaje de conflictos estudiantiles de parte de la administración de la educación en las escuelas Santa Eduvigis y Limoncito del circuito 01 y 02 de la dirección regional de Limón. En relación al estudio se evidenció que la resolución alternativa de conflicto, es un tema de gran relevancia para la administración en cuanto a la prevención y hacen mención que los centros educativos deben prestar atención a los conflictos estudiantiles en estas instituciones, señalando que la forma en que sean abordados previenen conductas violentas aportando a la sana convivencia o promoviendo la resolución pacífica de conflictos a través del dialogo, por eso se rescata la importancia de generar herramientas a la población estudiantil a través del abordaje de la administración educativa.

Por su parte, Mejías (2012), en su estudio expone la resolución alternativa de conflictos y derechos humanos orientadas al desarrollo de una cultura de paz con niños y niñas que se encuentran en albergue del Patronato Nacional de la Infancia (PANI) , en la zona de Cartago, reconociendo en su estudio que los niños y niñas socializan a partir de un aprendizaje en los hogares y que algunos de los referentes encontrados representan violencia doméstica en la pareja aspectos que es reflejado en los comportamientos grupales, se generan roces entre compañeros y compañeras tales como; envidia y provocaciones sin sentido como una forma de resolver las diferencias influyendo en las relaciones interpersonales y la convivencia grupal. Se concluye, que el personal del PANI, debe capacitarse en el tema de resolución de conflictos

y así actuar ante estas situaciones, promoviendo el diálogo y la escucha activa para enfrentar pacíficamente los conflictos.

Otros estudios, demuestra la importancia de hablar de la historia de la creación y reformulación de leyes que protegen la integridad de todo menor de edad y permite a su vez el desarrollo e implementación de estrategias como la creación redes o instituciones como el Hogar Siembra.

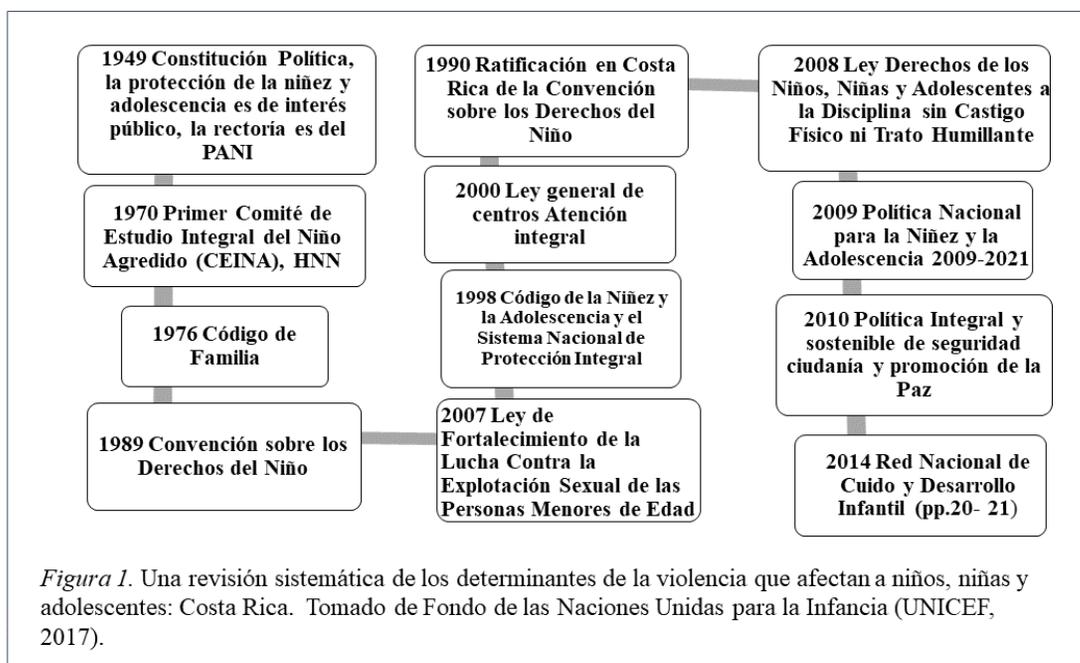
Como referencia, a continuación, se aporta un recorrido sintético de las mismas acerca de las instituciones del Estado que han beneficiado la atención del menor de edad.

El Patronato Nacional de la Infancia (2019), realiza una presentación de resultados acerca de las Instituciones que brindan cuidado y protección a personas menores de edad, haciendo énfasis que:

La separación de un niño o niña de su familia es una medida extrema ante la vulnerabilidad y el riesgo. Para su protección, el PANI cuenta con alternativas como albergues, hogares solidarios y organizaciones no gubernamentales. En este momento, un 72,7% (6446) de los niños, niñas y adolescentes están en hogares subvencionados o no, un 22,9% (2019) en ONG y un 4% (393) en albergues. (párr. 5)

En la presentación de resultados se muestran los esfuerzos para ofrecer un espacio de cuidado y amparo; los datos demuestran que son muchas instituciones avaladas por el PANI, y están salvaguardas por constituciones o leyes que permiten asumir la tutela por parte del estado. En estos casos se valora las situaciones vivenciadas por niños/as, adolescentes que sufren de algunas condiciones como maltrato, abandono o situación que violenta la estabilidad física y psicológica del individuo y por diversas circunstancias no presentan apoyo de familiares que asuman la responsabilidad de cuidado o protección legal de la persona menor de edad.

Por consiguiente, es importante rescatar las leyes que permiten la protección a todo menor de edad con el fin de resguardar la integridad y el bienestar integral. (Ver figura 1).



Estas leyes, códigos o convenciones fueron creadas y replanteadas a través del tiempo y son ejecutadas por las instituciones del Estado, diversas organizaciones y los habitantes de este país. En principio pretende valorar los derechos, resguardar la integridad y el bienestar de toda persona menor de edad centrándose en ejes fundamentales como la educación, salud, seguridad y todos aquellos que permiten el desarrollo integró del ser humano.

Justificación

El presente proyecto se ejecutó en el Hogar Siembra, la una institución destinada a la protección y cuidado de mujeres adolescentes en condiciones de riesgo, presentan situaciones relacionadas a sus vivencias las cuales son prioridades abordar en la institución, por tanto, durante el proceso diagnóstico se considera que algunas necesidades a potencializar es el fortalecimiento de las competencias emocionales, especialmente durante situaciones conflictivas.

Es importante contextualizar que existen organizaciones encargadas de apoyar y cuidar a personas menores de edad, por ejemplo: a nivel nacional hay instituciones como El Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia (CNNA) y El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)), que ofrecen un abordaje, protección y un acompañamiento a la población de adolescentes que se encuentran en estado de riesgo o condición de vulnerabilidad, para proporcionar el bienestar integral de las mismas.

Ciertamente, se han realizado estudios que han logrado evidenciar las condiciones de vulnerabilidad y las necesidades específicas que han experimentado muchas adolescentes, e incluso sea demostrado como lamentables esas experiencias han sido vivenciadas en el seno familiar, donde se supone que debe ser el ambiente que le brinde total seguridad al menor de edad ante su vulnerabilidad, así por ejemplo en Costa Rica:

La encuesta nacional de juventud 2007 reportó que el 12.7% de las personas encuestadas de zonas urbanas entre los 15 y 17 años, reportan haber sufrido violencia psicológica en el seno de sus familias, a través de manifestaciones como gritos, insultos, humillaciones y amenazas, no se observa diferencia significativa entre hombres y mujeres. (ASCAJU, 2013, p.40)

La violencia intrafamiliar ha sido uno de los factores de riesgo más repetitivos en la población meta lo que refleja la necesidad que presentan las mismas en la área personal y social, es decir son situaciones que la ha colocado en estados de vulnerabilidad. También, otra estadística a nivel nacional, en relación a las necesidades que enfrentan las adolescentes menciona:

El 19% de las personas adolescentes no satisface sus necesidades básicas y un 7% se encuentra en extrema pobreza, de los cuales los que más la sufren son los y las adolescentes menores de 12 años (INEC, 2010). Estos datos se consideran alarmantes

pues la pobreza y la pobreza extrema impactan de manera negativa el desarrollo biopsico-social de este grupo poblacional. (ASCAJU, 2013, p.36)

Los datos brindados por esas instituciones señalan la manera cómo influyen esas condiciones en el desarrollo Bio Psico-social en las adolescentes, es decir existe carencia inclusive en la satisfacción de las necesidades básicas de esta población como lo son la alimentación, la seguridad y protección, tener una vivienda, etc.

Sin embargo, las condiciones sociales, económicas, familiares, que colocan a la población adolescente en peligro no es una realidad única de Costa Rica, sino que otros países también lo manifiestan:

Guatemala, es un país en el que constantemente se hacen públicos diversos hechos delictivos, que afectan nuestra manera de pensar, actuar y vivir. Son comunes los casos en los que niños, niñas y adolescentes somos testigos o protagonistas de actos violentos que dejan secuelas a nivel personal y social. (Pastor, 2017, p.8)

En relación con lo anterior, es un hecho que muchas adolescentes no sólo han vivido por experiencia personal la violencia siendo víctimas sino, también han sido observadoras de esas situaciones que les ha afectado en las diversas áreas de la vida tales como familiar, social, educativa y ética. Es la misma situación que se da en Perú, como se manifiesta en un diagnóstico realizado acerca del sistema de protección en este país:

La realidad evidencia que las niñas, niños y adolescentes son víctimas de diversas formas de violencia: la violencia que se da como resultado de no tener garantizados sus derechos básicos: a la vida, la salud, educación; no contar con ellos les impide desplegar sus capacidades; por las características y masividad de este tipo de violencia la hemos calificado como violencia estructural. (Sánchez; 2013, p.8)

Por consiguiente, dicha situación ha ocasionado que instituciones promuevan acciones que protejan la integridad de las personas menores de edad y brinde acogida a esta población en específico a través de organizaciones o programas donde velen por su seguridad, garantizado sus derechos y servicios básicos de salud, educación y alimentación, en otras palabras, procuraran alejar a las personas menores de edad de los ambientes donde sufren actos de violencia.

Para atender estas realidades, por ejemplo, la UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia) con poblaciones de niñez y adolescentes en condición de riesgo, para luchar por sus derechos mediante programas que impulsan el potencial de estas poblaciones en todo el mundo y especialmente en países en desarrollo. De esta manera:

Durante más de 70 años, UNICEF ha sido el defensor de los niños y los jóvenes, prestando ayuda a los niños hambrientos después de la Segunda Guerra Mundial o impulsando la revolución de la supervivencia infantil en los años 1980 o renovando el combate mundial contra la inequidad en los últimos años. Cualquiera que sea el desafío, UNICEF siempre se ha centrado en lograr resultados: es decir, resultados reales que salvan las vidas de los niños y ofrecen a los jóvenes nuevas oportunidades para alcanzar su pleno potencial. (UNICEF, 2018, p.2)

De acuerdo con lo anterior, la temática de protección a la niñez y adolescencia ante situaciones de riesgo ha permitido la implementación de este tipo de instituciones que realizan una gran labor de atención, generando ambientes seguros donde los niños (as) y adolescentes satisfagan sus necesidades básicas y una vez cumplan su mayoría de edad y puedan desempeñarse como personas adultas y valerse por sí mismo, mejorando así la calidad de vida de esta población.

Así mismo, en Guatemala existe una Asociación llamada la Alianza (ALA) la cual trabaja con niñas y adolescentes en riesgo social, víctimas de violencia sexual y trata, además

de adolescentes madres para brindarles protección y otros programas de alimentación, techo, educación, desarrollo vocacional y apoyo psicológico.

Cabe señalar que, en el territorio nacional se brindan programas, los cuales son desarrollados de igual manera, por instituciones como el Patronato Nacional de la Infancia (PANI) y el Hogar Siembra, estos espacios fomentan el desarrollo integral de las adolescentes mediante el albergue, promoción de habilidades personales; sociales, el sustento alimenticio y la educación que le ofrecen. Por lo tanto, propicia un resguardo a las jóvenes que son desprendidas de sus familias por diversas razones (negligencia, abandono y maltrato,) para ser apoyadas y brindar protección Integral que se ofrece a partir de lo estipulado en la Ley N° 7739, Código de la Niñez y la Adolescencia (2011) en el artículo 168 Garantía de protección integral:

Se garantizará la protección integral de los derechos de las personas menores de edad en el diseño de las políticas públicas y la ejecución de programas destinados a su atención, prevención y defensa, por medio de las instituciones gubernamentales y sociales que conforman el Sistema Nacional de Protección Integral de los Derechos de la Niñez y de la Adolescencia. (p.59)

Con respecto a lo anterior, se evidencia que la función que posee el Hogar Siembra, se basa en los aspectos mencionados en el artículo 168, es decir, propicia la atención, prevención y defensa de los derechos y deberes de las mujeres adolescentes que alberga en dicha institución.

Es por eso que, tienen como misión “Brindar un hogar transitorio a mujeres adolescentes en alto riesgo social, víctimas de abuso y violencia proporcionando abrigo, formación integral y herramientas necesarias para enfrentar una vida sana, independiente y responsable, incorporándose al mundo laboral” (Hogar Siembra, 2019, párr.7); y su visión busca “ser la mejor alternativa no gubernamental en Costa Rica que ofrece a jóvenes adolescentes en riesgo social, una oportunidad para su adecuada reinserción a la sociedad libres de círculos de abuso, violencia y adicción” (Hogar Siembra, 2019, párr. 8)

La importancia de centrarse en el desarrollo de competencias emocionales para la resolución de conflictos, recae en el acercamiento con las adolescentes y la semilla de aprendizaje que se logra plantar en ellas, debido que se pretendió acompañarlas y proporcionarles herramientas que sean de utilidad y de práctica en el área personal, emocional y social de las mismas, esto a través círculo de bienestar.

Según Guevara (1997), en el enfoque educativo de prevención “Círculo del bienestar integral” se aclara: “El educando debe ser visto como un ser evolutivo dotado de fortalezas, potencialidades, virtudes, habilidades, destrezas, actitudes y valores, susceptible de crecer y desarrollarse integralmente en interacción con el medio, si se le brinda las condiciones y oportunidades necesarias”. (p.12)

Planteado lo anterior, es relevante destacar otros de los criterios por los que se decide trabajar en el escenario del Hogar Siembra, porque alberga a una población de adolescentes en riesgo social que se encuentran en una etapa en la cual puedan replantear nuevas formas de relacionarse mediante el fortalecimiento de las competencias emocionales y sociales en beneficio de la resolución de diversas situaciones a las que se enfrentan cotidianamente.

Cabe señalar, Hogar Siembra es considerada una Organización Nacional no Gubernamental (ONG), que promueve herramientas para la vida a través del desarrollo de habilidades entre estas; el autoconocimiento, relaciones interpersonales, toma de decisiones, espiritualidad, manejo de conflictos y pensamiento crítico. De este modo, el Hogar procura el desarrollo de competencias a través de replanteamiento de sus proyectos de vida, por medio de capacitaciones o charlas donde se incentive a la población a desarrollarse plenamente durante la etapa de la adolescencia.

De este modo, este periodo evolutivo se caracteriza también por la necesidad de definir la propia identidad:

Los adolescentes consolidan su sentido de la identidad personal, sexual y social, construyendo una teoría positiva o negativa sobre sí mismos que tendrá una importancia decisiva para el resto de su vida, ya que en ella se fundamenta la autoestima y el sentimiento de autoeficacia y de capacidad para gestionar su propia vida de forma autónoma y responsable. (López, 2015; p. 10)

En relación con lo anterior, el acompañamiento que se brinde a nivel profesional está orientado en el fortalecimiento de competencias, que le permitirán dar solución a diversas situaciones conflictivas de forma responsable.

Así mismo, una de las razones por las que se toma la decisión de desarrollar un proyecto y no una modalidad distinta de investigación, es que desde la Orientación resulta enriquecedor el acercamiento directo con las personas. Es decir, la importancia que tiene conocer las diversas realidades y tratar de no sólo crear sino ejecutar un proceso de Orientación que directa o indirectamente beneficiarán a la población mediante la realización de actividades y talleres, y si bien es cierto lo que nutre y diferencia a las profesionales en Orientación es el acompañamiento e interés de apoyar y ofrecer estrategias que promuevan el bienestar integral y este solo se logra a partir de la interacción con las participantes.

Como parte del proceso de construcción de este proyecto, se requirió de un proceso investigativo previo (diagnóstico) con el que se determinaron las necesidades de la población, las mismas justificaron de forma objetiva la propuesta ejecutada. De acuerdo con los resultados obtenidos la temática central correspondió al fortalecimiento de competencias emocionales para la resolución de conflictos.

La información obtenida se recolectó a través de una serie de entrevistas semiestructuradas la cuales fueron aplicadas tanto al coordinador educativo quien en ese momento se encontraba a cargo de la administración de la Institución y el aprendizaje de las adolescentes, asimismo brindó la autorización para realizar el proyecto y abarcó cada una de las consultas con respecto a la dinámica dentro del Hogar Siembra (normas, visitas a las adolescentes, tareas diarias, la convivencia, las principales situaciones de conflicto y la supervisión durante la observación de las instalaciones), también se realizó entrevistas a cuatro mujeres que les han asignado el nombre de “Tías” estas mujeres son las encargadas de acompañar, cuidar y guiar a las adolescentes en la cotidianidad dentro de la institución, es decir cumplen funciones de servir alimentos, velar por el orden y el cumplimiento de obligaciones dentro del Hogar por parte de las adolescentes; además de abarcar u acompañar emergentes o situaciones (riñas, quejas, robos, entre otros) que surgen en momentos cuando el personal administrativo no se encuentra en caso de los fines de semana u horarios nocturnos. Además, se desarrolló un grupo focal con 35 adolescentes (población meta) divididas en

subgrupos de 10 y una entrevista semiestructurada, no obstante, esta fue aplicada únicamente a 8 participantes, basados en criterios de selección como informantes claves.

A partir, de la recolección de datos se evidencia que algunas respuestas ante los conflictos, por parte de las adolescentes, consiste en discusiones, peleas y comportamientos agresivos como gritos, golpes, derribar objetos como posible manera de desahogo, palabras hirientes u optar por el aislamiento, lo cual tampoco es una opción favorable puesto que, no se permite expresarse o escuchar lo que desea comunicar la otra persona, siendo conductas que en su mayoría de veces obstaculizan la solución del conflicto e interfiere en la convivencia o la amistad. De acuerdo con Eresta y Delpino (2009),

Las respuestas a los conflictos incluyen una diversidad de reacciones que incluyen el inmovilismo, el diálogo, la búsqueda conjunta de soluciones y, en un sector reducido, la violencia. Cualquier forma que adopten esas respuestas, comprometen la integridad emocional y formativa de los individuos. En la adolescencia se muestran con nitidez actitudes y sentimientos que expresan el impacto de los conflictos en el sujeto, a diferencia de lo que ocurre con el adulto, que con mayor facilidad echa mano de herramientas aprendidas, con el objetivo de no revelar sus emociones auténticas ante los conflictos. (p. 26)

Según lo anterior, es natural que las personas adopten respuestas o reacciones diversas ante los conflictos y que incluso en ocasiones obtén por utilizar la violencia, por lo tanto, es relevante educar esas reacciones fortaleciendo competencias emocionales que les permita reaccionar sin hacer uso de violencia o dañar la integridad de otras personas.

En este caso, es importante tomar en cuenta que los comportamientos agresivos que algunas adolescentes ponen en práctica en el Hogar es posiblemente producto de la historia de vida que poseen anteriormente en sus familias, como es el caso de situaciones de violencia, abuso y abandono que al parecer las hace permanecer a la defensiva ante las tías (Encargadas

dentro de la institución) y sus compañeras. Por esta razón, Berk, 1999 (Citado por Lizandro 2013) menciona:

El comportamiento agresivo es multicausal, pero dado que el papel de la familia en el desarrollo psicológico de la persona es indiscutible, el funcionamiento familiar, es el mejor predictor de la aparición de las conductas agresivas, así como de su tránsito hacia la delincuencia juvenil. (p.29)

Además, es importante abordar dichos comportamientos para que no se continúen reproduciendo y se reconozca que existen otras alternativas u opciones para solucionar los conflictos sin dar paso a la violencia, que no solo daña a la persona que lo recibe sino también quién la realiza.

Al fortalecer habilidades como la empatía, escucha activa, comunicación asertiva, expresión y regulación de emociones, las adolescentes adquieren la capacidad de resolver los problemas a los que se enfrentan, a través del reconocimiento y valoración de las propias emociones como las de los demás, expresando de manera respetuosa los pensamientos y emociones propias, a su vez escuchando con atención la opinión de la otra persona aceptando así la responsabilidad mutua dentro del desacuerdo. De acuerdo con Morales, Benítez y Agustín (2013) señalan que:

Las habilidades sociales hacen referencia a la capacidad de la persona de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables; dentro de estas están la comunicación, empatía, asertividad, control de la ira, entre otras. El reforzar estas capacidades favorece en el adolescente, el establecimiento y mantenimiento de relaciones interpersonales sanas y positivas. (p. 100)

Por consiguiente, el fortalecimiento de dichas habilidades las relaciones saludables entre las mismas y la resolución pacífica de conflictos de una manera oportuna, a través del aprendizaje y la práctica en la socialización e interacción en los grupos. Además, la ejecución del proyecto también pretende contribuir con la labor realizada por algunas de las funcionarias a cargo de la educación de las adolescentes quienes son las “Tías”. Por esa razón, por ser quienes se encuentran la mayor parte del tiempo en contacto con esta población, se proyecta brindar un acompañamiento para recibir capacitación en la temática de resolución de conflictos enfatizando en la mediación, con el propósito de mostrar cómo manejar las posibles situaciones conflictivas y contar con el conocimiento para aplicar una adecuada mediación en caso que se den desacuerdos; así fortalecer la convivencia.

Es por esto que, el proyecto posee como propósito que las adolescentes reconozcan los mecanismos de resolución de conflicto y logren potencializar las competencias emocionales y a su vez generar posibles respuestas asertivas ante las diversas situaciones que vivencian, fomentando las relaciones interpersonales para promover la convivencia entre las adolescentes. Por último, se pretende determinar los aprendizajes alcanzados a través del fortalecimiento de las competencias emocionales.

La Orientación posee como principio, orientar y educar para la vida, lo cual consiste en brindar las herramientas a los y las participantes para que construyan posibles soluciones a sus problemáticas, generando un sentido de independencia para que posean la capacidad de resolver a futuro los desafíos que se les presente por sí mismo, es por esto que, el proyecto procura que sean las adolescentes quienes construyan las soluciones a través de las herramientas que brindan las facilitadoras durante el desarrollo de la propuesta. Por consiguiente, se selecciona la modalidad de investigación-acción, porque de acuerdo a sus principios, la transformación social y que las personas tomen conciencia de su protagonismo en la transformación, se considera compatible con el fin del proyecto.

Propósito General

Promuevo las competencias emocionales para el abordaje de conflictos en las adolescentes del Hogar Siembra.

Propósitos específicos

- ✓ Propongo los mecanismos de negociación y mediación para el abordaje de conflictos en las adolescentes del Hogar Siembra.
- ✓ Facilitó la conciencia emocional en la autorregulación y expresión emocional para el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra.
- ✓ Genero espacios de convivencia para la práctica de las competencias sociales en el grupo de adolescentes del Hogar Siembra.
- ✓ Valoro los aprendizajes alcanzados de la propuesta de competencias emocionales para el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra.

Descripción general del escenario del Hogar Siembra

El **proyecto** fue efectuó en las Instalaciones del Hogar Siembra, ubicado a 4 kilómetros oeste de la Panasonic contiguo a la Capilla de San Rafael de Alajuela. La institución cuenta con diversas áreas entre esta Centro de Formación Integral donde imparten cursos también sus debidos aposentos, sala de convivencia, Biblioteca, comedor, el área de recreación y en la entrada principal las Oficinas de administración y parqueo.

El Hogar se caracteriza por ser un ambiente cálido y seguro en el que se permitieron la realización de actividades y la participación de las adolescentes de manera oportuna también, la accesibilidad de los horarios para organizar actividades recreativas dentro del Hogar.

Las personas quienes conforman la institución Hogar Siembra iniciando por la junta directiva, es conformada por 7 miembros todas mujeres, las mismas analizan y toman decisiones importantes respecto al Hogar como: búsqueda y análisis de cotizaciones, planteamiento de fechas importantes, toma de decisiones respecto actividades de las adolescentes, control y rendición de cuentas del dinero que ingresa a la institución.

En cuanto al personal administrativo se encuentran la directora ejecutiva, la asistente administrativa, la secretaria, la encargada de gestión y mercadeo, entre algunas de las funciones destacan:

Directora ejecutiva:

- Comunica al personal las decisiones tomadas en reuniones de Junta sobre temas importantes.
- Velar porque se cumplan las tareas y funciones de los colaboradores de la institución.
- Comunica a agentes externos la participación de la institución, los objetivos y logros de la misma.
- Realiza la valoración de candidatas a nuevo ingreso en la institución.
- Participa de reuniones y otras actividades a las que sea convocada.

Asistente administrativa:

- ❖ Mantener la agenda al día.
- ❖ Sustituir a la directora a alguna reunión si fuese necesario.
- ❖ Custodiar documentos importantes.
- ❖ Acompañar a la directora a eventos importantes (reuniones o actividades)
- ❖ Tomar decisiones dentro de la institución en caso de encontrarse ausente la directora.

Secretaria:

- Atención de llamadas telefónicas y comunicar con la funcionaria que corresponda
- Atender visitas.
- Recibir documentos.
- Custodiar los documentos.
- Realizar llamadas.

Encargada de gestión y mercadeo

- Planeación y desarrollo de estrategias para la promoción de la institución.
- Promoción de ventas a través de diversas actividades con las adolescentes.
- Comunicación con otras entidades e instituciones.
- Búsqueda de promociones y donativos por parte de otras empresas (Pozuelo, Dos Pinos, entre otras).

Asimismo, la institución cuenta con más personal entre los cuáles se encuentran: El **coordinador académico**, quién promociona programas y alianzas de estudio con instituciones

académicas, vela por el avance de las adolescentes a nivel académico y promociona que se importan diversos talleres y cursos dentro de la institución que en su mayoría son dados por personal de voluntariado o estudiantes universitarios.

Además, la institución cuenta con una **coordinadora de jóvenes** quién coordina las actividades de las adolescentes, recibe propuestas de paseos y coordina la logística de los mismos. También coordina los días de visita a las jóvenes por parte de algunos familiares y organiza actividades de promoción dentro de la institución en coordinación con demás personal.

Cabe señalar, cuentan con personal que fomenta y resguarda la promoción integral de las adolescentes como lo son **las psicólogas** y la **orientadora**. Las mismas realizan actividades para la promoción de habilidades para la vida, incentivan estrategias que apoyan la permanencia y la salida de la institución de manera oportuna. También, son las encargadas de mediar situaciones conflictivas o situaciones personales de las adolescentes, brindándoles un espacio de calidez y escucha para expresarse.

Es importante señalar, dentro del personal se encuentran las **tías**, quienes son mujeres encargadas de velar por la comodidad de las adolescentes. Es decir, son las que se encargan de velar porque las adolescentes cumplan con las tareas de orden y aseo. Además, colaboran en el aseo de ciertas áreas de la institución y en la repartición de alimentos.

Otro aspecto relevante entorno a las **tías** es que ellas son quienes permanecen con las adolescentes los fines de semana y son quienes median diversas situaciones en esos días donde el resto del personal está ausente. Por lo tanto, las tías son personal clave que conocen muy bien las actitudes y comportamientos de esta población adolescente.

Finalmente, la institución cuenta con dos cocineras quienes preparan los alimentos del menú y realizan los pedidos, las mismas son apoyadas por las tías en los horarios de alimentación. Cabe resaltar, la institución no cuenta con guarda de seguridad, sino que el portón es eléctrico y tiene una cámara en el portón donde cada persona que desea ingresar debe reportarse desde afuera por medio de un micrófono que está conectado a la cámara. De esa manera, la secretaria avala la entrada a la institución.

Capítulo II

Referente conceptual

Este apartado hace referencia a los fundamentos conceptuales que tienen como propósito brindar sustento y respaldo al proyecto, en el cual se plantean los temas y subtemas que abarcará el mismo a través de las diversas fuentes de información consultadas, constituyendo a su vez una visión sistemática del fenómeno a estudiar fortaleciendo y sustentado cada unidad.

Las emociones y resolución de conflicto desde la disciplina de Orientación

La Orientación ejerce un papel importante en la temática de emociones y resolución de conflictos, es decir la disciplina trabaja tanto en la prevención de conductas de riesgo como también en el fortalecimiento de habilidades para la vida, que propician la integración y adaptación a los cambios. De esta manera, Mata (2015) se refiere a la Orientación, como “la disciplina de Orientación, los procesos de aprendizaje se organizan con el objeto de promover el desarrollo humano, el cual es entendido como el desarrollo de la persona en todos sus aspectos (personal, social, emocional, cognitivo, moral y otros)” (p.157)

La Orientación ofrece un acompañamiento en cada una de las áreas del círculo de bienestar para fortalecer habilidades tanto personales como sociales en el proyecto de vida de cada persona, también se basa en la prevención de situaciones que pueda afectar el equilibrio psicológico y fisiológico. Al respecto Naranjo (2011) hace énfasis en el aspecto preventivo:

Los problemas potenciales pueden ser detectados y enfrentados en un ambiente de grupo. Las habilidades que prevendría el desarrollo de problemas pueden ser presentados por el orientador o los orientados y practicadas por los participantes. Si los miembros del grupo están en contacto fuera de este, ellos pueden ayudarse mutuamente

para usar las habilidades de prevención y también trabajar juntos para realizar cambios en el ambiente. (p.2)

Por consiguiente, es necesaria la prevención que los profesionales en Orientación fomentan en los distintos ambientes donde las personas interactúan unas con otras, porque se logran crear aprendizajes colectivos para beneficiar al individuo a nivel personal y social.

Así mismo, la disciplina ofrece acompañamiento al individuo en todas las etapas evolutivas, no obstante, para efectos del proyecto se enfatiza específicamente en la etapa de la adolescencia, es un periodo de cambios importantes para el individuo por la búsqueda de su identidad y reconocimiento de sí mismo. Así mismo, Krauskopf (2013) menciona lo siguiente en relación a esa etapa:

Cada etapa del ciclo vital plantea al ser humano problemas, características y nuevas oportunidades de inserción en el mundo. La fase juvenil incluye la adolescencia y la juventud. Constituye, en nuestros tiempos, un periodo de la vida donde, con mayor intensidad que en otros, se aprecia la interacción entre las tendencias del individuo y las metas socialmente disponibles. (p.7)

Es un periodo donde la persona logra un mayor equilibrio en la interacción con el medio, en la búsqueda de inserción social y de construcción de su propia identidad enfrentándose a nuevos desafíos y cambios. Además, es percibida como la transición entre la niñez hacia la adultez. Al respecto, Peñaloza (2011) señala que

habitualmente la adolescencia es entendida como la transición de la niñez a la adultez y no siempre se le presta la debida atención, a la espera de que “pase”. Es más, debido a que los adolescentes reflexionan, cuestionan y sacan sus propias conclusiones, son considerados “problemáticos”, “rebeldes sin causa” y surgen conflictos con las personas adultas. (p.8)

En esta etapa el adolescente adquiere nuevos pensamientos y cuestionamientos sobre los aprendizajes que obtuvieron en el periodo de la niñez por sus familias o allegados, se concibe que en esta etapa se enfrentan a una concepción de mundo a través de su análisis e interpretación propia considerando un desafío para la población adulta.

Otras de las tareas fundamentales que se da en este periodo, es el desarrollo de la identidad, está se define como el conjunto de características, habilidades, actitudes y competencias propias, adquiridas a través de las influencias del contexto en el que se desenvuelve y su manera de interpretar o recordar sus experiencias; sin embargo, es un aspecto que se encuentra en constante cambio a lo largo del desarrollo del ser humano, permitiendo a la persona valorar tanto su individualidad como la de los demás, en otras palabras la importancia de la identidad radica en lograr reconocer “quien soy y que me hace único” en comparación con los demás, iniciando en la etapa de la adolescencia.

En la etapa de la adolescencia, se da una reorganización en el adolescente en cuanto a sus enseñanzas, su mundo interno en relación con lo que el mundo externo le ofrece a través de sus vínculos con otras personas que, de igual manera presentan otros aprendizajes propiciados en el periodo de la niñez. Para una mejor comprensión Ives (2014) lo explica de la siguiente manera:

Se puede afirmar que el hito o meta más importante de la adolescencia es el desarrollo o construcción de la identidad. Todo adolescente necesita saber quién es, pues necesita sentirse respetado y amado, como todo ser humano, y para ello necesita saber quién es. El niño prepúber se identifica a través de sus padres o los adultos de su entorno, pero el adolescente necesita desarrollar su propia identidad y ser ellos mismos. (p.15)

De la misma manera, toda persona adolescente al encontrarse en constante interacción adquiere la posibilidad de emplear su estilo y forma de ser, definiéndose como persona individual y por ende elaborar su propia identidad; y para esto, debió haber superar las crisis o

dificultades presentes en las etapas previas de manera favorable. De acuerdo con Ives (2014) reafirma que:

El desarrollo de la identidad dependerá en gran medida de la superación favorable de los estadios previos del ciclo vital del ser humano, de la misma manera que el buen desarrollo de la identidad en el adolescente va a influir sobre los estadios post adolescencia para que éstos se desarrollen de forma favorable (p.18)

En este periodo, se genera un conflicto que desencadena una lucha por la construcción de la identidad que integra aspectos como personalidad, gustos e intereses que influyen en la integración psicosocial. En este proceso se establecen aspectos propios del individuo como sus propias creencias y valores ante la influencia cultural del medio.

Por consiguiente, Erik Erikson (citado por Bordignon, 2005) señala, que la formación de la identidad está direccionada hacia los aspectos de confianza en la relación y el compartir con los demás, la identificación de los propios valores, la inserción social, la identidad profesional en la selección posterior de carrera y la identidad cultural para el fortalecimiento del sentido espiritual.

Durante la construcción de la identidad, la disciplina de Orientación centra su labor en brindar herramientas que le facilite al orientado tomar decisiones y establecer relaciones sanas, puesto que el adolescente al entrar en la etapa escolar retoma un modelado relacionado a su grupo de pares, lo cual le facilita reconocer sus habilidades e intereses reforzando su autoimagen mediante las decisiones que asuma. Sin embargo, cuando las relaciones que mantiene con sus pares no son saludables se ve afectada la elaboración de la identidad, por lo tanto, es importante que adquieran conocimiento en la resolución de conflictos, beneficiando las relaciones intergrupales y por ende su pertenencia en el mismo, favoreciendo las siguientes etapas.

De igual manera, los adolescentes al vivenciar situaciones conflictivas en los grupos homogéneos, es posible que experimente una serie de emociones, relacionadas a la imagen que proyecta hacia los demás y, por ende, del trato que recibe genera un sentido de pertenencia e integración adquiriendo autoconfianza.

Además, las emociones son una forma de expresar los sentimientos y pensamientos como reacción ante una situación. Por esta razón, cada persona las experimenta de manera diferente a través del aprendizaje obtenido, del carácter y la situación en concreto. Así mismo, Casassus (citado por García, 2012), las describe:

Las emociones son eventos o fenómenos de carácter biológico y cognitivo, que tienen sentido en términos sociales. Se pueden clasificar en positivas cuando van acompañadas de sentimientos placenteros y significan que la situación es beneficiosa, como lo son la felicidad y el amor; negativas cuando van acompañadas de sentimientos desagradables y se percibe la situación como una amenaza, entre las que se encuentran el miedo, la ansiedad, la ira, hostilidad, la tristeza, el asco, o neutras cuando no van acompañadas de ningún sentimiento, entre las que se encuentra la esperanza y la sorpresa (p.99).

Se entiende, que la emoción constituye aquello que pensamos y que es inherente al ser humano, siendo consideradas socialmente como positivas o negativas según el acontecimiento y la reacción de la persona, generalmente son fáciles de identificar desde un lenguaje verbal y no verbal.

Igualmente, Darwin (citado por Limonero y Casacuberta, 2001) explica que las emociones cumplen las siguientes dos funciones:

Facilitaban la adaptación del organismo al medio y, por tanto, su supervivencia al reaccionar éste de manera adecuada ante las situaciones de emergencia (por ejemplo, lucha, huida). Servían como medio de comunicación de las futuras intenciones a otros animales mediante la expresión de la conducta emocional. En relación a la función adaptativa de las emociones, éstas preparan al organismo (lo activan) para hacer frente a las demandas o exigencias del entorno y lo dirigen hacia un objetivo (aproximación - evitación). En este sentido, se afirma que cada conducta emocional tiene un objetivo:

el miedo está relacionado con la protección, la rabia con la destrucción, la energía con la reproducción, la tristeza con la reintegración, la aceptación con la afiliación, el asco con el rechazo, la anticipación con la exploración y la sorpresa con la orientación. (p.3)

Las emociones son catalogadas de varias formas según sea la reacción que provoque en el individuo, es decir algunas pueden ser desagradables y otras placenteras. Así mismo, las emociones son necesarias para que el individuo responda ante un suceso o un estímulo, permitiendo la adaptación y la supervivencia en distintas situaciones de la vida cotidiana.

También se comprende que las emociones están relacionadas con el cerebro porque este permite interpretar las emociones cumpliendo funciones específicas así mismo lo menciona, Martín y Boeck (2002):

Funciones del cerebro en las emociones

Los lóbulos prefrontales y frontales juegan especial papel en la asimilación neocortical de las emociones. Como ejecutivo en nuestras emociones asumen dos importantes tareas en primer lugar no eran nuestras reacciones emocionales frenando las señales del cerebro límbico. El segundo lugar desarrollar planes de actuación concretas para situaciones emocionales mientras que la amígdala del sistema límbico proporciona a los primeros auxilios en situaciones emocionales, el lóbulo prefrontal se ocupa de delicada coordinación de nuestras emociones. (pp.41-42)

El cerebro racional permite que la persona tome conciencia de la situación, valorando las opciones del entorno. Estos procesos cerebrales comprenden las emociones como avisos, generando una reacción que es interpretada y asimilada. Así mismo, se distingue que las emociones tienen relación con lo cognitivo porque no actúan solo por un aprendizaje también, son parte esencial del organismo y están presentes en la vida.

De acuerdo con Martin y Boeck (2002), explica el presente concepto de la siguiente manera:

Numerosas pruebas anatómicas y fisiológicas demuestran que pensar, sentir es decir el cerebro racional y emocional, forman una unión inseparable. Para poder comprender e interpretar nuestro entorno necesitamos ambas cosas; la inteligencia racional y planificadora y el mundo de las emociones, que suele actuar de un modo más bien espontáneo. Sólo la coordinación de la capacidad de sentir y la capacidad de pensar otorga al ser humano su amplio abanico de posibilidades de expresión unión en la naturaleza (p.33).

Estos estudios, demuestra que la composición del cerebro está diferenciada por los hemisferios, por ejemplo: el derecho que capta y expresa las emociones no verbales, y el hemisferio izquierdo que posee la capacidad lingüística y lógica lo cuales permite resolver problemas, ambos hemisferios propicia que los seres humanos actúan ante las demandas del entorno a partir de su propia racionalización y conexión con las emociones, brindando la capacidad de pensar y actuar naturalmente.

Interpretación de las emociones en tres niveles: Neurofisiología, conductual, cognitiva.

En efecto, el cerebro es el órgano encargado de los comportamientos humanos, así sucesivamente las emociones son manifestadas ante los distintos eventos, según Rovira (citado por Bisquerra, 2009), existen tres niveles: Neurofisiología, conductual, cognitiva que interpretan la emociones.

La Neurofisiología en las que se encuentran “Las emociones residen en el sistema nervioso central que es el encargado de hacerlas conscientes. En el sistema límbico se encuentra el sustrato neutral las emociones. Los neurotransmisores y las hormonas están implicados en los procesos emocionales” (p.62). Es decir, este es el encargado de enviar una respuesta física al cuerpo a través de las reacciones tales como: taquicardia, sudoración entre otras.

Las comportamentales son las reconocidas ante el suceso es decir las expresiones faciales, el tono de voz experimentadas por el lenguaje no verbal. Por último, se encuentran las cognitivas que según este autor se ha denominado como sentimiento, que generalmente es calificado por un estado emocional para así llegar a reconocer las emociones de los demás.

Concepto de Inteligencia emocional

Basando en lo anterior, se amplía el Concepto de inteligencia emocional, descrito por Peter Salovey y John Mayer (citado por García, 2012), quienes plantearon que “la IE consistía en la capacidad que posee y desarrolla la persona para supervisar tanto sus sentimientos y emociones, como los de los demás, lo que le permite discriminar y utilizar esta información para orientar su acción y pensamiento” (p.99).

Cabe señalar, la IE se reconoce como capacidad de proyección positiva del ser humano, porque este representa una conducta aceptable para consigo mismo y con los demás, es considerada como fundamental en las relaciones sociales, es decir la persona es consciente de sus propias emociones.

Características de las personas emocionalmente Inteligente

Según Bar-en (citado por Fulquez, 2013), es quien posee la capacidad de reconocer sus propias emociones, además, se caracteriza por ser positiva y realista y aunque no es una tarea fácil se evalúa y controla sus sentimientos y emociones. Por lo general, muestra empatía hacia las demás personas, manteniendo relaciones interpersonales satisfactorias sin crear una codependencia, aceptando de esta manera resolver conflictos sin perder el control.

La inteligencia emocional es considerada de gran importancia en las relaciones sociales, García (2012), explica que una persona emocionalmente inteligente, identifica y perciben sus propias emociones lo que facilita su adaptación en el entorno fortaleciéndose habilidades sociales para enfrentar las situaciones, proporcionando el éxito en los proyectos de vida.

La educación emocional

Se describe la importancia de hablar de educación emocional porque tiene como objetivo desarrollar las competencias emocionales siendo necesarias para regular y manejar las emociones de forma eficiente, manteniendo mejores relaciones con las demás personas. Al respecto García (2012) menciona:

El esfuerzo de la educación emocional debe estar orientado a que los y las educandos aprendan a aceptar sus emociones y sentimientos, y a partir de ello, aprendan a decidir qué conducta es la más apropiada a ser manejada según las circunstancias, de manera tal que las mismas contribuyan a una interacción social y personal constructiva, positiva, capaz de contribuir a la elevación de su calidad de vida. (p.18)

El educar en esta área, propicia el desarrollo de otras habilidades y capacidades necesarias para el desenvolvimiento al asumir las situaciones y enfrentarse a las circunstancias del medio, a su vez fomenta una convivencia positiva y satisfactoria entre los individuos, promoviendo herramientas y estrategias para interpretar, regular y reaccionar ante las distintas situaciones o emociones experimentadas.

Competencias emocionales

En primer lugar, Bisquerra (citado por Bisquerra y Pérez, 2012) señalan, que una competencia consiste en la destreza que posee la persona, para brindar respuestas o soluciones a situaciones desafiantes presentes en su entorno a través de recursos como el conocimiento, habilidades y actitudes. No obstante, la manera de transmitir o comprender las emociones propias van a depender de la historia de vida o la educación que se recibió. Así mismo, Rodríguez (2015) señala:

Las competencias emocionales desempeñan un papel primordial ante situaciones comunes como el enojo, la tristeza o la alegría; se reflejan en el rostro, el cuerpo, el comportamiento y el estado de salud de los estudiantes, en ese vivir con nosotros mismos que permite proyectar la capacidad de desarrollar una postura empática y asertiva con lo que vive el otro. (p.71)

Por consiguiente, es importante que cada institución o persona de manera individual, asuma la responsabilidad de educar en las competencias emocionales, siendo capaces de reconocer su estado emocional, permitiendo tomar decisiones adecuadas y no de manera precipitadas sin estar preparados para sumir la situación, provocando que el conflicto aumente. De acuerdo a Bisquerra (citado por Bisquerra y Pérez, 2012) existe el modelo de GROOP (Group de Recerca en Orientación Psicopedagógica) el cual explica que existen cinco tipos de competencias emocionales:

1. ***La conciencia emocional:*** Es el conocimiento e interpretación de las emociones que logra la persona hacer de sí mismo y de los demás, es decir no solo conoce sus propias emociones también de las personas que le rodean. Por tanto, la persona debe ser consciente de las causas y consecuencias de sus emociones.
2. ***La regulación emocional:*** Pretende que la persona busque regular o estabilizar sus emociones, logrando así que se exprese y actúe de manera oportuna mediante la autorregulación, tolerancia, afrontamiento y la capacidad de empatía.
3. ***Autonomía emocional:*** El ser humano es un ser sociable, se encuentra constantemente interactuando con las personas que le rodean y puede que de esas interacciones se origine acontecimiento positivo y otros no tanto, pero la persona es quien decide si permite que le afecte o no, conociéndose esto como autonomía emocional. Para ello la persona debe poseer seguridad en sí mismo.
4. ***Las competencias sociales:*** Permite el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, puesto que se encuentran llenas de emociones mediante la convivencia e interacción mutua. Algunas de las competencias son la empatía y escucha activa posibilitando la convivencia social en los distintos ámbitos en los que se desenvuelve las personas.
5. ***Las habilidades para la vida y el bienestar:*** Consiste en procurar no solo el bienestar propio también el de su entorno, mediante conductas que permite hacer

frente a situaciones desafiantes esto es posible gracias al bienestar emocional es la experimentación de emociones positivas; sin embargo, el ser humano se encuentra expuesto tanto a emociones positivas como negativas, por esa razón debe hacerlo posible de manera consciente.

Así mismo, para el planteamiento de sesiones grupales se enfatiza en la regulación emocional. Al respecto Bisquerra (2009) la define como la: “Capacidad para manejar las emociones de forma apropiada. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de afrontamiento; capacidad para autogenerarse emociones positivas, etc.” (p.23) De esta manera, la regulación emocional le permite tener al individuo un autocontrol de sí mismo y de las emociones que experimenta.

Además, Bisquerra (2009), agrupa una serie de competencias requeridas para la regulación emocional citadas a continuación:

- **Tomar conciencia** de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento: los estados emocionales inciden en el comportamiento y éstos en la emoción; ambos pueden regularse por la cognición (razonamiento, conciencia).
- **Expresión emocional:** capacidad para expresar las emociones de forma apropiada. Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás. En niveles de mayor madurez, comprensión de que la propia expresión emocional puede impactar en otros, y tener esto en cuenta en la forma presentarse a sí mismo.
- **Capacidad para la regulación emocional:** los propios sentimientos y emociones deben ser regulados. Esto incluye autocontrol de la impulsividad (ira, violencia, comportamientos de riesgo) y tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos (estrés, ansiedad, depresión), entre otros aspectos.
- **Habilidades de afrontamiento:** Habilidad para afrontar emociones negativas mediante la utilización de estrategias de auto-regulación que mejoren la intensidad y la duración de tales estados emocionales.
- **Competencia para auto-generar emociones positivas:** capacidad para experimentar de forma voluntaria y consciente emociones positivas (alegría, amor, humor, fluir) y disfrutar de la vida. Capacidad para auto-gestionar su propio bienestar subjetivo para una mejor calidad de vida. (pp.23-24)

Por otro lado, Bisquerra, Pérez, Filella y Alegre (2012), describen un programa para abordar las competencias emocionales basado en la intervención a partir de secciones formativas en cada una de las competencias desarrolladas adaptadas por Bisquerra y Pérez (2007), en conciencia emocional los participantes amplían su vocabulario para reconocer sus propias emociones, para la regulación emocional se aprenden técnicas de relajación, en autonomía personal, descubren sus propias cualidades y la competencia social los participantes aprender a reconocer sus emociones de manera socialmente adecuada. Estos procesos permiten el fortalecimiento de técnicas para resolver conflictos, asertividad y empatía.

El manejo de emociones

Ciertamente, la inteligencia emocional le permite al individuo un mayor control de sus emociones y conocerse a sí mismo para identificar cuáles de estas le afecta y de esa manera tener un mayor manejo de sus acciones en las diversas circunstancias donde se encuentran inmersas las emociones. Al respecto, Cano y Zea (2012), mencionan lo siguiente:

El control de las emociones no es una tarea fácil, lo que debemos hacer es que estas emociones jueguen a nuestro favor; la clave está en utilizarlas de forma inteligente, para que trabajen en beneficio propio, de modo que nos ayuden a controlar nuestra conducta y nuestros pensamientos, con el objetivo de obtener mejores resultados.
(p.65)

Además, el manejo de emociones resulta ser una tarea difícil en diversos momentos y estas pueden provocar un desequilibrio en el bienestar emocional, sin embargo, estas se regulan de forma inteligente, a través de la interpretación positiva a nivel cognitivo que a su vez generen un mayor control de la conducta.

Debemos aprender a conocernos y entendernos a nosotros mismos para poder conocer y entender a los demás. Cuando logramos el autoconocimiento, somos capaces de lograr el autocontrol, pues tenemos conciencia de todo aquello que nos afecta, o nos causa malestar; así mismo lo que nos pone de buen humor y nos alegra la existencia, lo podemos manejar a nuestro favor. (Cano y Zea, 2012, p.65).

Por lo tanto, el autocontrol sólo se logra a través del autoconocimiento, aunque estén presentes las emociones que causan desagrado, de igual manera el individuo se encuentra con autodominio para manejarlas, además las emociones surgen en muchas ocasiones como respuesta ante ciertos eventos que causan un desequilibrio, una alteración emocional, algunos de estos son conocidos como conflictos.

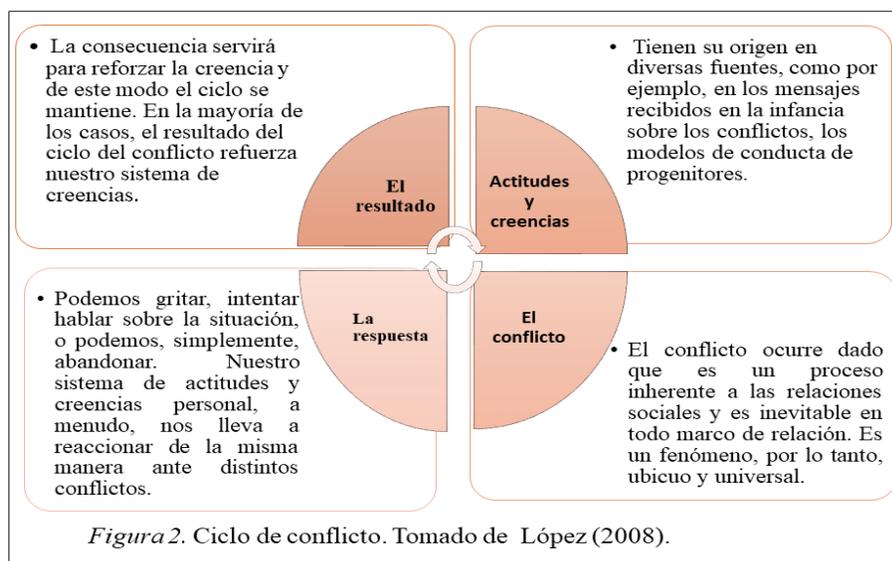
El conflicto

El ser humano por naturaleza es un ser sociable, que se encuentra en constante convivencia con las personas que le rodean, desde que nace permanece en su primer grupo socializador, es decir la familia, donde se espera que le brinde herramientas para desenvolverse una vez que crezca y requiera integrarse a otros grupos. No obstante, existe la posibilidad de que esas herramientas no sean suficientes para hacer frente a las situaciones resultantes al momento de relacionarse con los demás, porque en los diferentes escenarios de interacción el individuo inevitablemente se encuentra expuesto a conflictos o desacuerdos.

Por consiguiente, López (2008) define el conflicto como una: “Cuestión entre dos o más partes que tienen, o creen tener, objetivos incompatibles. Proceso en el que las partes en conflicto entran en una disputa sobre diferencias o percepción de diferencias en relación a posiciones, intereses, valores y necesidades” (p.13).

En relación con lo anterior, los conflictos pueden darse por diferentes motivos, como las diversas opiniones, necesidades, interpretaciones y percepciones. Este mismo autor aclara la existencia de otras definiciones las cuales “se refieren más a necesidades humanas básicas como la identidad, la seguridad, la participación y el bienestar. Estos conflictos son vistos como competencia natural intensificada entre partes sobre necesidades humanas básicas” (López, 2008, p.13). De este modo, se pueden dar diferencias que propicien conflictos dependiendo de las partes implicadas, por ejemplo, entre personas, los cuales son conflictos

interpersonales, entre grupos denominados conflictos intergrupales, organizaciones que consisten en conflicto social o naciones que es el conflicto internacional, (ver figura 2).



El ciclo del conflicto permite identificar las condiciones o situaciones de la cotidianidad y las conductas de las personas ante la vivencia del mismo. De esta manera, acudir a las estrategias que cada individuo fortalezca para resolver los conflictos y relacionarse asertivamente en el entorno donde se relacionen.

Se definen los **Tipos de conflictos** de acuerdo con Ortega (1996) en su libro de “La teoría del conflicto y la resolución del conflicto” señala los siguientes:

1. **Los conflictos de relación:** consiste en relaciones donde prevalece emociones negativas y estereotipos o ideas incorrectas e irracionales hacia los demás por el desconocimiento a causa de una deficiencia en la comunicación o la ausencia de la misma.
2. **Los conflictos de información:** se centran básicamente por falta de información o no poseer una información verídica que le permite a la persona actuar de manera correcta, es decir no le facilita el proceso de toma de decisiones y las hace actuar de manera errónea, siendo otra causa de la deficiencia en la comunicación, puesto que si no se escucha detenidamente lo que la otra parte menciona puede ser mal interpretado.

3. ***Los conflictos de intereses:*** el individuo piensa que para cumplir sus intereses es necesario obstaculizar aquellos de las personas que le rodean, es decir posicionándose desde una perspectiva de competencia, por esa razón para lograr solucionar un conflicto de esta índole será necesario que se satisfaga intereses de ambas partes.
4. ***Los conflictos estructurales:*** este tipo de conflicto al igual que anterior se promueve a causa de la competitividad, pero esta vez producto de estructuras sociales que brindan más recursos a unos que a otros y con esto propiciando la desigualdad de poder.
5. ***Los conflictos de valores:*** las personas poseen diferencia de pensamiento dependiendo de la educación o aprendizaje recibido, es decir que cada persona tiene su conjunto de valores, creencias que han ido adquiridos a lo largo de su vida, las cuales son guía para actuar en distintas situaciones, proveyendo de sentido a su vida. Por tanto, la única manera que haya un conflicto de valores es que se desee imponer las creencias propias a otros (as).

El conflicto en muchas ocasiones es considerado de manera negativa el cual se debe evitar, porque este se relaciona con discusiones y dificultad para brindar soluciones debido a la escasa facultad para escuchar activamente, comunicar las ideas o pensamientos de manera asertiva.

Sin embargo, el conflicto no es ni malo ni bueno, al contrario, es una oportunidad de aprendizaje para el fortalecimiento de dichas habilidades sociales, por esa razón resulta necesario apreciar al conflicto de manera natural y de oportunidad que facilita la creatividad al momento de pensar en las posibles soluciones. Por consiguiente, dependiendo de la percepción que posea la persona acerca del conflicto, posiblemente le impida o le facilite comprender las implicaciones y formular soluciones que le brinden respuesta a la situación conflictiva. Asimismo, las causas de los conflictos son variadas, según Durante (2015) menciona:

A veces cambios en la organización, provocan que los miembros tengan percepciones y puntos de vista opuestos, cuando existe estructuras disfuncionales que altera el clima de la organización, cuando recursos limitados y muchas necesidades no satisfechas,

cuando existe sentido de pertenencia, cuando existe un bajo liderazgo de sus administradores. (p.15)

Además, de comprender las causas que origina el conflicto es necesario reconocer como se genera la mediación, puesto que un conflicto personal o intergrupual afectará a terceras partes. Por consiguiente, el individuo que desee intervenir en la solución de un conflicto debe conocer no sólo el entorno como causante del conflicto sino también cómo este influye en la resolución del mismo, adquiriendo así la suficiente información a través del análisis de factores sociales, económicos, culturales, ecológicos y políticos que le permita dar una pronta solución a la situación conflictiva.

Considerando que, el conflicto se encuentra acompañado de aspectos negativos en su mayoría, resulta de relevancia brindar una visión positiva al respecto y para ello la resolución a los desacuerdos juegan un papel crucial para eliminar el concepto negativo y brindar una nueva perspectiva del conflicto, siendo posible propiciar soluciones sin violencia.

Estilos de afrontamiento

Lazarus y Folkman (citado por Krzemien y Urquijo, 2009) definen los estilos de afrontamiento como: “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar, tolerar o reducir las demandas específicas externas y/o internas y los conflictos entre ellas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.” (p.8) Estos esfuerzos o herramientas que desarrolla el individuo para enfrentarse a las demandas del entorno como estrategias aprendidas desde sus primeras etapas de vida, las cuales van siendo modificadas a partir de las interacciones en el medio.

Por tanto, las personas para hacer frente a los conflictos utilizan diferentes estilos de afrontamiento, según González (2010) se dividen en:

1. **Competir:** La persona se centra en lograr sus intereses, sin brindar relevancia a las necesidades ni a los sentimientos de los demás, concluyendo verdaderamente a la ausencia de asertividad. Este tipo de afrontamiento también se le llama “ganar-perder”.
2. **Evitar:** Piensan que dejando el conflicto a un lado evitará las consecuencias o desgaste que conlleva, considerando que no posee relevancia resolverlo. Además, se aleja de las personas o asuntos a los que considera medios por los cuales se

exponen a conflictos, puesto que no se cree capaz de lograr los objetivos para solucionar dicho conflicto.

3. ***Complacer***: La persona que utiliza este tipo de estilo deja de lado cualquier interés propio, brindando valor a los intereses de los demás con el propósito de mantener la relación y con ello el sentido de pertenencia, evitando así que el conflicto dañe las relaciones interpersonales.
4. ***Transigir***: la persona accede a cumplir cierta parte de sus metas y cede otras, siempre y cuando la otra parte actúe de la misma manera. Asimismo, consideran que en un conflicto no se puede lograr la satisfacción total, con tal de no dañar la relación.
5. ***Colaborar***: posee una visión positiva del conflicto y su accionar se dirige en buscar una solución justa y pronta para ambas partes, se caracterizan por ser personas comprometidas no solo con el beneficio propio, sino que también con los intereses de los demás, por tanto, no llegan a una solución hasta que ambas partes se sienten satisfechas.

Cabe señalar, existe estilos de afrontamiento o mecanismo de resolución como es el ejemplo de la negociación que se define como “la estrategia que ponemos en funcionamiento cuando dos o más partes interesadas en un asunto, acuerdan unas pautas y buscan un acuerdo que satisfaga los intereses de cada uno” (Fundación Pública Andaluza, 2016, p.4), lo cual facilita una respuesta positiva al conflicto, donde se valora por igual los intereses y sentimientos de ambas partes, esto por medio de un diálogo directo, donde las personas implicadas se encuentren de acuerdo para negociar y se comprometan con el proceso. De esa manera, la negociación se comprende como un proceso de comunicación entre las partes interesadas o implicadas en un asunto para lograr acuerdos a través del dialogo que no sólo beneficien a uno sino a ambas personas o grupos.

El proceso de negociación

Para lograr la negociación es necesario realizar según Fundación Pública Andaluza (pp.5-7) cuatro fases esenciales que a continuación se presentan:

Preparación: Esta se conoce como la fase inicial e implica una introspección que permite que se mencionen los puntos más importantes de negociación, a lo que está dispuesto para conseguirlos. Así mismo, como segunda fase dentro de la preparación se encuentra la introspección, es una estrategia más desde la empatía, donde la idea es que las partes se pongan “en la piel “de la otra parte para conocer cuáles son sus puntos importantes y acuerdos. Seguidamente, se encuentra la Última fase de la preparación que es donde se consideran las alternativas, es decir se plantean ofertas o diversas opciones para lograr la solución.

Desarrollo de la Negociación: Se conoce como la fase donde se da un intercambio de ofertas y demandas, por lo tanto, se conocen las posiciones tanto propias como de los oponentes, sus necesidades y metas. Además, esta fase consta de cuatro momentos: la primera es Inicio, donde es necesario generar un clima positivo y una confianza mutua entre las partes. Así mismo, es el espacio para revisar objetivos y plantear la posición de cada uno. Seguidamente aparece el momento de intercambiar y construir, donde se debe buscar puntos en común, es decir acuerdos que sean aceptables para ambas partes. Y Finalmente, se concluye esta fase con llegar a un acuerdo, en este último episodio, se dejan preferiblemente por escrito los acuerdos y esta fase concluye cuando ambas partes logran un acuerdo satisfactorio.

Implementación: Esta fase consiste en ejecutar los compromisos adquiridos en las anteriores fases.

Renegociación: Esto ocurre en el caso de que alguna de las partes proponga nuevas ofertas o acuerdos entonces se puede reabrir la negociación para alcanzar un mejor acuerdo.

En relación con lo anterior, es necesario seguir las fases señaladas para obtener acuerdos como resultado, si no se realizan esos pasos, es probable que ninguna de las partes quede satisfecha y crezca o aumente un conflicto por no darse una resolución oportuna.

Tipos básicos de negociación

Existen según Fundación Pública Andaluza (2016, p.7) dos tipos de negociación, a continuación, se describen:

Negociación Competitiva: Cada negociador defenderá su idea y criticará la idea del contrario

Negociación Colaborativa: Tratará, no tanto de conseguir la victoria para una de las partes, como de encontrar la mejor solución posible para ambas.

Cabe señalar, los acuerdos que benefician y satisfacen a ambas partes se logran desde la negociación colaborativa, debido que desde la competitiva sólo se logra el beneficio de una de las posiciones, desde una posición de ganar- ganar.

Sin embargo, dentro del proceso de solución se puede contar con un tercero como facilitador, siendo un aspecto de gran relevancia cuando las partes no logra llegar a un acuerdo, puesto que él o la tercera asume un papel neutral siempre procurando buscar el bienestar para los protagonistas en el conflicto.

Por consiguiente, la participación que realiza la tercera parte y los *mecanismos de resolución de conflictos* a utilizar son meramente de observación, conciliación, arbitraje y mediación. Según Ortega, explica cada concepto de la siguiente manera:

1. **Observación:** La función que le corresponde al observador o también llamado verificador, es comprobar si ambas partes se encuentran cumpliendo realmente lo acordado durante la negociación, por tanto, el observador les comunica con la intención de informar y no para manipular las decisiones de las partes.
2. **Conciliación:** el individuo o la tercera parte asume diversas funciones, desde ayudar a las partes implicadas a generar una visión o valoración positiva entre ellas, exponiendo, además la existencia de las posibilidades a las que puede recurrir para brindar solución al conflicto. Sin embargo, se debe emplear una comunicación asertiva que les facilite expresar lo deseado y escuchar atentamente la contra parte desde un espacio de respeto, con el propósito de lograr un acuerdo.
3. **Arbitraje:** es elegido por las partes implicadas de acuerdo a sus aportaciones, el desarrollo del conflicto y en el contexto en el que se desenvuelve. Asimismo, la tercera parte designa un veredicto en busca de la solución y el cual debe ser acatado por ambas partes. Por esa razón, este mecanismo muy difícilmente en su mayoría permite satisfacción total, puesto que algunas soluciones se basan en aspectos legales e incluso la parte insatisfecha y dependiendo del conflicto estará en la posibilidad de optar por opción jurídica.
4. **Mediación:** a diferencia de los mecanismos anteriores, el objetivo del mediador es procurar la satisfacción de ambas partes, procurando que los protagonistas se direccionen hacia los posibles medios que les permita brindar respuesta al conflicto. Igualmente, el mediador no cuenta con la potestad para tomar decisiones,

solo lo hará si las personas implicadas en el conflicto así lo deseen. Asimismo, la mediación se logra dar cuando se desea mantener o restablecer las relaciones interpersonales.

Aunado a lo anterior, se considera que lo más idóneo para encontrar salidas satisfactorias al conflicto es la mediación, este guía a las personas a la búsqueda de una solución, permitiendo que sean las partes implicadas quienes tomen las decisiones. De modo que, el mediador posee participación, pero no interviene o manipula la elección.

Por lo tanto, Munduate y Medina (citado por Vallejo y Guillén, 2016) enfatiza acerca de las ventajas de la mediación, enmarcando la importancia de utilizar dicho mecanismo de resolución de conflicto:

La mediación promueve la búsqueda de soluciones basadas en el consenso y la corresponsabilidad de las partes. Es decir, se propone como una estrategia preventiva al promover espacios de encuentro entre las partes, reduciendo la posibilidad de que los conflictos se escalen o no se resuelvan adecuadamente. Desde el marco de la mediación se pretende desarrollar un procedimiento que garantice la seguridad y equidad en la participación de las partes, de modo que les proporcione una nueva oportunidad para resolver los problemas que dificultan el logro del acuerdo (p.21)

También, es definido como el trabajo realizado por una tercera persona, la cual busca que dos o más personas dentro de un conflicto encuentren de manera conjunta una solución, viéndose favorecida ambas partes a partir del acuerdo establecido. En otras palabras, permite que ambas partes posean una mayor claridad del conflicto, tanto las causas que lo produjo como la importancia de brindar una solución inmediata, logrando que ambas partes se comprenda mutuamente y contribuyan de la misma manera en la solución del conflicto.

De acuerdo con Salenco y Jennings (2016), enfatiza en la existencia de dos estilos utilizados por los mediadores los cuales son el estilo no directivo y el directivo. Seguidamente se muestra las características de los mediadores según el estilo que utiliza:

El estilo no directivo:

- a) Empodera a las partes
- b) No juzga las ideas
- c) Promueve una solución nacida de las partes
- d) Asegura un balance de poder entre las partes
- e) Ayuda a las partes a apropiarse del resultado del proceso
- f) Asegura que las partes aprendan a lidiar con sus conflictos de manera constructiva

El estilo directivo:

- a) Prescribe soluciones y busca definir las necesidades de las partes
- b) Realiza juicios de valor
- c) No aplica la ética de imparcialidad y neutralidad
- d) Asume supuestos sobre las causas subyacentes a los conflictos
- e) Manipula a las partes para que estas acuerden lo que el mediador o mediadora considera es lo más conveniente (p.31)

Por consiguiente, es transcendental el conocimiento del tema de mediación en los conflictos; sin embargo, no se puede contar con una sola participante o una cierta cantidad reducida, la habilidad de mediación le concierne a cada una de las personas integrantes del colectivo, puesto que siempre permanecerá latente las diferencias debido a la historia de vida y, las experiencias en el contexto hacen que cada individuo piense, sienta y actúe de manera distinta a los que le rodean.

Por ende, Durante (2015), hace énfasis en el proceso que debe de realizarse durante un conflicto, lo cual consiste en brindar sumamente atención a ese suceso, facilitando observar detenidamente las acciones que guiaron a las partes a la discrepancia, formulando así las estrategias correctas para dar fin al conflicto y evitando con eso que las repercusiones negativas sean mayores.

Es por esto que, se abre espacio a la resolución de conflictos, convirtiéndose en una oportunidad para proponer estrategias y dinámicas donde ambas partes establezcan ideas o medios por los cuales se solucione las diferencias, estudiando las causas y procurando el beneficio de las personas implicadas, por consiguiente, surge la necesidad de fortalecer la

comunicación asertiva. Primeramente, es necesario comprender el significado que se le da a la comunicación Ongallo (2007), la define como:

Comunicar es intercambiar. De hecho, en sentido estricto, comunicar es entregar a alguien algo propio, por lo general, una información. Los significados más utilizados del vocablo comunicación, en los términos del lenguaje coloquial, pueden ser los siguientes:

1. Proceso según el cual un emisor transmite una información a un receptor.
2. Relación interhumana según la cual dos o más individuos pueden entenderse (p.33).

Se entiende, la comunicación como verbal y no verbal, a partir de esto la persona interactúa con las demás personas enviando mensajes informativos. La comunicación es parte importante en el desarrollo humano por lo que es necesario dar uso adecuado del mismo.

Seguidamente se describir los diferentes *Estilos de Comunicación* mencionados por Aguilar y Vargas. (2010) clasificados de la siguiente manera:

- **La ansiosa/ pasiva:** Se comportan de manera pasiva. Permiten que violen sus derechos. Permiten que los demás se aprovechen de ella. No logran sus objetivos, se sienten frustradas, infelices heridas y ansiosas. Se muestran inhibidas y retraídas. Permiten que los demás decidan por ellas.
- **La asertiva:** Protegen sus propios derechos y respetan los de los demás logran sus objetivos sin detrimentos de los otros. Se sienten bien consigo mismos y tienen confianza. Se muestran sociables y emocionalmente expresivos.
- **La agresiva:** Violan los derechos de los demás. Logran sus objetivos a costa de los demás. Son beligerantes, humillan y desprecian a los demás. Son explosivas de reacción imprevisible, hostil e iracunda. Se meten en las decisiones de los demás (p.4).

Según lo señalado anteriormente se pretende a partir de este proceso que la persona se permita conocer cuáles son algunos de los estilos de comunicación y por ende valorar el estilo asertivo como el más adecuado en la interacción, cuando la persona reconoce cuál es su estilo de comunicación y si necesita mejorar su comunicación, según lo mencionado anteriormente,

la asertividad es la forma correcta para expresar las distintas ideas, pensamientos y sentimientos siendo realista y respetando los derechos de las demás personas sin verse inferior a los demás, sino con una igualdad de condiciones que le permiten entenderse.

De acuerdo, con Calderón (2017) define *comunicación asertiva* como:

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara directa y equilibrada, cuya forma es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad. (p.19)

Cabe mencionar, que el estilo asertivo es considerado el adecuado para expresar las opiniones, porque se establece un sentido de empatía y de seguridad en sí mismo/a, en la mayoría de los casos una persona asertiva es consciente y claro en sus ideas mantiene una posición de respeto e interés en la comunicación. Se define la empatía como base de las relaciones interpersonales y la que permite “comprender, conectar con el otro y expresar, lo cual es necesario para dialogar ya que si no intentamos entender al otro seguiremos pensando que tenemos toda la razón y no conseguiremos resolver el conflicto o llegar a negociaciones”. (Ortiz, 2014, pp.12-13).

Por otro lado, Pujol (2005) define los Principios y derechos básicos del asertividad:

El asertividad se construye en todo un modelo que sigue principios generales, de dentro hacia fuera, de construir fortalezas en nuestra persona, para después poder exteriorizar un desempeño que sirva a los demás; es así como se parte del "respetarte a ti mismo" para "respetar a los demás", le continúan a estos principios asertivos ciertas habilidades instrumentales que favorecen la comunicación real. El modelo completo en cuanto a los principios generales sigue la siguiente lógica:

- ✓ Respeto por uno mismo.
- ✓ Respetar a los demás.
- ✓ Ser directo.
- ✓ Ser honesto.

- ✓ Ser apropiado.
- ✓ Control emocional.
- ✓ Saber decir.
- ✓ Saber escuchar.
- ✓ Ser positivo.
- ✓ Lenguaje no verbal.

Los derechos asertivos son puntos a sostener y a hacer valer ante nosotros mismos y ante los demás. Quien más lesiona nuestros propios derechos asertivos es nuestro yo, cuando no nos respetamos y por nuestro derecho hacemos valer los de los demás (p.2).

Pareciera ser que la asertividad es un trabajo personal de conocimiento de sí mismo, y del entorno. Siendo fundamental para las relaciones saludables que permiten el mejor desenvolvimiento y la socialización. Cabe señalar, que la resolución de conflictos se encuentra también relacionado a la capacidad de llegar a acuerdos siendo necesario entender la posición de la otra parte comprendiendo la importancia de la escucha activa Ortiz (2007), la definen como:

La escucha activa es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje interpretando, el significado correcto del mismo a través del comunicado verbal el tono de la voz y lenguaje corporal indicándole a quién nos habla, mediante la retroalimentación, lo que creemos que hemos comprendido, significa escuchar con atención y concentración, centrar nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que se siente bien interpretado (p.13).

La comunicación forma parte importante de las relaciones que poseen las personas en el entorno social y familiar entre otros, sin embargo, pocas veces menciona la escucha activa como predominante al establecer dialogo dado que, esta implica tener la disposición de entender e involucrarnos en estos procesos son fundamentales fortalecer la empatía y los valores como el respeto. Así mismo se amplía la idea Verderber y Sellnow (citado por Torres, 2018) explica que:

La escucha activa está compuesta por cinco pasos: poner atención, entender, recordar, evaluar y responder al mensaje recibido. No se trata solo de percibir con el oído las palabras que emite nuestro interlocutor, es estar pendiente de la comunicación verbal, no verbal y para verbal que emite, escuchar activamente incluye la habilidad de parafrasear o preguntar para aclarar lo que el interlocutor dijo, al hacerlo damos a entender que le atendemos y comprendemos. (p.37)

En otras palabras, la escucha activa es una habilidad que conlleva una labor fundamental está requiere de conexión entre las personas a su vez es conservar una conciencia plena y mostrando validación emocional a la otra parte, en la mayoría de los casos es difícil lograr porque demanda una concentración total en la información suministrada. Aunado a lo anterior, las competencias sociales constituyen la integración de estas habilidades promoviendo herramientas para establecer mejores relaciones en el grupo de pares, adquiriendo una mejor percepción de sí mismo y bienestar personal.

Por consiguiente, la Escucha activa es una habilidad de estar atento y disponible al comunicarse con otra persona, Codina (2004), señala los beneficios que posee el saber escuchar.

- ❖ Eleva la autoestima del que habla, pues le permite sentir que lo que dice es importante para el que lo escucha y, con esto, la comunicación y la interrelación se hacen más fluidas, respetuosas y agradables.
- ❖ Le permite al que escucha identificar intereses y sentimientos del que habla y, de esta forma, puede ser más efectivo en la comunicación con su interlocutor. Se

reducen las potencialidades de conflictos por malas interpretaciones en las comunicaciones.

- ❖ Se aprende de los conocimientos y percepciones del otro.
- ❖ Amplia el marco de referencia, cultura e intereses del que escucha.
- ❖ El que escucha con atención, proyecta una imagen de respeto e inteligencia. Seguramente todos hemos escuchado la expresión “que inteligente es Fulano, con qué atención te escucha cuando le hablas”. (p.4)

Se entiende, que escuchar requiere de actitud y compromiso de la persona por esto es considerada una habilidad importante en las relaciones interpersonales, además, facilita la comunicación adquiriendo una mayor comprensión del mensaje que en muchos casos suele verse interrumpido por las condiciones del entorno y de las personas. La escucha activa es una estrategia utilizada en la solución del conflicto porque se fomenta el dialogo y el compromiso por llegar acuerdos.

De igual forma, es de relevancia los procesos de acompañamiento que fortalezcan los distintos temas planteados, a través de la implementación de actividades que propicien aprendizajes para el fortalecimiento de habilidades para la vida. Es por esto, que se considera que las capacitaciones es una estrategia o medio por el cual se facilita el reforzamiento de dichas habilidades, entendiendo capacitaciones como “una actividad planeada y basadas en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Siliceo, 2004, p. 25)

Así mismo, las capacitaciones son también una oportunidad para la prevención de situaciones no deseadas y que pueden afectar tanto a los miembros como el progreso de la institución, esto es posible mediante el reforzamiento de aprendizajes previos o la adquisición de nuevos conocimientos.

También, estos espacios pueden ser de reflexión e intervención grupal, donde los participantes, intercambien experiencias y conocimientos en conjunto y constructivamente mediante redes de apoyo. Según González (citado por Cárdenas, Botia y Pinzón, 2016) se comprende como “todo aquello que puede servirle de soporte al individuo, para resolver o enfrentar sus problemas. La pareja, la familia, el estudio, grupos religiosos, actividades determinadas, etc. son elementos que forman parte del concepto de red” (p. 22). Debido a que,

el ser humano se encuentra expuesto a socializar durante toda la vida, conocerá personas o grupos significativos que le brindarán su apoyo en situaciones de dificultad, convirtiéndose en esas redes de soporte para el individuo.

Además, otro recurso que fortalece las relaciones interpersonales es promover espacios de convivencia. De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española (citado por Giménez, 2005) menciona que la palabra convivencia procede del:

Latín *convivere* – significa "acción de convivir", definiendo convivir a su vez como "vivir en compañía de otro u otros, cohabitar". El DRAE añade para la palabra conviviente dos acepciones: "que convive" y "cada uno de aquellos con quienes comúnmente se vive" (p.8)

Se evidencia, la necesidad que posee el ser humano al relacionarse constantemente ya sea con amigos, familiares o desconocidos, lo cual es parte inherente de su desarrollo. Por consiguiente, es importante que la persona logre con éxito relacionarse, con el propósito de fomentar la complementariedad y el respeto mutuo, promoviendo así una mejor convivencia grupal. Esto último, influye de manera positiva en los grupos cuando se trabaja por un objetivo en común, como es el caso de las adolescentes del Hogar Siembra que deben guiarse por una serie de normas de convivencia para su propio bienestar y el de las demás.

Al existir normas en las cuales se basa el ser humano, les permite establecer relaciones interpersonales y convivir en ellas. Según Giménez (2005) explica lo siguiente:

Si la coexistencia está dada, la convivencia hay que construirla, e implica entre otras cosas, aprendizaje, tolerancia, normas comunes y regulación del conflicto. Como acción de convivir, como interacción, lo más resaltante es el reconocimiento de que la convivencia requiere aprendizaje. La convivencia es un arte que hay que aprender: "tienes que aprender a convivir- con los demás", se aconseja. La convivencia implica a

dos o más personas o grupos que son diferentes en una relación en la que siempre intervienen otros, y que está además sujeta a cambios incesantemente. (p.10)

Por tanto, la convivencia no solo se encuentra conformada por las normas que la rigen, puesto que, en ocasiones estas normas no son cumplidas en su totalidad y pueden surgir conflictos o diferencia entre las personas, influyendo de manera negativa en las relaciones interpersonales, es por esto que, se enfatiza en valores como el respeto y la tolerancia mutua. Además, el aprendizaje es un aspecto clave para la construcción de la convivencia, el individuo debe adquirir conocimiento para solucionar las diferencias o situaciones conflictivas que surgen durante su interacción, fortaleciendo los vínculos existentes y adquiriendo nuevos, extendiendo así su red de apoyo. Así mismo, Zamorano (2009) señala que:

Debemos entender que las personas son el eje central de las relaciones, los comportamientos que estas adopten en situaciones particulares de interacción pueden, en algunos casos, obstaculizar las relaciones interpersonales y en otros, favorecerlas. En todo caso si las relaciones se establecen sobre bases de actitudes positivas; como la cooperación, la acogida, la participación y la autonomía entre otras, y sobre la base del diálogo, de la valoración positiva de los demás y de sí mismo, así como la confianza, el clima del aula será positivo y gratificante. (p.12)

Si bien es cierto, el apartado anterior hace alusión al ambiente educativo, la información sustraída es valiosa y permite evidenciar que la convivencia no solo se debe centrar en estructuras guiadas por normas o en resolver conflictos como tales, es también, enfocarse en las relaciones interpersonales, iniciando por fortalecer una actitud positiva hacia los demás a través de la comunicación y escucha activa; interés por la otra parte lo cual favorece la cooperación mutua y la importancia que posee cada miembro dentro del grupo al que pertenece.

Enfoque de Orientación

En el siguiente apartado se expone el enfoque de Orientación que sustenta y fundamenta el planteamiento y la ejecución de la propuesta. Se elige el presente enfoque porque reúne características apropiadas para la intervención y el abordaje relacionadas con la temática de competencias emocionales y resolución de conflictos.

Terapia Racional – Emotiva-Conductual

En primer lugar, la TREC es un enfoque muy completo que incorpora tres importantes factores: la cognición, las emociones y las conductas. De esta manera, Naranjo (2011) explica:

La base esencial sobre la que se asienta la intervención mediante este enfoque, es el valor que se otorga a las concepciones erróneas que las personas tienen sobre ellas mismas y el mundo que les rodea. Se subraya que no son los hechos en sí mismos los que perturban emocionalmente, sino la interpretación que se hace de estos. (p.130)

De acuerdo a lo anterior, la terapia racional hace un análisis sobre las interpretaciones que los seres humanos le otorgan a los sucesos de la vida cotidiana y que a su vez según sean dadas influyen de forma positiva o negativa en las emociones desencadenando ciertas conductas.

Dado esto, en el proceso diagnóstico se evidencia que algunos de los conflictos dados entre las adolescentes son al parecer causa de las interpretaciones e ideas irracionales sobre las mismas.

Por otro lado, es importante mencionar que desde este enfoque se le otorga al individuo cierta responsabilidad sobre sus acciones. Al respecto Naranjo agrega: “La terapia racional emotiva considera al ser humano como un organismo complejo en continuo proceso de cambio, el cual, a pesar de la influencia hereditaria y ambiental posee la capacidad de autodeterminación de su modo de actuar.” (p.130)

De esta manera, la persona tiene la facultad para autoevaluar sus pensamientos, debatirlos y transformarlos. Además, desde la intervención terapéutica se dice “el objetivo es ayudar al cliente a darse cuenta de que sus ideas son disfuncionales, ilógicas e inconsistentes con la realidad y de que las ideas alternativas son funcionales, lógicas y consistentes con la realidad.” (Vargas y Lega, 2004, p.8)

Por lo tanto, este tipo de intervención brinda un espacio de análisis sobre las ideas disfuncionales y la oportunidad de sustituirlas por otras más razonables. Además, desde este enfoque se le motiva al individuo a la sustitución de lo ilógico. Al respecto Vargas y Lega (2017) añaden: “Luego de que la persona se da cuenta de que su pensamiento no es lógico, empírico ni funcional ayúdele a construir un pensamiento racional más adaptativo y a reforzar su nivel de convicción, para que le ayude al cambio”. (p.9), el remplazamiento de pensamientos irracionales es un proceso que requiere apoyo para que el individuo logre apropiarse de nuevas creencias y tener la convicción de si poder hacer el cambio.

Capítulo III

Metodología

El presente capítulo describe aspectos referentes al proceso metodológico realizado durante el proyecto, desde la valoración de necesidades, su enfoque investigativo, planteamiento y ejecución de la propuesta, con el fin de comprender las características que compone cada apartado.

Enfoque investigativo

El proceso metodológico se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, que busca comprender las realidades desde su contexto natural, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014): “la investigación cualitativa se enfoca en entender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p.358). Por lo tanto, este tipo de enfoque busca reconocer el fenómeno a estudiar desde su propia realidad y contexto, las investigadoras han dejado de lado los prejuicios utilizando diversos métodos o estrategias para captar la situación sin intentar modificarla, además, instruye a las investigadoras para que se introduzca en el espacio natural del objeto en estudio.

Así mismo, Hernández et al. (2014) agregan: “El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p.358). Como se menciona anteriormente, este enfoque permite indagar el cómo las personas perciben la realidad, y el significado que estas le dan a cada situación que vivencian. Por lo anterior, en el proyecto se implementó este enfoque a partir de las ideas, opiniones de las adolescentes respecto a sus diversas situaciones, experiencias y características de cada una. Al indagar sobre ciertos temas, las mismas reflejaron maneras de pensar y actuar diversas, lo que enriquece y nutre el proyecto porque se evidencia que desde lo cualitativo se profundiza en la diversidad de opiniones, contextos y realidades.

El enfoque de investigación cualitativo posee características muy específicas que lo diferencian del enfoque cuantitativo, según Martínez (2006) una de ellas es que: “Acepta (...) el "modelo dialéctico", considerando que el conocimiento es el resultado de una dialéctica entre el sujeto (sus intereses, valores, creencias, etc.) y el objeto de estudio. No existirían, por consiguiente, conocimientos estrictamente "objetivos".” (p.129), en otras palabras, se le da gran importancia a la subjetividad, a las diversas interpretaciones y al debate que puede surgir de una temática específica en contraste con diversos contextos y realidades.

Paradigma Naturalista

Dicho enfoque se encuadra en el paradigma naturalista, también llamado naturalista-humanista o interpretativo se concentra en estudiar el significado de las acciones humanas y de la vida social, en otras palabras, busca comprender los motivos y razones por las cuales se dan algunos fenómenos.

Siguiendo en esta misma línea Barrantes (2013) menciona que:

En este proceso, el sujeto y el objeto interactúan para construir el conocimiento, penetrando en el mundo de los sujetos. Se cuestiona que el comportamiento de los sujetos está gobernado por leyes generales y se caracteriza por regularidades subyacentes. Debe aceptarse que la realidad es dinámica, múltiple y holística (p. 83).

Cabe mencionar, que el paradigma naturalista comprende desde sus distintas dimensiones el fenómeno que se desea investigar, por ende, se componen de una búsqueda constante en donde no solo se interesa por la realidad de este, también, en ampliar sus diferencias en el entorno que le rodea. Además, agregan: “es naturalista (porque estudia los fenómenos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad.” (Hernández, et al. 2014, p.9). Ciertamente, desde la cotidianidad se logra comprender sus realidades sin verse modificadas y creando veracidad en el contenido de la investigación, a partir las diversas perspectivas y puntos de vista que tienen las personas.

Diseño investigación acción participativa

Para efectos del proceso realizado, se optó por seguir bajo los fundamentos el diseño de investigación acción participante (una forma de investigación aplicada), principalmente porque este tipo de método busca contribuir y enriquecer a la población y su contexto implementando mejoras de intervención mediante la ejecución de estrategias planteadas a partir de las necesidades detectadas. Además, este diseño también promueve la participación de todos los actores involucrados que en el caso de este proyecto se encuentran las adolescentes quienes a través de las sesiones creaban sus propias estrategias y soluciones según su propia experiencia.

Es importante recordar que, el proyecto que se presenta, tiene el propósito promover las competencias emocionales para el abordaje de conflictos en las adolescentes por esta razón, se desarrollan actividades que permitieron la reflexión y práctica de esas competencias de manera individual y colectiva. Permitiendo evidenciar, que el proyecto no solamente se encuentra dirigido a comprender el fenómeno o situación presente en la población, también, desde la investigación acción, se busca contribuir a mejorar las relaciones interpersonales, es decir brindar una propuesta de solución basada en la información diagnóstica recolectada mediante las diferentes técnicas aplicadas; las cuales consisten en entrevistas y grupo focal; por lo tanto, se realizaron sesiones grupales, un manual de técnicas para las adolescentes; una charla y entrega de un manual al personal.

Ciertamente, en cada sesión y desde el inicio en la colaboración de la detección de las principales necesidades las participantes generaron aportes sobre las diversas temáticas y propusieron posibles soluciones o estrategias, es decir se logró la toma de conciencia y reflexión sobre algunos cambios que pueden implementar desde la realidad de cada una de las mismas. Los espacios de reflexión colectiva les permitieron construir, debatir y elegir ciertas pautas a seguir que contribuyan a solucionar conflictos de manera saludable implementando el diálogo y la escucha.

Por lo tanto, se denota que durante cada espacio de aprendizaje compartido se reflejan los principios de la investigación acción que dan protagonismo a las adolescentes de construir, compartir sus propias ideas, así como buscar sus propias alternativas de solución.

En relación con lo anterior, Sadín (citado por Hernández, et al. (2014) lo explica de la siguiente manera:

Pretende, esencialmente, propiciar el cambio social, transformar la realidad (social, educativa, económica, administrativa, etc.) y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación. Por ello, implica la total colaboración de los participantes en: la detección de necesidades (ya que ellos conocen mejor que nadie la problemática a resolver), el involucramiento con la estructura a modificar, el proceso a mejorar, las prácticas que requieren cambiarse y la implementación de los resultados del estudio (pp. 496-497).

Por tanto, este diseño, se convierte también en una herramienta esencial para las investigadoras, al momento de recolectar la información y en el momento de intervención. Así mismo, la investigación acción participativa permitió incentivar dentro de un ambiente grupal la búsqueda de soluciones que beneficien a todas en general, a través de la implementación de pasos a seguir o un plan de acciones pertinentes a cada situación, mediante la promoción y ejecución del proyecto. De esta manera, acompaña y orienta a las participantes hacia la búsqueda de respuestas asertivas para la problemática que presentan, por lo tanto, también potencia otras habilidades en los miembros del grupo como el autoconocimiento y la toma de decisiones.

De igual manera, se logra una verdadera participación de parte de la población, a través de espacios de expresión, propiciando a su vez un ambiente de confianza, es por esto que, “la participación activa de los protagonistas del estudio, junto a los procesos de reflexión crítica y el interés por promover las transformaciones sociales, marca una de las grandes diferencias de esta metodología con otras dentro del enfoque cualitativo” (Colmenares, 2012, p. 114). Sin duda es un diseño que brinda la apertura para llevar a cabo proyectos, estos pretenden generar cambios en la población y contextos en los que se desenvuelven, mejorando las situaciones que les aquejan.

Por otro lado, para la realización de una investigación acción se deben de tomar en cuenta tres fases esenciales las cuales son:

Observar (construir un bosquejo del problema y recolectar datos), **pensar** (analizar e interpretar) y **actuar** (resolver problemáticas e implementar mejoras), las cuales se dan de manera cíclica, una y otra vez, hasta que todo es resuelto, el cambio se logró o la mejora se introduce satisfactoriamente (Stringer, 1999, citado por Hernández et al, 2014, p. 497).

En relación con lo anterior, las fases señaladas se dieron dentro del proyecto desde el inicio cuando se observó durante la fase diagnóstica las principales necesidades, se recolectaron datos de las participantes del estudio. Posteriormente, la fase de pensar se dió mediante la interpretación de la información recolectada, fue necesario un análisis y reflexión de los aspectos fundamentales y repetitivos que más se daban. La fase de actuar correspondió a la implementación de un plan con acciones y actividades que dieran respuesta al abordaje de las necesidades detectadas.

Cabe señalar, la investigación acción pretende conocer las situaciones presentes y de esta manera generar una propuesta al abordar la temática de interés y buscar alternativas para lograr el objetivo planteado, siendo contrastante y flexible en el proceso, obteniendo resultados que lo enriquecen.

Para ello, se opta, primeramente, por recopilar información a través de entrevistas a las adolescentes, tías y coordinador académico y, por consiguiente, un grupo focal con las adolescentes. Posteriormente se analiza la información obtenida para luego seleccionar las temáticas prioritarias que se abordaron en el proceso. Para efectos del proyecto se comprendió que el fortalecimiento de las competencias emocionales es indispensable para la resolución de conflictos. A partir de los talleres ejecutados se obtienen resultados mediante las diferentes estrategias utilizadas, que dieron fundamento al proceso de análisis e interpretación de resultados.

Tratamiento de la información

La información que obtenemos dentro de un proceso de investigación implica hacer un uso adecuado de la misma que permita reflexionar y analizar con la mayor objetividad

posible. Al respecto Simao (2010) indica: “Analizar la información supone organizar formas de establecer categorías, modelos, unidades descriptivas, además de interpretar la información, dando sentido y significado al análisis, explicando las categorías, buscando relaciones entre las dimensiones descriptivas” (p. 1)

Al analizar la información, se definió categorías que sobresalen o son de carácter reiterativo en el proyecto, además de ejercer una interpretación y relación lógica que brinde una explicación real de los acontecimientos o fenómenos encontrados. Así mismo agrega:

Todo el análisis y elaboración de la información de los datos obtenidos, son la llave en una institución cualitativa, en la cual se puede hablar de un proceso cíclico inserido en todas las etapas de la investigación, y que tiene como objetivo, contestar, triangular y validar todo el estudio obtenido para establecer en referencia los objetivos de la investigación. (Simao, 2010, p.1)

En relación con lo anterior, el proceso de análisis es fundamental porque permite triangular, relacionar la información entre diversas categorías para darle sentido y validez a lo investigado. Por lo tanto, es un ejercicio que tiene sentido durante todo el estudio porque se debe considerar los propósitos planteados al inicio, así como también los descubrimientos adquiridos durante el proceso.

En este proceso se debía seleccionar posibles sujetos o fuentes que poseen conocimiento acerca del fenómeno en estudio, con el propósito de adquirir información relevante que contribuya a la comprensión del mismo. Para efectos del proceso investigativo se lleva a cabo la triangulación a través de los resultados obtenidos inicialmente por las entrevistas realizadas a las tías, al coordinador y a las adolescentes, también el grupo focal implicada a las adolescentes. Posteriormente se realiza un análisis desde la teoría y el criterio personal.

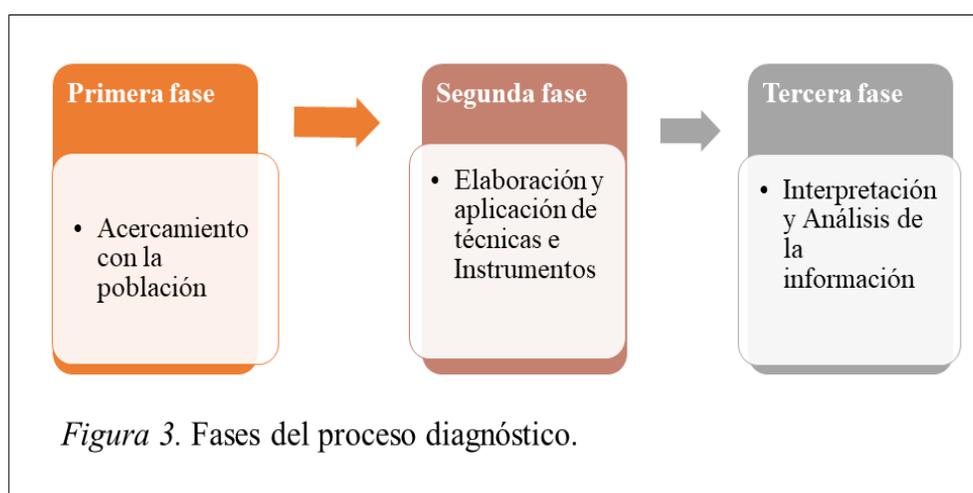
Además, según Benavides y Restrepo (2005) Existen cuatro tipos de triangulación: metodológica, de datos, de investigadores y de teoría; en cada tipo de triangulación se utilizan estrategias específicas, de manera general se puede mencionar entre ellas a la entrevista, la

observación, las encuestas, genograma, grupo focal, entre otras. La triangulación utilizada en los diferentes momentos del proyecto corresponde a la triangulación de métodos y técnicas estableciéndose diversas estrategias para conocer las situaciones del contexto.

Cabe señalar, que el conocer la problemática desde varias perspectivas, aumentando así la validez de la información obtenida, entendiendo validez como la eficacia o veracidad del proceso investigativo, porque “al utilizar una sola estrategia, los estudios son más vulnerables a sesgos y a fallas metodológicas inherentes a cada estrategia y que la triangulación ofrece la alternativa de poder visualizar un problema desde diferentes ángulos” (Benavides y Restrepo, 2005, p. 120).

Explicación del proceso metodológico del diagnóstico

La realización del proyecto requería contar con datos objetivos que partieran de la población meta, por lo que se requirió realizar la valoración de necesidades, para ello fue necesario realizar una serie de acciones organizadas en diferentes fases o pasos para el diagnóstico (ver figura 3). Esta información corresponde al acercamiento, elaboración e interpretación y análisis del proceso.



1. **Primera fase:** Posterior al permiso o apertura por parte de la Institución Hogar Siembra, se realiza una visita a las instalaciones y por ende un primer acercamiento

con la población meta (las adolescentes) y demás participantes (Coordinador educativo y las tías), con el propósito de conocer el grupo y la relación de las adolescentes con los funcionarios a su cargo.

2. **Segunda fase:** Se elabora las técnicas de recolección de información (ver apéndice B); Que consistían en grupo focal abarcando los temas de tipos de conflictos en el grupo y mecanismos y posteriormente tres entrevistas, basadas en situaciones conflictivas, mecanismo de resolución de conflictos, estilos de afrontamiento y reconocer las competencias emocionales en el grupo de adolescentes.

Para la aplicación de estas técnicas fue necesario disponer de espacios planificados con el Hogar, primeramente, se realizó la entrevista al coordinador, luego a las tías y posteriormente el grupo focal a las adolescentes que además se ofrecieron a participar en una entrevista individual.

3. **Tercera fase:** Para llevar a cabo el proceso de análisis se transcribió la información obtenida con la aplicación de las técnicas de su registro donde se usaron las frases etnográficas más representativas, las cuales determinaban las categorías y subcategorías utilizadas para dar interpretación a la información y establecer la propuesta.

Propósitos del diagnóstico

Los propósitos del diagnóstico consistían en indagar acerca de las necesidades presentes en la población meta, con el fin de brindar una propuesta pertinente que diera repuesta a la problemática vivenciada por las adolescentes del Hogar Siembra.

Propósito General

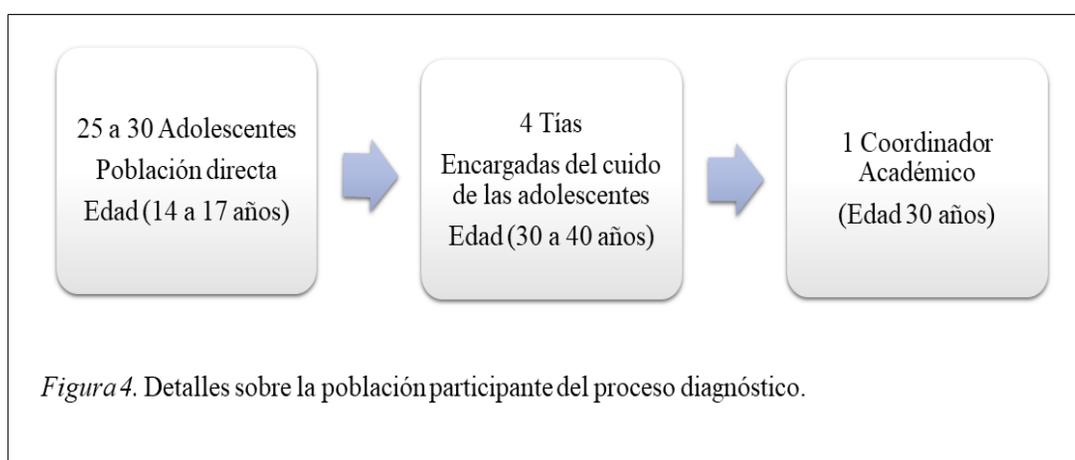
- ❖ Valoro el manejo de conflictos y las competencias emocionales que emplean las mujeres adolescentes del Hogar Siembra en su resolución.

Propósitos Específicos

- ❖ Identifico las conductas y mecanismos de resolución de conflictos que emplean el grupo de adolescentes dentro de la Institución Hogar Siembra.

- ❖ Reconozco las competencias emocionales que emplean en la resolución de conflictos las mujeres adolescentes del Hogar Siembra.
- ❖ Determino las necesidades de capacitación en los procesos de mediación al grupo de tías para la intervención en la resolución de conflictos con las adolescentes del Hogar Siembra.

Fuentes de información del diagnóstico



En este apartado se describe las participantes que brindaron la información durante el proceso de recolección de datos del diagnóstico con características generales (ver figura 4).

Para la ejecución del proceso diagnóstico, se selecciona la población a través del primer acercamiento que se obtuvo con el coordinador educativo, debido que, nos explicaba que las adolescentes se encuentran divididas por edades (12 a 14 y 15 a 18) por esta razón, se procuró que facilitara la oportunidad de tener participantes de diferentes edades, puesto que, si las más jóvenes se encuentra en un sector diferentes a las mayores era necesario que hubiera participación de ambos sectores para que la información obtenida a través de la entrevista y el grupo focal fuera representativa, dado que, se pretendía retomar las opiniones y experiencias según la realidad vivenciada por las participantes de manera general, siendo además necesario tomar en cuenta también la participación de las tías por el hecho de ser quienes conviven la mayor parte del tiempo con las adolescentes. Es por esto que, para efecto de proceso fue determinante contar con la participación de tres distintas fuentes entre estas el coordinador,

tías y adolescentes, con el propósito de conocer la perspectivas y vivencias dentro del Hogar. A continuación, se describe en detalle lo anotado.

El coordinador educativo

De esta manera, el primer contacto se realizó con el coordinador académico de la institución, quien amablemente autorizó y atendió a cada una de las consultas orientadas a conocer el panorama del Hogar, entre esto reglas, visitas a las adolescentes, tareas diarias, la convivencia y las principales situaciones de conflicto, por el comportamiento del grupo en cuanto a obligaciones y derechos y deberes.

Las encargadas del cuidado (Tías)

Es importante señalar, que estas personas encargadas del cuidado de las adolescentes permanecen en una jornada semanal de trabajo para servir en lo que requieran las jóvenes turnándose la semana que tienen libre. Las tías, brindan supervisión de las adolescentes en otras palabras les asignan sus tareas, brindan permisos, les administran el dinero entre otras funciones, es por esto que las tías señalan que son el personal que pasan mayor tiempo con las adolescentes.

Las adolescentes

La población de adolescentes del Hogar es aproximadamente de 35 a 45 la cantidad de adolescentes que permanecen en la institución a nivel general, las edades son de 12 a 18 años, es decir al cumplir la mayoría de edad, las mismas son reintegradas a la sociedad, apoyadas por la institución tanto para encontrar un trabajo y un hogar. Durante la permanencia en la institución se asegura de brindar a todas las participaciones en cursos de computación, artes marciales, física y la oportunidad de salir a estudiar en los colegios semi privados que se encuentren en el área metropolitana.

Las familias

Es importante mencionar, que las familias de las adolescentes no fueron apreciadas como fuentes de información por la apertura del Hogar porque no suele estar involucradas en la educación y desarrollo personal de las adolescentes, puesto que, son catalogadas como factor de riesgo principalmente por condiciones de maltrato, drogadicción, abusos y falta de una figuras protectoras siendo un motivo por el cual se encuentran en el Hogar, también muchos de estos casos no poseen el acercamiento ni comunicación con sus familias. Por otro lado, quienes reciben visitas de familiares deben adaptarse a los horarios y días establecidos

considerando que sus familiares provienen de distintas partes del país y el espacio permitido es para que ellas se relacionen y compartir con sus seres queridos.

Técnicas de registro de información del diagnóstico

En el siguiente apartado se describen las técnicas utilizadas para la recolección de información durante el proceso diagnóstico. Así mismo, las que fueron consideradas para este primer acercamiento con la población de adolescentes son: Dos entrevistas semiestructuradas (Una dirigida a las tías, personal administrativo de la institución y otra a las adolescentes). Seguidamente, un grupo focal dirigido a las adolescentes.

Aplicación de técnicas del diagnóstico

La primera entrevista se le aplicó al coordinador educativo, la misma tuvo una duración de 40 minutos y está generó información valiosa por considerar como, por ejemplo, quienes podrían brindarnos información de la población directa como algunas necesidades grupales de las mismas, además se involucró la encargada de las tías las mismas nos facilitó la entrevista con las tías y, por consiguiente, brindó los horarios de atención grupal, siendo de ayuda en el proceso investigativo.

En cuanto, a la entrevista realizada a las tías se efectuó de manera individual a 4 de ellas, la duración de la entrevista fue de aproximadamente 40 minutos cada una. La información brindada fue de gran importancia para analizar ciertas situaciones y necesidades presentes que a su vez generaron bases para la construcción de la propuesta.

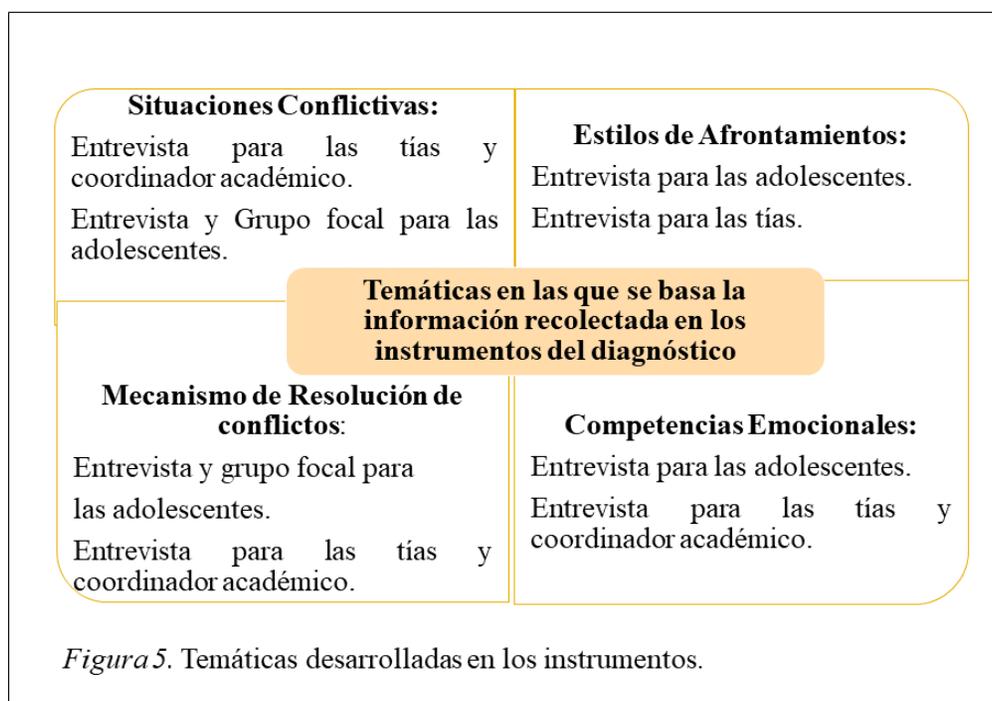
Al conocer estas generalidades se coordinó el acercamiento con la población directa, quienes fueron reunidas en el auditorio por un tiempo de 2 horas, donde se realizó un grupo focal contando con la participación de 35 adolescentes, las cuales fueron reunidas en pequeños subgrupos de 10 personas. Primeramente, se efectuó una actividad grupal para generar confianza al grupo y posteriormente se les solicito realizar un círculo donde se efectuaba una serie de preguntas que fueron contestadas de manera grupal, se contó con la participación de la mayoría de las adolescentes.

Por otro lado, se realizó una nueva visita que consistió en una entrevista individual semiestructurada aplicada algunas de las adolescentes del grupo, estas fueron seleccionadas

como informantes claves y otras se ofrecieron como voluntarias, para esta ocasión el tiempo en total de las entrevistas fue de 3 horas, contando con la participación de 8 adolescentes, basados en criterios de selección como informantes claves.

En la aplicación de estos instrumentos ellas mostraron apertura y añadieron información relevante acerca de sus experiencias, vivencias diarias y necesidades. A través de este primer acercamiento, surgieron posibles prioridades a trabajar en el diseño de la propuesta.

Seguidamente se presenta que permite identificar los temas explorados, de acuerdo a cada técnica aplicada y los hallazgos encontrados en el proceso, por consiguiente, la base para realizar la triangulación de datos en el análisis. (ver figura 5)



Escenario de aplicación del diagnóstico

En primera instancia, durante la fase diagnóstica se conocieron características propias de la institución como la misión y visión que cumple, los roles y funciones que ejercen dentro de la misma, así como las instituciones que le apoyan con recursos económicos y sociales (trabajo comunal, prácticas profesionales, voluntariados). También se conocieron las

instalaciones del Hogar brindando información sobre las estrategias de educación e integraciones grupales, las capacitaciones y la formación técnica que ofrecen partiendo desde la importancia de abordar el proyecto de vida esto permitió establecer la claridad para la ejecución del proceso porque se brindan aportes desde fortalecimiento de competencias.

Parte importante del reconocimiento del escenario es el acercamiento a la población donde permitió observar el espacio desde su ámbito natural es decir diferenciar comportamientos y actitudes dentro del grupo, por ende, el reconocer las principales necesidades que se dan dentro de la institución, así como algunas de las problemáticas familiares y sociales que han enfrentado las adolescentes del Hogar Siembra, antes de la incorporación a este centro.

Es importante mencionar que durante esta primera fase diagnóstica las entrevistas al personal se dieron dentro de la oficina del coordinador académico, a las tías en espacios como el comedor, las zonas verdes y las aulas. Así mismo el grupo focal y las entrevistas a las adolescentes se realizaron en el auditorio de la institución.

Ciertamente, todas las sesiones y cada una de las actividades se realizaron dentro de la institución Hogar Siembra. Sin embargo, se pueden mencionar algunos espacios internos como: El auditorio, las aulas, la entrada principal. Así mismo, espacios externos como: El parqueo, los pasillos y la zona verde.

Espacios internos

Algunas sesiones como resolución, conciencia y regulación emocional tuvieron lugar en el auditorio. El mismo es un sitio amplio, iluminado, cuenta con sillas y pizarra. Además, este escenario cuenta con toma de corrientes cercanos lo que permitió la conexión de parlantes y computadora para la reproducción de diversa música.

En cuanto a las aulas, en ese espacio se desarrolló parte del taller comunicación y parte del taller negociación que incluía la visualización de una película sobre la temática. Así mismo, ese escenario contaba con sillas y mesas para que las adolescentes realizaran actividades individuales y grupales, además de aire acondicionado y pantalla.

Por otro lado, la entrada principal que es como una mini sala permitió una pequeña evaluación de la sesión de convivencia y fue punto de reunión para la realización de un pequeño cierre de sesiones donde se compartieron jugos y galletas con las participantes.

Espacios externos

En cuanto a los escenarios externos destacan el parqueo, ahí se realizó el último taller de convivencia, este espacio también presenta zonas verdes que facilitaron la realización de actividades durante el rally planteado para esa sesión.

Otro espacio fueron las aceras alrededor que se utilizaron durante el rally para trabajar en subgrupos los diversos retos que se plantearon.

Tiempo y extensión del diagnóstico

En el siguiente apartado se muestran las fechas de duración que abarcó desde el inicio del proyecto incorporando la fase diagnóstica donde las investigadoras ingresaron al campo para conocer las necesidades y el primer acercamiento con la población directa para seguidamente realizar el análisis de esas necesidades. Posteriormente, se señala el periodo de duración tanto del planteamiento como la ejecución del proyecto.

Por consiguiente, el proceso de detección y análisis de las necesidades consistió en la sistematización de la información obtenida en esa primera fase diagnóstica de acercamiento con la institución y población de mujeres adolescentes. A continuación, se detallan las fechas de realización de cada una de las actividades de la fase diagnóstica descritas anteriormente.

- ✓ Lunes 8 de abril del 2019, Entrega de respectivo permiso de ingreso.
- ✓ Lunes 6 de mayo del 2019, Entrevistas al coordinador académico.
- ✓ Lunes 13 de mayo del 2019, Entrevistas a 2 tías.
- ✓ Lunes 27 de mayo del 2019, Entrevistas a 2 tías.
- ✓ Sábado 8 de junio del 2019, Grupo Focal
- ✓ Sábado 15 de junio del 2019, Entrevista a 4 mujeres Adolescentes.
- ✓ Sábado 22 de junio del 2019, Entrevista a 4 mujeres Adolescentes
- ✓ Entre el periodo de julio y agosto del 2019, Sistematización, análisis de la información y detección de las principales necesidades.

En relación con lo anterior, se evidencia que esta fase inicial abarcó un periodo desde el mes de abril del 2019 y hasta el mes de agosto del 2019, cuyas visitas fueron principalmente los días lunes y sábados en horarios de la mañana según la disponibilidad de las poblaciones participantes.

Por otro lado, lo que corresponde al proceso del planteamiento y ejecución de la propuesta abarcó el periodo desde septiembre-octubre 2019 donde se plantearon las actividades de los talleres ejecutados dentro de la propuesta. Así mismo, durante el mes de noviembre se revisó nuevamente la propuesta tomando en cuenta recomendaciones y fue en el mes de diciembre 2019 que se ingresó nuevamente a la institución para presentar la propuesta, siendo avalada en ese mismo mes para dar inicio en el mes de enero 2020.

De esa manera, el trabajo directo con la población adolescente abarcó el periodo de enero y febrero 2020 siendo principalmente realizado los días sábados y domingos en horarios de la mañana.

Consideraciones de viabilidad para el diagnóstico

Se realiza el contacto con la institución y se gestionan los permisos para el ingreso y la ejecución de la propuesta, cabe señalar, que ingresa por primera vez una profesional en Orientación (Leticia Chavarría), por lo tanto, los siguientes permisos y programación de actividades quedan a su cargo, para esto se necesitó explicar nuevamente el proceso realizado y lo que posteriormente se deseaba hacer; a pesar del cambio de profesional la orientadora presentó gran apertura para continuar con el proyecto.

De esa manera, se coordina la disponibilidad de horarios y fechas tanto para la fase diagnóstica (indagación de necesidades) como para la aplicación de la propuesta y los espacios que se podían utilizar para la misma. Así mismo, se gestionó la aplicación en fechas anteriores al ingreso de lecciones (entre enero y febrero) esto para que se logrará la mayor participación sin que hubiera alguna interferencia con horarios lectivos de las adolescentes.

Además, se analizaron cada una de las actividades y los espacios donde serían realizadas para considerar si eran oportunas según la cantidad de adolescentes con las que se contaba.

Consideraciones éticas para el diagnóstico

Para efectuar el diagnóstico, se solicita el permiso en el Hogar Siembra donde se plantean la propuesta presentando el interés de abordar la temática en la institución, los mismo dieron la aprobación para dar inicio a la recolección de información.

Se realiza un primer acercamiento en el diagnóstico se estableció una reunión programada con el profesional Andrés Molina Vargas a cargo de la coordinación académica, quien compartió información detallada acerca de la institución Hogar Siembra (Las funciones que posee cada profesional, recomendaciones para trabajar con las adolescentes, la misión y visión, las causas por las cuales las adolescentes ingresan a la institución, un recorrido por las instalaciones, entre otras).

Posteriormente, se realiza el primer acercamiento con las adolescentes, el cual consintió en profundizar en el tema por desarrollar y a su vez garantizar la confidencialidad pertinente en el proceso, rescatando que toda información brindada será para uso exclusivamente investigativo, siendo primordial contar con la aprobación de las mismas, a través de un consentimiento informado, (ver apéndice A). De esta manera, se respaldó todos los aportes que ofrecieron las participantes desde las Tías, encargado y Adolescentes las cuales son las fuentes de información y se considera de vital importancia asegurar el respeto por la información.

En cuanto a la ejecución de la propuesta no se volvió a gestionar un consentimiento informado debido que el anteriormente solicitado en la fase diagnóstica contemplaba el consentimiento para ambas fases (valoración y aplicación).

Temas a explorar y unidad de análisis

A continuación, se muestra los temas a explorar y la unidad de análisis contempladas para el desarrollo de la valoración diagnóstica (ver tabla 1). Esta información representa los resultados obtenidos en este proceso.

Tabla 1

Temas a Explorar y Unidad de Análisis

Temas a explorar	Unidad de Análisis
<p>Conflicto</p> <p>Según López (2008) define al conflicto como una: “Cuestión entre dos o más partes que tienen, o creen tener, objetivos incompatibles. Proceso en el que las partes en conflicto entran en una disputa sobre diferencias o percepción de diferencias en relación a posiciones, intereses, valores y necesidades” (p.13).</p>	<p>Los conflictos de relación: consiste en relaciones donde prevalece emociones negativas y estereotipos o ideas incorrectas e irracionales hacia los demás por el desconocimiento a causa de una deficiencia en la comunicación o la ausencia de la misma.</p> <p>Los conflictos de información: se centran básicamente por falta de información o no poseer una información verídica que le permite a la persona actuar de manera correcta, es decir no le facilita el proceso de toma decisiones y las hace actuar de manera errónea, siendo otra causa de la deficiencia en la comunicación, puesto que si no se escucha detenidamente lo que la otra parte menciona puede ser mal interpretado</p> <p>Los conflictos de intereses: el individuo piensa que para cumplir sus intereses es necesario obstaculizar aquellos de las personas que le rodean, es decir posicionándose desde una perspectiva de competencia, por esa razón para lograr solucionar un conflicto de esta índole será necesario que se satisfaga intereses de ambas partes.</p> <p>Los conflictos estructurales: este tipo de conflicto al igual que anterior se promueve a causa de la competitividad, pero esta vez producto de estructuras sociales que brindan más recursos a unos que a otros y con esto propiciando la desigualdad de poder.</p> <p>Los conflictos de valores: las personas poseen diferencia de pensamiento dependiendo de la educación o aprendizaje recibido, es decir que cada persona tiene su</p>

conjunto de valores, creencias que han ido adquiridos a lo largo de su vida, las cuales son guía para actuar en distintas situaciones, proveyendo de sentido a su vida.

Estilos de afrontamiento

Para Lazarus y Folkman (citado por Krzemien y Urquijo, 2009), se entiende como: “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar, tolerar o reducir las demandas específicas externas y/o internas y los conflictos entre ellas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.” (p.8)

Competir: La persona se centra en lograr sus intereses, sin brindar relevancia a las necesidades ni a los sentimientos de los demás, concluyendo verdaderamente a la ausencia de asertividad.

Evitar: Piensan que dejando el conflicto a un lado evitará las consecuencias o desgaste que conlleva, considerando que no posee relevancia resolverlo.

Complacer: La persona que utiliza este tipo de estilo deja de lado cualquier interés propio, brindando valor a los intereses de los demás con el propósito de mantener la relación y con ello el sentido de pertenencia, evitando así que el conflicto dañe las relaciones interpersonales.

Transigir: la persona accede a cumplir cierta parte de sus metas y cede otras, siempre y cuando la otra parte actúe de la misma manera.

Colaborar: posee una visión positiva del conflicto y su accionar se dirige en buscar una solución justa y pronta para ambas partes, se caracterizan por ser personas comprometidas no solo con el beneficio propio, sino que también con los intereses de los demás, por tanto, no llegan a una solución hasta que ambas partes se sienten satisfechas

Métodos o mecanismos alternativos de resolución de conflictos

Los métodos o mecanismos alternativos de resolución de

El papel del mediador

El papel del mediador se comprende de la siguiente manera, “el mediador o el equipo mediador representa a una tercera parte “neutral” que facilita el proceso de negociación y deja a las partes la

conflictos son procedimientos de responsabilidad de acordar una solución” (Suárez, 2008, p.190).

solidarios y no formales que permiten a las personas involucradas ser gestores de cambios positivos y proactivos; buscan el bienestar mutuo, así como la satisfacción y el beneficio de todas las personas que participan. (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011, p.11)

Necesidades de capacitaciones

Las capacitaciones se definen como “una actividad planeada y basadas en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Siliceo, 2004, p. 25).

Competencias Emocionales

Por esta razón Rodríguez (2015) señala:

Las competencias emocionales desempeñan un papel primordial ante situaciones comunes como el enojo, la tristeza o la alegría; se reflejan en el rostro, el cuerpo, el comportamiento y el estado de salud de los estudiantes, en ese vivir con nosotros mismos que permite proyectar la capacidad de desarrollar una postura empática y asertiva con lo que vive el otro. (p.71)

Conciencia emocional

Esta habilidad se define como “Es el conocimiento e interpretación de las emociones que logra la persona hacer de sí mismo y de los demás.” Bisquerra (citado por Bisquerra y Pérez, 2012)

Autonomía emocional: El ser humano es un ser sociable, se encuentra constantemente interactuando con las personas que le rodean y puede que de esas interacciones se origine acontecimiento positivo y otros no tanto, pero la persona es quien decide si permite que le afecte o no, conociéndose esto como autonomía emocional.

Regulación emocional

“Pretende que la persona busque regular o estabilizar sus emociones, logrando así que se exprese y actúe de manera oportuna mediante la autorregulación, tolerancia, afrontamiento y la capacidad de empatía” Bisquerra (citado por Bisquerra y Pérez, 2012)

Las habilidades para la vida y el bienestar:

Consiste en procurar no solo el bienestar propio también el de su entorno, mediante conductas que permite hacer

frente a situaciones desafiantes esto es posible gracias al bienestar emocional es la experimentación de emociones positivas; sin embargo, el ser humano se encuentra expuesto tanto a emociones positivas como negativas, por esa razón debe hacerlo posible de manera consciente.

Las competencias sociales

Bisquerra (citado por Bisquerra y Pérez, 2012)

Permite el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, puesto que se encuentran llenas de emociones mediante la convivencia e interacción mutua. Algunas de las competencias son la empatía y escucha activa posibilitando la convivencia social en los distintos ámbitos en los que se desenvuelve las personas.

Comunicación Asertiva

Calderón (2017) define comunicación asertiva como:

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara directa y equilibrada, cuya forma es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad. (p.19)

Nota: Elaboración propia (2020)

Análisis de los resultados del diagnóstico

La información recolectada se presenta a partir de cada unidad de análisis relevante del diagnóstico, relacionando aspectos teóricos que fundamental cada apartado, para posteriormente enlazar las frases etnográficas más significativas y definir posibles necesidades a las que se les pretendía brindar respuesta, esto hace que se fortalezca aún más la validación de la propuesta.

Por tanto, se corrobora la información obtenida para entender y brindar una posible respuesta a la problemática, mediante la participación de tres distintas fuentes entre estas el

coordinador, tías y adolescentes, con el fin de conocer la perspectiva y vivencias dentro del Hogar. Posteriormente, se optó por registrar a las participantes con seudónimo, pretendiendo de esta manera proteger la identidad de cada una de ellas así mismo las respuestas brindadas en el Grupo Focal se identifican con las iniciales G/F.

Seguidamente, se describe los hallazgos relevantes obtenidos durante la ejecución del diagnóstico, así mismo, la información se muestra a través de los propósitos y dividida, a su vez, por las categorías y subcategorías correspondientes, las cuales pertenecen a los datos más significativos durante la recolección de dicha información. Además, se realiza un análisis de la información recolectada a través de aspectos teóricos que permiten fundamentar cada apartado.

El **primer propósito** fue: Propongo los mecanismos de negociación y mediación para el abordaje de conflictos en las adolescentes del Hogar Siembra.

Categoría: Tipos de conflictos

Según López (2008) éstos se refieren a la “Cuestión entre dos o más partes que tienen, o creen tener, objetivos incompatibles. Proceso en el que las partes en conflicto entran en una disputa sobre diferencias o percepción de diferencias en relación a posiciones, intereses, valores y necesidades” (p.13).

En efecto los conflictos se definen a partir de las percepciones que cada individuo posee ante una misma situación; en este estudio se demuestran los **conflictos** que predominan en el grupo de mujeres del Hogar Siembra, que conviven en un mismo espacio las cuales posee historiales personales y familiares que construyen una propia identidad y personalidad

Conflictos por información

Este tipo de conflicto, se considera por las situaciones que intervienen en la comunicación causando conflictos dentro del grupo de pares, Ortega, (1996, p. 16)

Se centran básicamente por falta de información o no poseer una información verídica que le permite a la persona actuar de manera correcta, es decir no le facilita el proceso de toma decisiones y las hace actuar de manera errónea, siendo otra causa de la

deficiencia en la comunicación, puesto que si no se escucha detenidamente lo que la otra parte menciona puede ser mal interpretado.

Un conflicto por información está relacionado a la comunicación de ambas partes, pueden darse por malas interpretaciones, por condiciones sociales, estado emocional, lo que se escuche o quizás por un ambiente hostil, generando discrepancias en la convivencia grupales. En este sentido, una de las tías con el seudónimo. Ale menciona *“Acá un montón de veces se dan muchas indirectas, también porque acá ingresan chicas nuevas y ellas son aisladas y como que se discriminan por ser nuevas”*, así mismo el coordinador comenta *“las situaciones conflictivas son ocasionadas por comentarios malintencionados que realizan las adolescentes hacia otras compañeras, generando discusiones entre ellas e incluso el hecho de compartir habitación es otra causa de conflicto debido que las pertenencias personales se encuentran expuestas y en ocasiones se pierden, las adolescentes se enfadan y en vez de dialogar gritan y realizan suposiciones acerca de quién pudo ser la persona sin estar completamente seguras”* las relaciones de convivencia están viéndose afectadas por los roles en el grupo de adolescentes algunas crean ideas o percepciones acerca del entorno y en mucho de los casos causar rechazos o luchas de poderes o interpretación confusas de los comentarios realizado en el grupo como es el ejemplo Lia.: *“Muchas de las situaciones conflictivas se dan por chismes, se gritan porque alguien tomó algo sin permiso”* la formas en que se han comunicado puede estar siendo manipulada por las relaciones en el entorno y al expresarse se dan tonos de voz fuerte e irrespetos G.F/ agrega *“se dan muchos Chismes”*, *“algunas no saben guardar secretos e incluso hablan sin saber lo que ha pasado”*. La falta de comunicación verídica propicia mal interpretaciones y posibles conflictos por comentarios que van trascendiendo hasta convertirse en un problema.

Por consiguiente, la comunicación que se establece no es clara, por la manipulación de información las cuales generan malentendidos que conlleva a la vivencia de conflictos por desconocimiento del tema, incurriendo en faltas de respeto así lo señala otra participante G/F. *“Por lo general, las personas aquí alzan las voces se irritan fácilmente y quieren tomar decisiones por las demás”*, el Coordinador *“Pretenden resolver los conflictos a través de gritos, insultos, en ocasiones llegan al punto de intentar agredir físicamente, porque el deseo*

es hacer valer los intereses propios” La dinámica del grupo algunas veces se ve influenciada por irrespetos es decir comentarios hacia las otras personas, con tonos de voz alto y desestimación de los intereses lo cual afecta la dinámica en grupo y toma de decisiones para la búsqueda de acuerdos apropiados sin dañar o perjudicar las relaciones.

Al respecto, Vero confirma. *“Se pelean por ropa, se critican”*. Ana, *“Se da el irrespeto, las malas palabras en los grupos cerrados, chismes, con regularidad”*. Ale, *“Se dan Roses por chismes”*, Cabe señalar, que algunos de los rumores que son de carácter negativo dificultan las relaciones creando un clima disconforme debido que, las situaciones conflictivas no son resueltas de manera inmediata por las personas involucradas.

Por ejemplo, Jina retoma una situación *“Ultimo que tuve un problema con una chica de carácter demasiado fuerte entonces resulta que yo estaba durmiendo había venido muy cansada del colegio y no quería escuchar ruidos y de pronto escuche que ella le estaba gritando a la tía y pensé que era mi hermana, al salir yo le pide que hiciera silencio y ella me insultó y me trató mal y me enojé demasiado y yo reaccioné hablándole duro y terminamos discutiendo”* Por lo visto, una reacción o conducta mal interpretada puede ser el causante de un conflicto, hay diversas circunstancias que obstaculiza las comprensión y el logro de acuerdos de ambas partes entre estos, el tono de la voz, el no escuchar a la otra persona, el sentirse atacado o confrontado. En efecto, un conflicto por información representa la forma que son expresados los intereses y opiniones, por ende, como son concebidos por la otra persona; al parecer surgen condiciones dentro del contexto del grupo de adolescentes que influyen en la solución.

Conflicto Relacional

Este tipo de conflicto *“Consiste en relaciones donde prevalece emociones negativas y estereotipos o ideas incorrectas e irracionales hacia los demás por el desconocimiento a causa de una deficiencia en la comunicación o la ausencia de la misma”*. (Ortega,1996, p.16). Este conflicto, está relacionado a los pensamientos que se han desarrolló según las interacciones que se tienen con el contexto, las mismas esta basados en creencias o concepciones propias.

Las adolescentes mencionan diversas situaciones en donde predominan los roces y la interacción de grupo interfiriendo en la relación entre las adolescentes por ejemplo la tía Rebe indica *“Hay mucha competitividad, se dan celos entre ellas, rechazo entre subgrupos de*

amigas, y unas pocas si son muy agresivas”, el Coordinador menciona *“se logra visualizar que las chicas menores ven con indiferencia a las mayores, porque piensa que se les brindan un trato distinto, pero no es así, evidentemente es diferente porque tiene edades diferentes y por lo tanto responsabilidades deben ser diferentes, igualmente pasa lo mismo con las mayores piensan que el trato que se les brinda es de mayor carga en comparación a las menores”* Cabe señalar, la competitividad forma parte de las relaciones sociales de las adolescentes por el fuerte interés de permanecer y ser aceptada, interfiriendo la manera que expresan sus emociones es a través del enojo o indiferencias, Vero señala: *“sé gritan entre ellas y cuando se enojan golpean las cosas”*, el coordinador menciona: *“en ocasiones la única manera que encuentran para expresar lo que piensan o sienten es por medio de un todo de voz elevado utilizando insultos”*. Se rescata que las relaciones en las adolescentes son buenas, sin embargo, interviene la forma que son expresadas es decir su tono voz y su reacción física con el grupo de pares. En el G/F se expresa: *“hay muchas personas que siempre está a la defensiva y se ven como enojadas”* lo que pareciera estar relacionado a una idea irracionales aspectos que es predominante en los conflictos de relación porque prevalece lo negativo, centrándose en una propia percepción como lo comenta Jina, *“si porque cuando sabemos cómo herir a los demás lo hacemos intencionadamente buscaba como la debilidad de la persona y esto hace que renazca lo negativo de nosotros y ve todo con enojo y dolor”*. En las relaciones del grupo de pares pueden estar dándose conflictos por las propias percepciones o gestión emocional para ser frente a las situaciones vivenciadas, actuando con base a sus propias intenciones sin valorar los sentimientos o emociones de la otra parte, viéndose afectado la convivencia del grupo de pares.

Categoría: Estilos de afrontamiento

Para Lazarus y Folkman (citado por Krzemien y Urquijo, 2009), un estilo de afrontamiento se entiende como: *“los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar, tolerar o reducir las demandas específicas externas y/o internas y los conflictos entre ellas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.”* (p.8) Los estilos de afrontamiento representan esos esfuerzos que se realizan para la búsqueda de soluciones y van hacer determinados según los aprendizajes o concepción que la persona tenga acerca del conflicto.

Tati menciona, *“Es importante para nosotros saber manejar los problemas, en mi caso cuando estoy enojada prefiero un tiempo y así no reaccionar agresiva”* La persona es consciente de su propia emoción e intenta regular para auto controlarse, por lo visto es algo que le resulta haciendo frente a las situaciones presentes en su contexto relacional.

A su vez, las jóvenes en el G/F se refieren a este aspecto:

G/F *“para nosotras aquí sería bueno conocer cómo manejar las emociones y el control del carácter, porque el hecho de estar enojados vamos a herir a los demás”*. La empatía y el interés por promover soluciones representan las formas en que son planteados los acuerdos por las adolescentes.

G/F *“A veces uno intenta no pelearse porque aquí nos dicen que la primera que golpea es la que debe irse”*, G/F , replica *“es cierto y uno se tiene que controlar, aunque a veces cuesta”* considerando las distintas opiniones se puede decir que las condiciones externas (familia, escuela y sociedad) modulan la conducta y al nivel interno la persona es capaz de afrontar acertadamente una solución sin dejarse guiar solo por el impulso o emociones surgida especialmente en un conflicto.

En el proceso se identifican distintos estilos de afrontamiento que las mujeres adolescentes ponen en práctica al resolver conflictos y, entre las más representativas está:

Estilo Evitar

Se comprende que la persona necesita recursos psicosociales para afrontar activamente las situaciones por lo general, se centra en la distracción, en evitar eventos estresantes o no querer afrontar la situación, según lo señala González (2010) la persona:

Piensen que dejando el conflicto a un lado evitará las consecuencias o desgaste que conlleva, considerando que no posee relevancia resolverlo. Además, se aleja de las personas o asuntos a los que considera medios por los cuales se exponen a conflictos, puesto que no se cree capaz de lograr los objetivos para solucionar dicho conflicto.
(p.16)

Estos estilos de afrontamiento se dan a partir de temores que la persona experimenta durante la presencia de un conflicto y se siente incompetente de asumir las demandas o buscar posibles soluciones, considerando que al aislarse del problema evitaran un desgaste. Sin embargo, se dan algunas situaciones, tía Lucy: comenta *“La gran mayoría se enojan o se van a estar solas, se aíslan o se ponen a llorar.”* Al enfrentarse a una situación de conflictos puede que la persona no se sienta preparada para resolverlo considerando la opción de alejarse o manifestar su incomodidad a través del llanto, al respecto Vero refiere, *“se alejan o se enojan con todas las chicas no quieren hablar con nadie hasta que se calmen”*, El coordinador *“cuando discuten prevalecen los gritos e insultos y por supuesto esto no les ayuda a solucionar los conflictos, al contrario lo que genera que el desacuerdo se haga más grande, se alejen y la amistad o relación se vea afectada porque permanecen peleadas sin procurar encontrar alternativas, cada quien por su lado* “El evitar una situación de conflicto conlleva que la persona tenga un espacio de reflexión para la búsqueda de soluciones a diferencia cuando este se evita en su totalidad porque genera un desgaste mayor sobre todo cuando intente tomar decisiones sin estar claro y aludiendo las situaciones o en muchos de los casos generan inseguridades sintiéndose incapaces de resolver conflictos, proyectándose a futuro estos comportamientos.

Además, estas conductas mencionadas por algunas de las tías fueron afirmadas por el Coordinador, quien durante la fase diagnóstica señaló: *“Se dan pelean entre las adolescentes dentro de la institución, y la mayoría no saben cómo resolverlas, prefieren enojarse, no hablarse más”*

Así mismo, menciona Yendri, *“le pregunté tranquilamente a mi compañera porque había entrado a mi cuarto y lo que me respondió fue que le había dado la gana; al revisar el cuarto vi que no hacía falta nada, preferí no discutir”*. Al parecer, ella enfrenta la situación de manera pasiva sin establecer su opinión optando por evitarlo y en muchos de los casos es común que una persona con este estilo, no preste mayor relevancia a buscar alternativas o soluciones, permitiendo acciones inoportunas de las demás personas.

Estilo Colaborador

El cual es considerado como uno de los más acertados para la solución de conflictos según González (2010):

Posee una visión positiva del conflicto y su accionar se dirige en buscar una solución justa y pronta para ambas partes, se caracterizan por ser personas comprometidas no solo con el beneficio propio, sino que también con los intereses de los demás, por tanto, no llegan a una solución hasta que ambas partes se sienten satisfechas. (p.16)

Se entiende, como uno de los más apropiados durante la presencia de un conflicto porque establece la justicia para un bien común. Tía Virgi, refiere *“acá es difícil que resuelva los problemas pensando en los sentimientos o emociones de las otras, pero algunas veces uno ve chicas que piensan en la otra persona especialmente si se trata de una amistad”*, el hecho de involucrarse las emociones positivas y una relación de amistad, la persona es consciente de que sus expresiones o conductas pueden perjudicar la relación generando opciones que propicien un bien común.

Por otra parte, Jina aporta su opinión: *“Si es algo que no tiene importancia sólo escucho, porque aquí las chicas no dejan que se desahoguen y cuando una chica está molesta dejo que hablen y después hablo yo, tratando de ser muy transparente y tranquila”*. Esta respuesta refiere a la capacidad de entender la posición de la otra persona sin sentirse amenazada o expuesta emocionalmente, además se piensa en una solución acertada para ambas partes. Cuando Jina destaca: *“acá las chicas no dejan que se desahogue”*, está haciendo hincapié a la necesidad de expresar lo que se siente ante diversas situaciones que prevalecen en el entorno y de la oportunidad de escuchar a la contraparte siendo una habilidad de entender, sin eludir la situación de conflicto presentes en la vida cotidiana, sino a su vez desarrollando estrategias para hacer frente a las demandas del medio y aunque no es uno de los estilos que predominan en gran medida dentro de la recolección de datos, es importante retomar que en la dinámica relacional del grupo, como se evidencia, hay presencia de adolescentes con un estilo colaborador.

En relación con lo anterior, el coordinador menciona: *“En ocasiones cuando tienen peleas se ven en algunas partes de la institución agrupadas en pequeños grupos de amigas (2 o 3 que se apoyan entre sí) entonces ya uno sabe que paso algo”*

Por lo tanto, existe cierta preocupación de unas hacia otras adolescentes, dejando en evidencia que existe un apoyo y amistad en algunos momentos.

Estilo de afrontamiento Competir

Mencionado por González (2010), “La persona se centra en lograr sus intereses, sin brindar relevancia a las necesidades ni a los sentimientos de los demás, concluyendo verdaderamente a la ausencia de asertividad. Este tipo de afrontamiento también se le llama “ganar-perder”. (p.16). Desde los hallazgos, se retoman algunas situaciones en donde la persona se enfrenta a un conflicto con una posición de ganar y perder y no basado en intereses de ambas, lo que podría influir para que se logren acuerdos y soluciones acertadas, así lo señala la tía Rebe, *“Hay mucha competitividad, se dan celos entre ellas, rechazo entre subgrupos de amigas”*, Estas condiciones dificultan los mecanismos de resolución de conflictos entre estos;-la conciliación porque en esta posición la persona se puede tornar agresiva por su interés de ganar, visto desde el comentario se da salvaguardando un interés propio y para conseguirlo utiliza el rechazo.

Así mismo, según el coordinador *“Al haber ciertos subgrupos de amigas se genera como un tipo de competencia entre estos grupos, entonces unas no se relacionan con otras por ser parte de estos grupos”*

Por consiguiente, este estilo de afrontamiento dificulta el establecimiento de acuerdos y la comunicación entre las adolescentes, debido que pretenden ganar y que se les otorgue la razón. Algunas de las conductas evidenciadas son alejarse o no expresa sus pensamientos lo que está relacionado a la comunicación dentro del grupo de adolescentes, obstaculizando el logro de acuerdos, también desde la posición ganar-perder desde el estilo competitivo mostrado poco interés en las emociones de la otra persona.

Las participantes poseen estos estilos de afrontamiento durante una situación conflictiva, la cual puede variar de una persona a otra influyendo de manera positiva o negativa para la solución del conflicto. De acuerdo, con el análisis realizado se evidencia que las adolescentes enfrentan conflictos recurrentemente, por eso la importancia de fortalecer las estrategias de afrontamiento que favorezca la pronta solución para ambas partes, considerando que, al utilizar un estilo que provoca efectos negativos como el evadir responsabilidades, centrarse únicamente en los intereses propios o al contrario ignorar los propios intereses o incluso la insatisfacción de una o ambas partes obstaculiza la solución del conflicto.

Categoría: Negociación

Otro aspecto importante es la propuesta de identificar los mecanismos de resolución de conflictos surgiendo una categoría de análisis correspondiente a Negociación, “la estrategia que ponemos en funcionamiento cuando dos o más partes interesadas en un asunto, acuerdan unas pautas y buscan un acuerdo que satisfaga los intereses de cada uno” (Fundación Pública Andaluza, 2016, p.4). Debido a situaciones generales presentes en el diagnóstico se considera pertinente ampliar esta categoría porque el grupo suele comentar que logra acuerdo durante la resolución de conflictos es difícil por las diferentes percepciones, comentarios o actitudes de las personas involucrados, surgiendo dificultades para negociar. Ángel “*Nosotras no llegamos acuerdos siempre hay alguien que quiere ganar*” Kiki “*A veces uno quiere arreglar el problema, pero se complica más*” Tati “*Aquí solo se intenta negociar cuando nos van a castigar*” Por lo visto, percepciones distintas que dificulta el logro de acuerdos siendo importante fortalecer este mecanismo de resolución de conflictos. Ale comenta “*cuando trato dar una solución puede que la persona me ignore*” Jina “*Yo sí creo que uno vela por sus intereses y a veces negociar es darse por vencida*” Cabe mencionar, que la población se basa en una negociación competitiva donde puede criticar o velar solo por sus beneficios evadiendo la solución de conflictos.

El **segundo propósito**: Facilito la conciencia emocional para la autorregulación y expresión emocional en el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra

Categoría: Conciencia emocional.

Esta habilidad se define como “el conocimiento e interpretación de las emociones que logra la persona hacer de sí mismo y de los demás.” (Bisquerra, (citado por Bisquerra y Pérez, 2012). Por lo tanto, resulta importante realizar esa reflexión y análisis de las propias emociones, de la influencia que ejercen en el individuo, en el equilibrio y bienestar integral; así la manera como se dan y son reflejadas en los demás, el impacto que presentan en quienes las experimentan y las acciones que se desencadenan a partir de esta conciencia emocional.

Al parecer, una de las competencias que demostraron tener más desarrolladas las adolescentes, fue la conciencia emocional, la cual corresponde a una competencia emocional que le permite al individuo conocer e interpretar sus propias emociones. Al parecer esta competencia se identifica en las adolescentes de manera apropiada, a través de expresiones como la mencionada por Ale: “*Me enoja, es difícil y esa emoción es desagradable*”;

analizándose así la capacidad de identificación de la emoción y como le hace sentir. De igual forma, reconocer ciertas emociones, es parte de lo expresado por Yessi: “*Estrés, pierdo el control, tristeza, frustración, enojo.*” Ciertamente, este aspecto involucra autoconocimiento de las emociones que la persona experimenta en relación a los conflictos vivenciados estos pueden ser visto negativamente provocando en algunos casos comportamientos desafiantes o agresivos.

Por su parte, Kiki dice “*Enojada y triste por todo lo que me había pasado ese día*”. El ser consciente de las emociones experimentadas en un conflicto es el primer paso para buscar estrategias que le permitan manejarlas o expresarlas adecuadamente. Así mismo, Yendri comenta: “*Asustada por su reacción y enojada porque la verdad no le dije nada malo para que se pusiera así*”. En relación con lo anterior, las adolescentes tienen una gran percepción sobre las emociones que experimentan en ciertas situaciones, logrando identificar las emociones de sus compañeras como, por ejemplo: cuando están tristes, enojadas o cualquier otra emoción percibidas en su momento. Esto les permite ser consciente de lo que suceden en el entorno y de las reacciones que generan estas emociones en sí mismas y en las demás.

Categoría: Regulación emocional

La regulación emocional se comprende de la siguiente manera, “*Pretende que la persona busque regular o estabilizar sus emociones, logrando así que se exprese y actúe de manera oportuna mediante la autorregulación, tolerancia, afrontamiento y la capacidad de empatía*” Bisquerra (citado por Bisquerra y Pérez, 2012)

De acuerdo lo anterior, es una competencia emocional y pretende que los participantes se eduquen en el control emocional antes de reaccionar dejándose influenciar por las emociones impulsivas; así mismo, pretende que se desarrolle la tolerancia ante las circunstancias y las emociones de los demás, porque si no se toma un espacio de análisis y comprensión puede generar reacciones precipitadas. Por lo tanto, esta habilidad debe ser fortalecida en la convivencia entre las adolescentes debido que, se han observado reacciones que han dañado la integridad de las jóvenes.

A continuación, se mencionan por parte de las tías observaciones realizadas en la cotidianidad de las adolescentes, que reflejan la necesidad de fortalecer la regulación emocional:

Ana: *“algunas son impulsivas con sus compañeras incluso con nosotras”* es decir, reaccionan instantáneamente ante la situación sin dedicar un poco de tiempo para reflexionar sobre las emociones que están experimentando y sin darse el espacio para regular esas emociones. Es por esa razón que es necesario aprendan a manejar esas emociones con tolerancia y comprensión para una actuación oportuna ante sí mismas y los demás.

Por consiguiente, en algunas circunstancias cuando experimentan diversas emociones algunas adolescentes deciden alejarse, lo que se puede interpretar como una manera de evadir la situación. Esta información es corroborada por Ana: *“La gran mayoría se enojan y se van a estar solas, se aíslan o se ponen a llorar”*. Al parecer las adolescentes no logran estabilizar esas emociones porque no enfrentan la situación y la primera reacción es tratar de escapar en vez de controlar la emoción y reaccionar de forma que no se lastimen a sí mismas ni a los demás. coordinador *“el manejo de emociones es complicado la mayoría explosivas y están a la defensiva estos quizás sea por sus diferentes historias de vida y también porque se sabe la gran mayoría proviene de familia desintegradas donde sufren y viven la agresión”*. Es importante concebir que estos patrones de aprendizaje influyen en los comportamientos, relaciones interpersonales y, por ende, en las estrategias de resolución de conflictos.

Algunas de las adolescentes también reconocen la dificultad en este aspecto y añaden: Kiki: *“Sí, porque algunas veces se mete la violencia y actuó enojada”*. Por lo visto, hay un reconocimiento por parte de las jóvenes, que tienen un déficit de regulación y en algunos momentos deja como consecuencia una actuación inadecuada. Añadido a esto se menciona: Yendri: *“Pierdo el control”*; es decir en ciertas circunstancias se les dificulta mantener el control y actúan bajo esos efectos. Sin embargo, también se refleja que algunas veces se han hecho esfuerzos por mantener la calma, esto según lo expresado por las adolescentes: Kiki expresa *“Al principio intentó hablar tranquilamente y escuchar a las otras personas, pero cuando la otra persona sigue repitiendo lo que dice o me grita pierdo el control”*

En relación con lo anterior, cuando tienen una reacción inadecuada por parte de otras personas, se les dificulta no responder de la misma manera, es decir responden con comportamientos similares y se visualiza la pérdida de control ante las reacciones de los demás. Por consiguiente, la regulación emocional es una competencia que ayuda al individuo a reaccionar de manera oportuna cuando enfrenta un conflicto porque le permite tomar conciencia de la emoción o las reacciones más apropiadas que se pueden durante desacuerdo.

Además, ayuda a las personas a encontrar un equilibrio ante esa situación y la experimentación de emociones fuertes que le causen una inestabilidad a nivel emocional.

Categoría: Competencia Social

Esta competencia se abordó desde la subcategoría **expresión emocional**: “Estas reacciones emocionales comprenden tres tipos de respuesta: cognitivo subjetiva, fisiológica y conductual-expresiva. En primer lugar, los pensamientos, interpretaciones, sensaciones, etc., suponen la experiencia emocional.” Dongil y Cano, (2014, p.2).

Por lo tanto, las emociones desencadenan respuestas en varios niveles dentro del individuo, desde la influencia en sus pensamientos, hasta a nivel conductual que es finalmente la manera o las acciones que pone en práctica como respuesta a esas emociones. Según las diversas expresiones del personal, la educación en esta competencia es de suma importancia porque no sólo beneficia al individuo para que tenga una regulación ante cualquier situación, sino que también fomenta una interacción, convivencia positiva y constructiva entre unos y otros al realizar una expresión emocional basada que no daña la integridad del individuo mismo ni a las personas con las que interactúa.

De igual manera, en este proceso diagnóstico se recabó información de diversas fuentes para ampliar lo anterior y al consultarles a las adolescentes mismas acerca de la manera en que expresan sus emociones, se evidencia un reconocimiento de esa necesidad. Ale: *“Las expreso con palabras, a veces con gritos o sutilmente”*. Al parecer, al expresar algunas veces las emociones pueden lastimar a las demás personas al gritarles u ocasionar reacciones inadecuadas en el individuo receptor de ese mensaje. Así mismo, otra adolescente menciona (Ángel): *“cuando estoy muy enojada digo cosas sin pensarlas o ignoró a los demás”*; Parece que hay una reacción impulsiva e inmediata sin sacar un espacio de reflexión ante la situación, lo que puede afectar la interacción con las demás compañeras porque se pueden expresar palabras que dañan el bienestar, se pueden dar interpretaciones erróneas, faltas de respeto u otra situación que dañe la relación de ambas partes.

De igual forma, según lo dicho por estas personas que conviven con ellas, las adolescentes utilizan maneras inadecuadas para la expresión de emociones, lo mismo las sustentan en frases, según la tía Virgi: *“muchas de estas chicas no saben expresar lo que sienten sin tener que herir a las demás”*, esto puede afectar la relación e interacción con los

demás porque se dan conflictos que dañan la convivencia entre las partes, es decir, se observa que en algunas circunstancias cuando hay una expresión también manifiestan una reacción inapropiada hacia las demás y añaden: *“otras lloran o se enojan con las demás”*. Por lo tanto, la otra persona también puede reaccionar a la defensiva y se generan respuestas violentas y desagradables que dificultan y obstruyen la relación. De acuerdo con la persona coordinadora *“Es muy común ver gritos cuando están enojadas por lo general expresan sus ideas, por ejemplo, en las clases que imparto al grupo cuesta que se mantenga en silencio siempre están conversando entre ellas la mayoría son hiperactivas”*

De igual importancia, las tías y personal administrativo mencionan que hay unas adolescentes que se les dificulta más que otras compañeras expresar de forma adecuada las emociones, tía Rebe indica: *“Unas son expresivas, otras no, quizás prefieren tragarse el enojo o la tristeza”*; según este comentario, en algunos momentos se experimentan emociones fuertes hay adolescentes que logran hablar sobre esas emociones y cómo le afectan; no obstante, algunas de las adolescentes prefieren callar la situación y no externar la emoción de forma verbal. Otro ejemplo de la dificultad en la expresión de emociones que experimentan las participantes del estudio lo brinda la tía Rebe al expresar: *“Algunas no dicen nada, se ponen serias y ya una sabe que paso algo”*. Según lo anterior, a pesar de que callan la situación, se visualizan cambios de comportamiento inusuales en ellas que son notorios por quienes le rodean, es decir se observan el estado de humor, la forma como se dirigen a los demás y en general las relaciones entre las mismas, Por ejemplo, Vero indica: *“Algunas se alejan, otras se ponen a llorar o hacen caras de enojo”*. Mostrado su estado emocional y la reacción en el momento ante algún conflicto, generando malinterpretaciones en el grupo por las reacciones de sus compañeras. Además, otra de las expresiones no verbales de las adolescentes cuando enfrentan algún conflicto con alguien, de acuerdo con tía Virgi son: *“Algunas no dicen ninguna palabra, se alejan a caminar y a estar solas”*

En relación con lo anterior, es importante fortalecer la expresión de emociones saludable, de tal manera que no callen ni repriman las emociones, sino logren expresarlas de manera asertiva y saludable sin herir a las demás, debido a que es el individuo mismo y su salud emocional quién se ve afectado al no hablar sobre esas emociones.

Subcategoría: Comunicación Asertiva

A partir de la subcategoría de expresiones emociones surgen la idea de ampliar el tema de comunicación asertiva dado que en el diagnóstico se evidencia que muchos de los conflictos presentes en el grupo están relacionados a agresiones verbales, (esto lo indican en las entrevistas de las adolescentes y las tías) y coinciden que por lo general responden a través de los gritos o llanto actuando por impulso, sentido de autoprotección o por conductas aprendidas a lo largo de su interacción social. Por esta razón, se considera importante abordar la comunicación asertiva entendida por Calderón (2017) como:

Una forma de expresión consciente, congruente, clara directa y equilibrada, cuya forma es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad. (p.19)

A partir de lo anterior, se comprende que la comunicación es fundamental dentro del proceso porque se comprueba la dificultad para expresar las emociones asertivamente sobre todo cuando las adolescentes requieren comprender la situación de las demás compañeras y no centrarse únicamente en su emoción; también para que al llegar a acuerdos que les facilite la cooperación y convivencia mutua, resultando importante porque al no obedecer existen castigos con relación a los beneficios que les ofrecen en la institución como ganarse unos cupones que se cambian por ropa u otros artículos.

En el grupo de adolescentes se dan algunos inconvenientes en la comunicación como interrupciones o en algunos de los casos se piensa en la respuesta que va mencionar sin comprender el contenido de la información transmitida postergando la solución de conflictos. La escucha activa es una habilidad que propicia la convivencia y un sentido de respeto para quienes desean comunicarse, para efectos del proceso se definió por Verderber, Verderber y Sellnow (citado por Torres, 2018):

La escucha activa está compuesta por cinco pasos: poner atención, entender, recordar, evaluar y responder al mensaje recibido. No se trata solo de percibir con el oído las palabras que emite nuestro interlocutor, es estar pendiente de la comunicación verbal, no verbal y para verbal que emite, escuchar activamente incluye la habilidad de parafrasear o preguntar para aclarar lo que el interlocutor dijo, al hacerlo damos a entender que le atendemos y comprendemos. (p.37)

Saber escuchar activamente implica disponibilidad y atención para saber qué es lo que realmente quiere expresar. En relación a los conflictos, algunas veces no se llegan acuerdos acertados porque los y las involucradas no logran escucharse y comprender los distintos puntos de vista.

De igual manera, la comunicación asertiva es parte esencial para las relaciones sociales porque se basa en un espacio de empatía y de compromiso para establecer el diálogo, es considerado en las competencias sociales porque no solo interpreta el mensaje, sino que busca soluciones acertadas ante un conflicto. Las adolescentes expresan en determinadas ocasiones que la forma que comunican sus opiniones, ideas o sentimientos es basada en la agresión con gritos e insultos, sin embargo, una permite faltas de respeto y malas palabras con el propósito de mantener la calma o no sentirse involucrada en los conflictos presentes.

Por último, el **tercer propósito**: Genero espacios de convivencia para la práctica de las competencias sociales en el grupo de adolescentes del Hogar Siembra.

Categoría: Necesidad de capacitaciones

Las capacitaciones se definen como “una actividad planeada y basadas en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Siliceo, 2004, p. 25). Es la oportunidad para ampliar el conocimiento en temas de interés ya que son importante en las distintas áreas donde se desenvuelven las personas.

La presente categoría se refuerza a partir de los comentarios de las tías y adolescentes, puesto que, señalan la importancia de capacitaciones acerca de la temática de resolución de

conflicto, como ejemplo se aporta el comentario de tía Lucy: *“Sí, tanto para las chicas como para nosotras porque aquí solo ayudamos con lo poco que sabemos, en realidad aquí no hemos recibido capacitación de estos temas, pero sería bueno poder ayudarles a ellas”*.

De acuerdo con la opinión de la participante, realmente se refleja el interés y la necesidad que poseen en recibir capacitaciones para actualizarse y aprender acerca del tema de resolución de conflictos, no sólo para su formación personal también para impactar de manera positiva las vidas de las adolescentes del hogar. Por consiguiente, Ale menciona *“La práctica de eso falta porque la información si la conocen”* y Jina dice *“También lo que pasa es que tiene información de los temas, pero no nos enseñan cómo llevarlo a la práctica. Esto les permitirá adquirir o reforzar conocimiento que les proporcione herramientas, con el propósito de facilitar la labor de las tías y las relaciones interpersonales entre las adolescentes.*

Así mismo, Tati enfatiza: *“Si claro son temas muy importantes para la relación y convivencia diaria y uno que no sabe qué hacer ni cómo ayudarles”*. Se comparte una misma preocupación por parte de las tías quienes acompaña la mayor parte del día a las adolescentes, en otras palabras, son las encargadas de asignar las labores, los permisos de salida, repartir los alimentos, administra el tiempo libre, entre otras.

En la convivencia grupal se presentan estas situaciones que generan un conflicto y la escasa información limita las posibilidades de aportar en los procesos de mediación.

Categoría: El papel de la mediación

El papel del mediador se comprende de la siguiente manera, “el mediador o el equipo mediador representa a una tercera parte “neutral” que facilita el proceso de negociación y deja a las partes la responsabilidad de acordar una solución” (Suárez, 2008, p.190). Sin embargo, las adolescentes comentan que al requerir de mediación no siempre es una alternativa, en palabras de kiki, *“No, porque he recurrido a mis compañeras, pero lo que hacen es empeorar la situación y con el personal no, porque interponen consecuencias y si uno es una persona problemática como ellos dicen ni lo escucha y escuchan mejor a la otra persona. La verdad nunca he ido con las psicólogas, pero eso es lo que dicen.”*, Mediante la respuesta anterior, pareciera haber algún rechazo para no aceptar la intervención de un tercero durante un conflicto.

Además, una segunda adolescente expresa: *“No es necesario un tercero para resolver un conflicto, eso depende del conflicto, yo siento que algunas veces lo podemos resolver nosotras”* (Jina). A pesar de mencionar que no es necesario una tercera persona, cuando se leen palabras como *“depende”* o *“algunas veces”*, también está brindando importancia al papel de la mediación en un conflicto y que posiblemente ha experimentado la oportunidad de recibir ayuda de otras personas durante un conflicto, tales como personal docente, administrativo o de apoyo Psicológico u Orientación, las cuales son parte fundamental del Hogar. De la misma manera, el coordinador señala *“Aquí cuando se da algún conflicto casi siempre las adolescentes acuden a algún adulto del personal para que los escuche y se resuelva la situación”*

Cabe señalar, la importancia de brindar una imagen positiva del papel del mediador y reforzar entre las adolescentes posibles mediadoras que brinden su ayuda a otras compañeras. Puesto que, la mediación es un aspecto positivo durante la resolución de conflictos, en otras palabras, el mediador no impone sus ideas, al contrario, su responsabilidad es guiar para que las personas las encuentren por sí misma, tomen sus propias decisiones y logren la satisfacción mutua.

El resolver conflictos requiere de mecanismos tales como la mediación, conciliación y arbitraje para establecer acuerdos potenciando las capacidades para manejar, enfrentar y solucionar problemas de forma eficiente. Así mismo se entiende, que en muchos de los casos se les dificulta resolver problemas individualmente involucrando otras personas siendo dispensable que durante el tiempo de permanecía en la Institución y fuera de esta posean habilidades para enfrentarse a las demandas y situaciones del entorno.

Descripción general de las necesidades detectadas

A través de este primer acercamiento de valoración, se obtuvieron los principales hallazgos y necesidades que impulsaron la creación del proyecto.

En primer lugar, al conocer la interacción que vivencian las adolescentes entre sí mismas, se percibió que dentro del grupo se generan diversos tipos de conflictos y que estos crean cierta división entre la población adolescente. La misma información fue corroborada por las encargadas y las adolescentes que afirman que en ocasiones al parecer se generan

discusiones, chismes, críticas, mentiras, así como también conductas agresivas, robos, discriminación. Por lo tanto se hace necesario fortalecer mecanismos de resolución de conflictos que les permita emplear la comunicación, la escucha y la empatía en el momento de resolverlos, así como incentivar un cambio en la percepción del conflicto debido que en esta fase es visualizada por algunas adolescentes como algo negativo que hace daño y que hay que evitar.

De esta manera, es necesario interpretar al conflicto como un aspecto natural que surgen en la interacción de los seres humanos y que es necesario para crear alternativas de solución para buscar un equilibrio entre las diversas situaciones y se logró la resolución pacífica de conflictos.

Seguidamente, se encontró dentro de esta primera fase que al parecer a la población adolescente se le dificulta controlar ciertas emociones cuando experimentan un conflicto y en ocasiones reaccionan automáticamente generando que los conflictos aumenten dejando consecuencias negativas. Por consiguiente, la población ha señalado que muchas veces prefieren evitar expresar las emociones ante las demás personas, retirarse de la persona o el acontecimiento e ignorar que buscar soluciones.

Así mismo, las encargadas enfatizan en la importancia de trabajar temáticas de emociones en esta población de adolescentes, debido que han sido testigos de momentos donde las adolescentes reaccionan de manera explosiva, gritando, golpeando alguna superficie. Además, las mismas adolescentes lo afirmaron durante el espacio grupal de conversación, señalan que cuando están muy molestas hacen o dicen palabras hirientes que dificultan, obstaculizan la comunicación y la relación con las demás.

Por lo anterior, se concreta de importancia que el proyecto contemple espacios tanto de socialización entre las adolescentes como de identificación, regulación y expresión emocional con el propósito de que estos aspectos sean puestos en práctica en los momentos donde se generan conflictos y estos sean resueltos de forma asertiva, saludablemente, sin dañar la integridad de las demás compañeras con las que conviven.

Cabe señalar, se requiere para la ejecución del proyecto fomentar actividades que permitan a las adolescentes concientizar sobre sus propias emociones y las de los demás para

que una vez que comprendan las circunstancias que las activan logren por si mismas poner en práctica la regulación emocional mediante el aprendizaje y creación de sus propias estrategias de regulación emocional.

Por consiguiente, se evidenció que es fundamental definir con las adolescentes temáticas y actividades sobre negociación que les permita establecer acuerdos con las compañeras que conviven. Por esta razón, es necesario crear espacios donde se pongan en práctica la negociación entre las adolescentes para que reconozcan que en las relaciones se debe procurar el bienestar y la satisfacción de las partes involucradas.

Otro aspecto importante de fortalecer es la comunicación asertiva para que logren relacionarse de manera saludable empleando la escucha y la comprensión hacia la otra persona cuando se presenten diversos conflictos. Así como identificar mediante diversas actividades los tipos de comunicación y el tipo de comunicación más saludable para la relación con los demás.

Además, se destacó dentro de las necesidades visualizadas la falta de capacitación a las tías en el tema de mediación, debido que ha sido una prioridad en común por parte de estas encargadas, quienes son las que comparten más tiempo con las adolescentes y son las que se encargan de la supervisión incluso los fines de semana. De esta manera, han tenido que presenciar, mediar y controlar situaciones conflictivas en esta población. Sin embargo, consideran no tienen muchas herramientas para abarcar estas situaciones conflictivas.

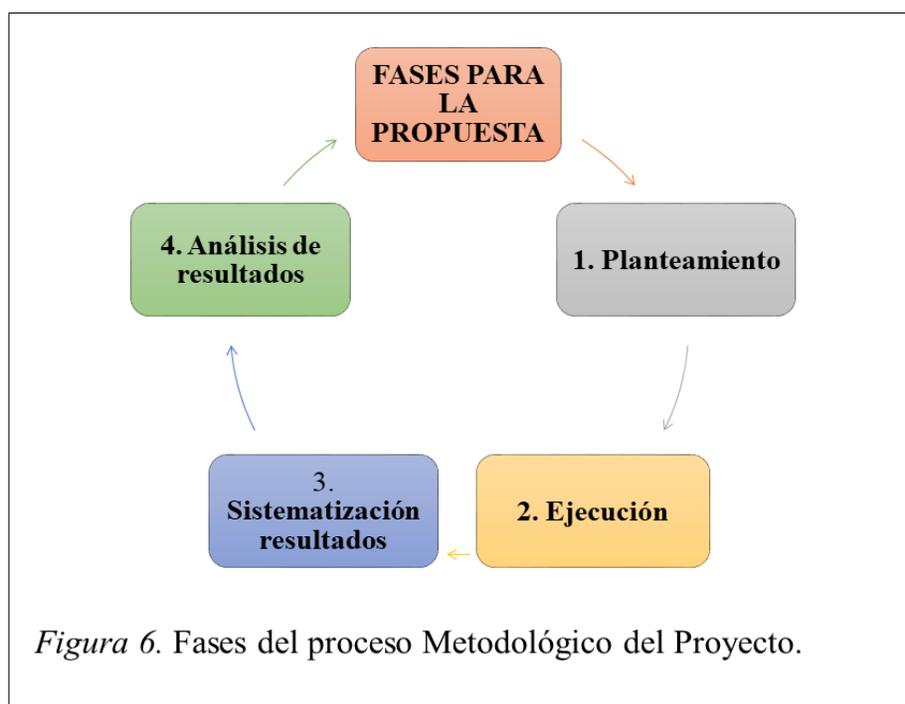
En relación con lo anterior, se hace necesario acompañar y crear espacios de capacitación a esta población indirecta quienes son las que más comparten tiempo con las adolescentes y están más cerca cuando surgen conflictos. Esto con el propósito de que aprendan herramientas básicas de mediación y puedan apoyar a las adolescentes a resolver conflictos de manera saludable. Es importante mencionar, durante la indagación de necesidades se encontró que al parecer existen ciertas divisiones entre los grupos de adolescentes más cuando han existido ciertos conflictos entre algunas de las partes y esa situación ha causado que en ocasiones haya discriminación o rechazó entre las mismas. Por lo cual, es necesario realizar la propuesta desde la promoción de una sana convivencia y de igual manera se contemple la construcción de un espacio dirigido a actividades lúdicas para fomentar las relaciones interpersonales entre las adolescentes.

Explicación del proceso metodológico del proyecto

De acuerdo a las opiniones de las participantes, se eligieron los siguientes temas para el desarrollo de la propuesta los cuales consisten en la resolución de conflictos, negociación y para fortalecimiento de competencias se abordó la conciencia, regulación, comunicación asertiva y convivencia.

Fases de la propuesta

Seguidamente, se muestran aspectos generales del abordaje realizado en el proceso metodológico del proyecto mediante la presentación de cada una de las fases desarrolladas, las mismas consisten en el planteamiento de la propuesta, la ejecución de la misma y el informe de los resultados obtenidos del proyecto (ver figura 6)



1. Planteamiento:

En esta fase se analizaron las necesidades detectadas durante el proceso diagnóstico y con base en ellas, se realizó la programación de planeamientos en Orientación, que contribuyeran a fortalecer competencias en las adolescentes.

Esta fase consistió en elaborar algunas estrategias para lograr alcanzar los diferentes objetivos que conforman la propuesta. Durante este proceso se consideró indispensable programar con anticipación encuentros o citas con profesionales (orientadora, cuidadoras y profesional a cargo de la coordinación académica) de la institución, con el propósito de programar los espacios en los que se desarrollaría el proceso, evitando interferir en las actividades habituales de la población, esto no quiere decir que no se haya presentado inconvenientes, sin embargo, los funcionarios siempre permanecieron con la apertura para brindar nuevos espacios que facilitara el seguimiento y puesta en práctica del proyecto.

2. Ejecución

Dentro del proceso de ejecución del proyecto se plantearon seis talleres tomando en consideración las principales necesidades de las adolescentes. En primer lugar, antes de ejecutar los talleres se analizaron aspectos como la cantidad de participantes, si presentaban o no necesidades especiales como alguna discapacidad o dificultad para la participación. También, se conocieron los espacios físicos dentro de la institución donde se realizaría la propuesta, esto con el fin de que fuera un espacio amplio y cómodo por la cantidad de adolescentes.

Otro aspecto importante, en el proceso de ejecución fue la coordinación del horario para la realización de los talleres, debido que las adolescentes cuentan con diversas actividades cotidianas y se debían plantear en horarios disponibles para la mayoría de adolescentes.

Además, para el desarrollo de cada estrategia, se elaboró un plan estratégico que incluye las actividades desarrolladas entre estos: planeamientos didácticos que dieron pie a una serie de sesiones grupales, procurando establecer una coherencia que permitiera entrelazar un subtema con el siguiente, englobando así el tema central (competencias emocionales para la solución de conflicto). Cada taller, contó con una misma estructura, es decir, actividad rompe hielo la cual era un medio de introducción al taller; planteamiento de objetivos específicos, cada objetivo contaba con sus estrategias de ejecución y evaluación; y por último se realizaba una retroalimentación como modo de cierre.

3. *Sistematización de resultados*

Este apartado describe los acontecimientos de cada sesión grupal, para esto fue necesario hacer uso de las anotaciones, observaciones y grabaciones de las situaciones significativas del proceso. Es importante mencionar que las grabaciones y fotografías se solicitó un permiso previo a las funcionarias, tías y adolescentes.

Por consiguiente, los resultados obtenidos en cada sesión se iban tabulando conforme se aplicaba para tener información detallada de lo acontecido, utilizando una estructura, la cual consistía en contextualizar el lugar donde se desarrolló, las personas participantes, las actividades, las frases etnográficas, aprendizajes y los logros obtenidos en cada taller, esto permitía ampliar los datos y a su vez darle una posible interpretación.

Análisis de resultados

Para efectos del análisis, se realizó una revisión detallada a partir de la información adquirida en las sesiones grupales que corresponden a las siguientes temáticas (Resolución de conflicto, conciencia emocional, regulación emocional, comunicación asertiva, negociación, mediación y convivencia). Estos talleres se impartieron a las adolescentes, quienes se caracteriza por ser la población meta que participo en el desarrollo de la propuesta.

Cabe mencionar, que la forma que se organiza la información es mediante la agrupación de datos obtenidos en el desarrollo de la propuesta, en donde se evidencian los temas a explorar y unidades de análisis correspondientes a la ejecución del proyecto.

A partir de lo anterior, se realiza una triangulación que verifica las diferentes percepciones de las participantes y su vez brindar una visión amplia de los resultados y logros obtenidos de acuerdo a los propósitos planeados.

Se realizaron una serie de talleres para la recolección de datos durante la ejecución del proyecto, además, se procede a registrar dicha información mediante sistematizaciones para cada uno de las sesiones grupales, con el fin de describir la información a través de los aportes o frases etnográficas brindadas por parte de la población participantes al desarrollar cada una de las estrategias de ejecución y evaluación. Así mismo, a partir de esto se logra evidenciar los logros obtenidos de acuerdo a los propósitos planteados con anticipación en cada planeamiento.

Para cada una de las sesiones se utilizaron las estrategias de evaluación que implicaban la acción y expresión oral, por ejemplo: se realizó una serie de preguntas acerca de las situaciones conflictivas, que iban conforme se completaba un camino organizado por fichas de colores, cada ficha tenía indicaciones de lo que debían de cumplir, además, se realiza un instrumento para evaluar cuales son las causas, relaciones y consecuencias de las emociones donde, además, de responder dichas preguntas también, tenían que marcar con equis las emociones que habían experimentado actualmente, así mismo, para el desarrollo de la sesión de comunicación asertiva se les brindó un instrumento que pretendía identificar los estilos de comunicación, se anotaban acciones y las adolescentes debían marcar a cuál estilo correspondía, de la misma manera se les realiza una serie de preguntas también con relación a los estilos.

Cabe señalar, que cada actividad mencionada anteriormente se desarrolló en un lapso de tiempo aproximado de 15 a 20 minutos, utilizando el auditorio que se caracteriza por ser un espacio amplio apto para realizar actividades lúdicas con las adolescentes; sin embargo en una ocasión se hizo uso de un aula que de igual manera contaba con espacio suficiente, cada uno de estas instalaciones contaban con sillas y mesas, en caso del aula se podía hacer uso de una pantalla para conectar la computadora y proyectar lo que se deseaba.

Participantes

En esta propuesta las participantes fueron asignadas por el Hogar contando con la participación de 20 y 25 adolescentes, importante aclarar que, aunque la población total de adolescentes es aproximadamente de 40 no se contó con la totalidad de esta debido que la institución cuenta con otras modalidades y actividades programadas desde años anteriores (clases de computación, de defensa personal, entre otras), asignándose previamente los grupos para cada actividad. Cabe mencionar, que en cada sesión se pasaba una lista de asistencia de las participantes y el mismo se entregó a la Orientadora del Hogar Siembra.

Además, en la ejecución de los talleres eran común contar con la presencia de alguna persona encargada o tías que colaboraban para llevar a cabo el proyecto, muchas veces ellas facilitan el ingreso a las aulas, sala de convivencia u cocina especialmente cuando se compartían alimentos.

Cabe mencionar, que las 8 tías son participantes consideradas para el desarrollo de la propuesta abordando el tema mediación. Por esta razón se solicitó al Hogar Siembra el espacio para abordar un taller y posteriormente la entrega de una manual con respectivas unidades prácticas e informativas que pretendía capacitar a las funcionarias con estrategias de resolución de conflictos que a su vez beneficiaran indirectamente a las adolescentes.

Las personas encargadas del proyecto fueron tres investigadoras Marjorie Cerdas Alvarado, Mariela Montoya Hernández y Geilin Quirós Bermúdez, estudiantes de la carrera de Orientación de la Universidad Nacional que se encuentra optando por el grado de Licenciatura.

Escenario

Para el desarrollo de la propuesta se contaba con la disponibilidad de las instalaciones del Hogar Siembra especialmente las aulas que era un espacio más cerrado que funciona para brindar clases o bien proyectar películas, también con una sala de convivencia que es un salón grande acto para actividades lúdicas y posteriormente las zonas verdes donde hay máquinas de ejercicios, mesas y área de recreación, Además, el área de cocina que era de utilidad para los refrigerios que se compartieron con las adolescentes y tías.

Ingreso al campo

Inicialmente se solicita el ingreso al campo a través de la Orientadora de Hogar, en el mes de diciembre se presenta la propuesta definiendo los temas abordar según plan estratégico. Para efectos de la aplicación se llevó a cabo en los meses de enero y febrero del 2020, las fechas fueron siendo asignadas según los espacios que hubiera esto debido que se dan gran variedad de actividades y requieren de planificación del personal Administrativo.

Cronograma

La siguiente tabla muestra las fechas en las cuales se desarrolló la propuesta.

Tabla 2.

Fechas de aplicación del proyecto.

Acción	Fecha
Módulo de taller de RAC	10/01/2020
Módulo de taller conciencia emocional	16/01/2020
Taller grupal de regulación Emocional	23/01/2020
Taller de comunicación	8/02/2020
Módulo de taller de Negociación	15/02/2020
Módulo de taller de convivencia	29/02/2020
Manual de mediación para las tías	No aplica

Nota: Elaboración propia (2020).

Capítulo IV

Descripción de la propuesta

El siguiente apartado consiste ampliar la propuesta realizada para la ejecución del proyecto en el Hogar Siembra, a partir de los propósitos planteados, los cuales permitieron identificar las necesidades que fundamentaron el proyecto.

Como fue mencionado, en los resultados diagnósticos se logró identificar que, en las conductas de resolución de conflictos del grupo de adolescentes, existen perspectivas negativas, manifestándose a través de los desacuerdos y malentendidos que son causados por indirectas y comentarios inapropiados entre compañeras, perjudicando las relaciones en su grupo de pares. Además, las adolescentes reconocían que, en el Hogar, algunas son discriminadas y rechazadas, existiendo rivalidades y faltas de respeto por críticas entre las mismas, afectando la comunicación por la forma que expresan sus emociones y sentimientos especialmente durante un conflicto.

De este modo, las temáticas desarrolladas en cada una de las sesiones grupales, basada en las siguientes: Resolución de conflicto, Conciencia emocional, Regulación emocional, comunicación, Negociación y Convivencia; Para cada uno de estos temas se desarrollan planeamientos (ver apéndice C)

Las temáticas se imparten en este orden porque se considera que las adolescentes, en primera instancia, debían de conocer acerca de la importancia de resolver los conflictos de manera asertiva, es por esto, que se brindan posteriormente las siguientes herramientas como un medio para lograrlo. En otras palabras, se ejecuta el taller de comunicación para promover espacios de comunicación asertiva y escucha activa fortaleciendo así las relaciones interpersonales, seguido del taller de Competencias emocionales, para generar respuestas asertivas ante las diversas situaciones que experimentan las adolescentes, esto a través del autoconocimiento es decir comprendiendo e identificando sus emociones; en tercera posición se desarrolla el taller de negociación, teniendo como propósito brindar una visión de la importancia de la negociación en la resolución de situaciones conflictivas mediante el establecimiento de acuerdos que favorezcan ambas partes.

Como cierre del proceso se realiza el taller de convivencia, se considera de relevancia haber tomado en cuenta la presente temática debido a que, las adolescentes conviven

permanentemente en la institución e interactúan entre sí. Por tanto, la clave del taller era enfatizar en la cooperación mutua para mejorar la convivencia, resaltando aspectos como la unión del grupo, las relaciones interpersonales y normas de convivencia, siempre desde una visión que contribuya de manera positiva a la resolución de conflictos.

Por otro lado, se consideró importante de capacitar a las tías en mediación por esta razón se realizó un Manual de mediación, el cual consistía en el desarrollo de unidades que debían ser resueltas por las participantes esto comprendía la descripción de los procesos de mediación en conjunto con estrategias que pueden implementar en situaciones conflictivas, el manual se entrega a la Institución como parte de las acciones efectuadas en el proceso.

Para desarrollo de este tema se coordinó con la profesional en Orientación de la Fundación, donde se replantean las principales necesidades de las tías presentando la propuesta para crear un taller y un Manual el cual integró aspectos teóricos y prácticos relacionados a las estrategias para mediar en los conflictos, siendo considerado un aporte importante para fortalecer la resolución de conflictos en el grupo de adolescentes.

Las temáticas expuestas anteriormente se representan en el plan estratégico que describe las pautas y procesos que se utilizaron en este proyecto, donde se detalla el objetivo, metas, estrategias e indicadores de logros.

Tabla 3

Plan estratégico

- ✓ **Propósito:** Propongo los mecanismos de negociación y mediación para el abordaje de conflictos en las adolescentes del Hogar Siembra.

Meta	Estrategia	Indicador de logro
Contar con la participación del 90% del grupo de mujeres adolescentes en las sesiones grupales.	Talleres Resolución de conflictos	Comprende y describe que es un conflicto y mantiene una respuesta positiva y efectiva en la solución del mismo.
Desarrollar el 100% de las actividades planteadas para las	Taller de Negociación y tarde	Identifica los tipos de conflicto con ejemplos de la vida cotidiana y desde un criterio personal.

sesiones.	de película.	Relaciona aprendizajes anteriores y brinda estrategias que permiten una adecuada negociación
Que al menos el 60% de las encargadas participen en la capacitación en tema de mediación de conflictos.	Manual de Mediación	Identifica el rol del mediador durante una situación conflictiva.
		Reconoce la importancia de la mediación para la resolución de conflictos

✓ **Propósito** : Facilito la conciencia emocional en la autorregulación y expresión emocional para el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra

Metas	Estrategias	Indicadores de Logro
Desarrollar el 100% de las actividades planteadas para la sesión.	Talleres bajo la temática	Identifican su estado emocional y el de los otros en diversas circunstancias.
Contar con la participación de 90% de la población en las actividades planteadas.	Conciencia emocional Regulación emocional y expresión emocional.	Reconocen y construyen sus propias estrategias de regulación emocional. Visualizan formas saludables de expresión emocional.
	Competencia social (Tema escucha activa y comunicación asertiva)	Otorga respuestas positivas para lograr acuerdos con el grupo de pares. Pone en práctica la comunicación y la escucha activa al participar en el grupo

✓ **Propósito**: Genero espacios de convivencia para la práctica de las competencias sociales en el grupo de adolescentes del Hogar Siembra

Meta	Estrategia	Indicador de logro
Contar con la participación del 90% de las adolescentes.	Realizar un taller de convivencia	Fortalecer e incentivar habilidades de convivencia.

Desarrollar el 100% de las actividades planteadas para la sesión.

Facilitan y ponen en práctica el trabajo grupal.

Que las adolescentes logren reconocer la cooperación y la integración de grupo como un aspecto importante de la convivencia.

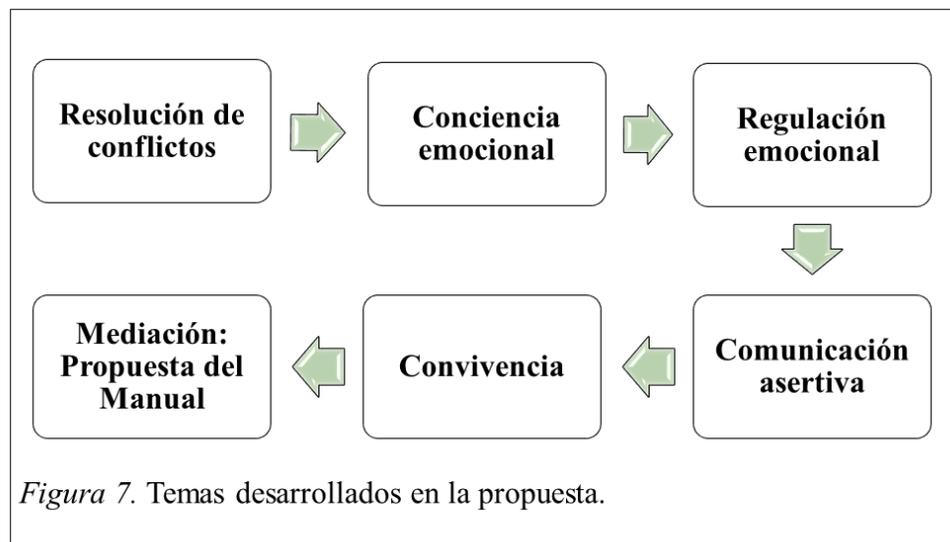
Nota: Elaboración propia (2020)

Capítulo V

Informe de resultados de la propuesta

El siguiente capítulo presenta los resultados del proyecto a través de las diversas actividades realizadas durante este proceso, así como los principales temas abordados y los métodos de evaluación utilizados dentro de las mismas. Posteriormente, se detalla las experiencias obtenidas de cada uno de los talleres aplicados a las 20 adolescentes del Hogar Siembra.

Cabe mencionar, que los propósitos definidos para el proyecto pretenden dar respuestas a las necesidades, para esto se planteó talleres con distintas temáticas que fueron abordadas en el grupo de adolescentes y posteriormente se describen los alcances y resultados por sesiones a partir de un guía de sistematizaciones de la experiencia. Así mismo, se enfatiza en la importancia de abordar la mediación a partir de un taller y manual para fortalecer estos temas y contribuir significativamente a las tías del Hogar Siembra (ver figura 7).



A continuación, se detalla a profundidad las vivencias en cada sesión a partir de las sistematizaciones que describen la cantidad de participantes, lugar donde se desarrolló, los momentos significativos, frases etnográficas, los aprendizajes y aspectos por mejorar de cada taller, además se comparten algunas fotografías en el desarrollo de cada temática.

Para cada sesión se procede a verificar a las personas participantes a través de una lista de asistencia, sin embargo, por motivos de confidencialidad no se presentan en el informe de resultados.

Taller de resolución de conflictos

Propósito: Que las mujeres adolescentes del Hogar Siembra identificaran la importancia de resolver conflictos basados en el estilo de afrontamiento colaborador.

Estrategias de aprendizaje	Preguntas introductorias
	Rompe Hielo
	Completa la pista
	Marionetas
	Arma la cartelera
Estrategias de evaluación	Círculos grupales
	Exposiciones
	Establecer estrategias
Participantes:	20
Fecha de aplicación	10/enero/2020
Duración	2 horas

Nota: Descripción general del primer taller

La sesión grupal se realizar en la sala de convivencia con la participación de 20 adolescentes que fueron asignadas por las personas encargadas del Hogar. Debido a los diversos talleres y espacios de capacitación que ofrecen se deben distribuir en grupos, por esta razón no participan las demás adolescentes.

Para cumplir los propósitos planteados fue necesario extender el taller a 2 horas, primeramente, para presentar a las facilitadoras, también para explicar en qué consistía el proyecto, el propósito y la dinámica de cada encuentro.

Para continuar, se realiza una rompe hielo, donde era necesario que cada una de ellas se presentaran con el nombre, edad, alguna cualidad y posteriormente digieran la siguiente frase “*el sol brilla...*” Mencionado alguna característica de ropa u objetos que traían las demás participantes del grupo, por ejemplo: “*el sol brilla para las que traen blusa roja*” y así sucesivamente hasta que las todas las personas se hayan presentado.

Durante la presentación 3 personas compartieron que pronto se trasladaban a vivir en otro lugar asignado por el Hogar y por esta razón, no podrían seguir acompañado en la realización del proyecto.

Al iniciar con el desarrollo de la temática se plantea como objetivo identificar las actitudes y respuestas ante un conflicto para ello se realiza **una lluvia de ideas** con las siguientes preguntas. ¿Qué entiende por conflicto? obteniendo como respuesta “*son problemas, mal entendidos, es cuando la gente no se logra comunicar bien, son malos*” además comentaban que las situaciones que conllevan los conflictos podrían estar relaciona a la actitud de las personas, por ejemplo: “*el tono de voz, los robos y chismes...*” Al debatirse estos comentarios se les pregunta ¿Los conflictos pueden ser positivos? Hubo resonancia en el grupo a partir de acotación externada por una adolescente “*por lo general nunca un conflicto termina bien*” considerando oportuno retroalimentar el comentario añadiendo que la diferencia está en cómo son resueltos y los mecanismos y estilos de afrontamiento utilizan a vivenciar una situación conflictiva.

Para continuar, se les solicita a las adolescentes que caminen por el espacio mientras pensaban en algún conflicto reciente; al ir realizando esta pequeña **fantasía dirigida** se les pregunta ¿Qué sucedió? ¿Cómo se dio? ¿Cómo lo resolvieron? ¿Quién ganó? Al retomar las preguntas se les dice ¿quién ganó?, la mayoría decía “*yo*” haciendo relación a un estilo de afrontamiento definido como ganar- perder; las facilitadoras recalcan la importante que ambas partes encuentren soluciones equitativas que propicien un estilo colaborador que a menudo busca el bienestar con el objetivo de ganar-ganar y que a través de estrategias ellas podrían replantear nuevas formas de relacionarse y buscar solución a las diferencias.

Para reconocer las actitudes y respuestas ante un conflicto se considera la técnica de “**completo la pista**” la cual se basan en preguntas, frases o comentarios de conflictos que se encontraban en un sobre con fichas de colores representadas en el juego.

Casillas verdes responde una pregunta

Casillas rojas cuenta un conflicto

Casillas amarillas resuelve un conflicto

Casillas azules: **Completa la** frase, menciona por la facilitadora. (Ver figura 8)



La adolescente al tirar el dado que contiene una serie de números, cada número indicaba cuantas casillas podía avanzar en la “pista” y cual ficha debía tomar según el color correspondido.

En la casilla verde de respondían una pregunta se les solicitaba *¿Cuál es su reacción ante un conflicto y mencionan “por medio de golpes, gritos e insultos, estar solas”* Otras de las preguntas eran *¿Cuáles estrategias utilizan cuando resuelve conflictos asertivamente?* Alguna respuesta era *“nunca resuelvo los conflictos de manera asertiva, siempre me enojo”* *“me cuenta estar calmada”* sin embargo hubo respuestas distintas donde mencionan resolver los conflictos mediante *“comunicación, el hablar sin pelear, escuchar más a la otra parte y conocer si la otra persona está muy molesta”*. Cuando les salía la ficha roja debían comentar

un conflicto un participante comento *“hace unos días a una compañera se le perdió el pijama que no aparece por ningún lado, ahora todas dicen que ninguna la tomo del closeth, aquí es muy común que se roben cosas y a final nadie lo hizo”* otra mencionaba *“yo me enoje con mi compañera de cuarto porque nunca quiere acomodar el cuarto y esto es un problema porque todas debemos colaborar”*.

Cabe señalar, al compartir el conflicto con las demás compañeras generan posibles soluciones que quizás anteriormente no hubiera sido consideradas, por ejemplo: una adolescente manifiesta un aporte de manera asertiva *“yo creo que cuando una persona está enojada solo piensa en sacar su enojo y muchas veces no lo hace de la forma correcta, por eso es conveniente que estemos solas para reflexionar.* (Ver figura 9).



Figura 9. Grupos en el desarrollo de la técnica.

El grupo en general posee alternativas para solucionar los conflictos, pero parecieran que no se han fortalecido internamente, por esta razón al establecer un espacio de reflexión ellas participan y aportan ideas valiosas para la comprensión del tema.

1. ¿Cómo es mi comportamiento ante un conflicto?

En grupo comparte experiencias tales como: Mal porque me cuesta controlar mi enojo, cuando yo tengo la culpa soy muy calmada, estresarme, les dejo de hablar, agresiva, retadora y

porfiada, discuto mucho, espero un momento si la persona está enojada me altero mucho, soy grosera.

2. ¿Ese comportamiento aporta a las soluciones?

No porque no resuelvo nada, no porque lastimo, si porque no agredo a la otra persona, no ayuda porque se supone que debemos escuchar a los demás, pero me cuesta, genera más problemas, no porque si respondo de mal manera no soluciono nada, no porque no controlar mis emociones, si porque busco soluciones.

3. ¿Qué alternativas puedo establecer de ahora en adelante?

El compañerismo, manejar mis emociones, reaccionar diferentes, escuchar mejor y más, no alterarme fácilmente pensar antes de reaccionar, no contradecir, dejar que la persona se desahogue, si me dicen algo no responder con violencia, respirar más, no resolver mis problemas con gritos e insultos.

4. ¿Qué aprendí del tema de conflictos?

A no gritar porque podemos hablar, que debo aprender más del tema, que tengo que controlarme, que no siempre se gana, que debemos comprendernos entre nosotras, que las opiniones de las otras personas también valen, hablar con calma, que no todos los conflictos son malos o negativos.

Se brinda un espacio para que las adolescentes reflexionaran acerca de las habilidades que poseen y desean fortalecer al resolver un conflicto, además reconocer aquellas conductas o emociones presentes en su vida cotidiana. De esta manera, contextualizar a la persona desde su propia historia como lo son los patrones de crianza familiar o sociales permitiendo la reformulación de nuevas estrategias para la resolución de conflictos.

Para efectuar la temática, se abordó los estilos de afrontamiento tales como: competir, evitar, transigir, complacer y colaborar. Al explicarlos por medio de un cartel las definiciones de cada uno de ellos para luego entregar uno o dos estilos a cada subgrupo el cual debían formular un caso representando el estilo que le correspondió, sin darle soluciones para luego pasarlas a las compañeras de la derecha, que debían comprender y establecer soluciones para representárselo al grupo de forma creativa, algunas de las adolescentes dibujaron, actuaron, formaron figuras de plastilina. (ver figura 10).



Figura 10. Estrategias creativas para la resolución conflictos.

Dentro de los ejemplos se reflejan situaciones presentes; como discutir por los programas de televisión, el uso de Netflix, los robos, la dificultad para colaborar con sus compañeras. Estos eventos están relacionados a los valores como la honestidad, colaboración y la responsabilidad que suele ser visto de manera diferente por las historias de vidas y aprendizajes cotidianos.

De igual forma, es importante fortalecer la negociación en el grupo de adolescentes especialmente porque en estos conflictos es común la intervención de las Psicólogas o bien por las tías por su parte, las adolescentes pueden lograr un proceso de transformación, fomentando estrategias a partir de la identificación de las situaciones que viven en su contexto y a su vez aportar soluciones que contribuyan significativamente.

De esta manera, las adolescentes señalan posibles soluciones el grupo expresando la importancia de *“comunicarse asertivamente, no gritar, escuchar a la otra parte, no responder a la defensiva, no enojarse rápido, establecer un tiempo cada uno para ver televisión dado que el espacio es limitado”*.

En la ejecución de las técnicas ellas reconocen los mecanismos de resolución de conflicto, el grupo logrando completar cada apartado de *“arma la cartelera”* reflejando conocimiento en cuanto a la temática, por lo tanto, se retoman y refuerzan estos mecanismos para efectuarlos en sus vidas cotidianas a partir de la estrategia de evaluación ellas comentan cómo se dan estos mecanismos al resolver conflictos.

En la evaluación debían completar en el grupo un cuadro con cada una de las estrategias que pueden implementar para fortalecer la resolución de conflictos rescatado algunos mecanismos como el arbitraje y negociación.

En el arbitraje las adolescentes expresan *“por lo general una de las compañeras interviene y hemos dejado de pelearnos con golpes porque si la administración se daba cuenta nos castigan con el uso de la Tablet, computadora y no ver Netflix y esto trae consecuencias para todas”* se evidencia que las adolescentes con más tiempo de convivir en el Hogar poseen un mayor compromiso por respetar las normas y evitan que los conflictos puedan perjudicar a todas en general.

Por otro se les pregunta *¿Cómo deben mejorarlo? “hablando, no gritar, valorar las opciones de los demás para intentar comprendernos”* Así mismo, comentan una estrategia con el fin de evitar enfrentamientos *“aunque esto es difícil con 30 o más niñas, yo creo que sería bueno que el Hogar armen grupos y horarios para ver Netflix porque aquí hay un problema tenemos solo una hora al día para todas”*. Los aportes de estas soluciones deben ser compartidas y socializadas con el Hogar especialmente por los gustos e intereses diferentes, sin embargo, como grupo pueden negociar estratégicamente una semana para cada subgrupo.

Otro mecanismo importante es la negociación, algunas adolescentes expresan ser personas asertivas mencionando *“yo hablo con la persona y si está enojada espero cuando este más tranquila, a mí no me gusta discutir con nadie, yo reconozco cuando tuve la culpa, en mi caso busco soluciones”*, cuando se les pregunta como ponen en práctica la negociación describen *“dialogando, espero que es lo que la persona quiere decir”* ¿Qué deben mejorar? *“La forma en la que hablamos, no alzar la voz, enfrentando la situación, buscando a la persona si ella se fue, ver la situación y la percepción que se tiene de lo que paso.”* ¿Cómo lo van a lograr? *“Comunicándose asertivamente, escuchar, no enojarse tanto, controlarme, no solo querer ganar, saber que en conflicto puede haber cosas positivas”*. El socializar estas estrategias se replantean nuevas formas de responder a los conflictos utilizando el pensamiento crítico y creativo para que logren acuerdos en conjunto que beneficien ambas partes.

La pregunta de cierre *¿Cuál fue el aprendizaje?* Había comentarios tales como: *“el reconocer que los conflictos no son negativos, que podemos aprender a solucionarlos, que es importante entender la posición de las otras personas”*.

Por consiguiente, es importante mencionar que se logró mucha participación y disponibilidad de todas, concluyendo con el objetivo principal que era reconocer las respuestas ante un conflicto, los estilos de afrontamiento y los mecanismos utilizados. El taller se efectuó en el tiempo establecido y no surgieron imprevistos ni contratiempos. Para verificar la cantidad de participantes se pasan una lista de asistencia que se entrega al Hogar. Entre las

principales conclusiones se muestra las actitudes o respuestas de las adolescentes ante un conflicto lo cual permite ampliar y detallar las concepciones y de esta manera lograr fortalecer estrategias que se pueden poner en práctica durante la resolución de conflictos.

2. Taller de conciencia emocional

Propósito: Que las adolescentes sean conscientes de sus emociones a través del pensamiento reflexivo para que reconozcan sus emociones y las demás.

Estrategias de aprendizaje	Rompe Hielo Conociendo las emociones Que emociones presentan en sus vidas
Estrategia de Evaluación	Conoce las emociones de los demás Dibujo las emociones Compartir las experiencias
Participantes	13
Fecha de Aplicación	17/enero/2020
Duración	1 hora y 30 minutos

Nota: Descripción general del segundo taller

La sesión colectiva se realizó en el auditorio de la institución Hogar Siembra, siendo programada para veinte mujeres adolescentes, sin embargo, se obtuvo la participación de quince participantes, se confirma a través de una lista de asistencias que se le repartió a la población con anticipación, pero de igual manera se ejecutaron las técnicas sin problema, cumpliendo con el planeamiento. Esto debido a que, las adolescentes provenían de otra actividad y no habían terminado sus quehaceres por lo que decidieron incorporarse a sus labores.

Para el desarrollo de las actividades se utilizaron materiales como pinturas de agua, hojas blancas, lapicero, instrumento impreso, video Vean, parlantes y computadora. Primeramente, se realizó la actividad rompe hielo **¿Te emociona tus vecinos?**, la cual tenía como propósito introducir en la temática de conciencia emocional, a través del reconocimiento de las emociones que experimentaba la participante en ese momento en relación a la compañera de al lado. Para conocer la información previa que manejaban la población acerca de las emociones, se realizaron as siguientes interrogantes: ¿Qué entienden por emociones?

obteniendo respuestas como Ale *“Es lo que sentimos”, “como actuamos” y “como nos expresamos”, ¿Cuáles emociones conocen? “La tristeza, aquí uno extraña a la familia y en ocasiones uno no es bien recibido por las demás compañeras, algunas les hacen la vida imposible al principio”, “Enojo, en mi caso me he enojado porque toman mis cosas sin permisos”, “Asco, me toca que limpiar los sanitarios, no me gusta, pero es mi labor y también siento asco cuando mi compañera no limpia su parte del cuarto” ¿Son buenas, malas o neutrales las emociones? ¿Por qué? “Depende, son malas cuando no sabemos cómo reaccionar al experimentarlas, por ejemplo, aquí hubo una compañera que fue demandada por la manera de actuar, fue muy agresiva”, “La tristeza, al sentir mucha tristeza se puede convertir en depresión. Cada respuesta que brindaron las participantes es valiosa para el proyecto, puesto que, se refleja que poseen cierta información e incluso no especifican que las emociones sean negativas al contrario depende de la reacción propia de la persona*

Seguidamente, se ejecuta la estrategia **Conociendo las emociones**, consiste en la proyección de un video animado que ilustra algunas de las emociones más frecuentes en las personas, las participantes deben prestar atención para responder las consultas realizadas por la facilitadora a cargo, brindan aportes como: *¿Qué función cumplen las diversas emociones? Yessi “Podemos estar en alerta, porque cuando tenemos miedo podemos prestar atención a los riesgos” ¿La conducta está dirigida por las emociones? “El comportamiento de las personas esta direccionado por las emociones”, “actuamos según las emociones que experimentamos, como es el caso de la niña del video, le iban a dar brócoli e hizo una cara de desagrado y rechazó la comida” ¿Cómo es controlar una emoción, fácil o difícil? “yo considero que es difícil más cuando convives con muchas personas, porque uno intenta resolver las situaciones de la mejor manera, pero la otra persona no, entonces uno termina discutiendo, diciendo comentarios ofensivos”, a través de este comentario las facilitadoras aclaran que para aprender a controlar y expresar las emociones consiste en un trabajo constante que se va mejorando con la práctica, que no se deben rendir si en ocasiones no lo han logrado, ¿Logran identificar cuando están tristes o enojadas? “Claro que sí, incluso uno puede estar enojado primero y luego triste o al revés, porque yo cuando llegue no todas me trataron bien me sentía enojada por lo que me hacían, pero también triste porque era un lugar desconocido”.*

Como técnica de evaluación se ejecuta la estrategia **Soy tu regalo**, se le repartió lazos a la mitad de las participantes y a la otra mitad se le repartió imágenes o frases que

representaban objetos, animales o eventos, las adolescentes se desplazaron por el espacio mientras escuchaban música, cuando esta se detuvo tenía que buscar una pareja que tuviera lazo y mencionar la frase “soy tu regalo” brindando la imagen, la participante que lo recibe debe de mostrar mediante un gesto no verbal cual es la emoción que le genera la imagen y su pareja adivinar. La presente técnica posee como propósito que las participantes experimentaran emociones y también lograr identificar las emociones vividas por las demás personas, por lo que se les consultó que sintieron cuando recibieron el regalo *“desagrado porque no me gusta el brócoli”, “miedo porque la imagen que me regalaron era unas culebras”, “me sentí decepcionada porque no me gustó mi regalo” “feliz porque era un abrazo y cuando a uno lo abraza se siente bonito”, “Me regalaron una frase que decía te vas de viaje a otro país de solo imaginar que fuera cierto me sentiría feliz, porque me gusta pasear y conocer nuevos lugares”, en mi caso me dieron una frase que decía muere tu mascota, la verdad no sentí nada porque nunca me encariñado con una mascota”, a través de cada comentario se enfatiza que las personas pueden vivir los mismo acontecimientos pero experimentar diferentes emociones y por ende, reaccionar de diversas maneras. Cuando se les consultó a las participantes que les correspondía adivinar las emociones que experimentó su pareja mencionaron *“si, era alegría, porque le gusta pasear”, “el desagrado”, “En mi caso me correspondió con la compañera que tenía reaccionar a la muerte de una mascota, no sintió nada, entonces no hizo ningún gesto”**

Seguidamente, se realiza la técnica **Identificando mis emociones**, se reparte a cada participante una hoja la cual contiene una serie de preguntas y emoticones donde deben señalar cual emoción experimenta con más frecuencia. Las participantes expresan, *“yo me siento alegre cuando puedo compartir con mis amigas”, “me provoca alegría no tener problemas porque paso bromeando a las demás y me ayuda a tener mejor conducta, me ayuda a no estar triste”, “No me gusta que me roben, eso me enoja y el estar enojada no gano nada porque no me va devolver lo que se me robaron”, con este último comentario se aprecia que algunas de las participantes son conscientes que dependiendo de la manera en que reaccione, debido a una emoción, se puede vivir experiencias positivas o negativas, en otras palabras identifican que al no reaccionar bien ante algunas situaciones esto no atrae aspecto favorables al contrario.*

Como técnica de evaluación se aplicó **Dibujando emociones**, se les propicia un espacio donde pueden expresar por medio de la pintura cuál es la emoción que experimentan

con mayor frecuencia de acuerdo al instrumento aplicado anteriormente. Al finalizar, se les solicita de manera voluntaria exponer las pinturas, Kiki *“mi dibujo representa el enojo, esta es la emoción que más experimento porque no nos han levantado el castigo de no ver tele y utilizar la Tablet, yo no tuve la culpa que mi compañera se le robaran la pijama”*, en el dibujo se ve claramente representada la emoción puesto que, dibujó una persona donde la piel es roja, las cejas y boca muestra el gran enfado que posee. Lucia *“yo dibuje un corazón triste, porque es la emoción que he experimentado más estos últimos días, perdí comunicación con mi mamá, aquí en la institución han intentado ayudarme a localizarla, pero no han podido”*, Ana *“mi dibujo representa la diversidad y la emoción de amor, me gusta ayudar que las demás se sientan bien y más cuando están recién llegadas al hogar”*. (ver figura 11).



Figura 11. Creación de dibujos para ampliar el tema de emociones.

Las adolescentes disfrutaron realmente del espacio de pintura, se les facilitó no solo representar sus emociones de manera creativa, también identificar y expresarlas a través de sus exposiciones. Incluso algunas de ellas no habían aportado comentarios a lo largo del taller, pero en ese momento, al parecer, se sintieron animadas para hacerlo. A través de los diferentes aportes brindados por las participantes se evidencia el logro de los objetivos planteados con anticipación en el planeamiento didáctico, dado que, se observa que las participantes no solo lograron comprender sus propias emociones también las de sus compañeras, siendo conscientes de cómo han reaccionado y si les ha funcionado para resolver situaciones

conflictivas de manera asertiva o al contrario si la conducta que utilizan para expresar sus emociones le ha traído resultados negativos.

Es importante mencionar que antes del taller las adolescentes debían de asistir a una charla, al principio llegaron agotadas, pero al transcurrir del tiempo observaron que las actividades eran creativas y las hacían permanecer activas, como es el caso de la técnica “soy tu regalo” que había música, entonces estaban entretenidas bailando, cantando y cumplir con el propósito de la estrategia. Lo cual, es favorecedor porque se logró captar la atención y brindarles un espacio donde se permitiera evidenciar el aprendizaje previo y el que iban adquiriendo en el transcurso del taller.

Así mismo, como aprendizaje profesional cuando se realiza un taller, se debe tomar en cuenta al tipo de población, como es el caso del presente taller que se encontraba dirigidos adolescentes, por consiguiente, desde un inicio se procuró brindar estrategias creativas que lograran cautivar la atención e incentivar la participación. Además, al inicio de cada sesión colectiva, es necesario realizar el encuadre no solamente desde el punto de vista de las facilitadoras también desde la visión de la población, es decir que sean ellas quienes establecieran las normas, porque inclusive entre ellas corrigen su comportamiento; si bien es cierto que las facilitadoras se encuentran a cargo, de la misma manera es importante crear un ambiente de confianza donde exista espacios para el aprendizaje mutuo.

3.Taller regulación emocional

Propósito: Potencializar las competencias emocionales favoreciendo respuestas asertivas ante las situaciones conflictivas que vivencian las adolescentes del Hogar Siembra.

Estrategias de aprendizaje

Rompe Hielo

Teatro Mudo

Jenga Emocional

Construyendo mi regulación emocional

Estrategia de Evaluación

Compartiendo respuestas

Mis primeros pasos hacia la regulación emocional.

Charla Participativa

	Refrigero al finalizar
Participantes	13
Fecha de Aplicación	23/enero/2020
Duración	3 hora y 20 minutos

Nota: Descripción general del tercer taller

La sesión grupal se realizó en el auditorio de la institución Hogar Siembra, siendo programada para veinte adolescentes, sin embargo, asistieron 18 mujeres, debido a que, las restantes contaban con un permiso especial de la institución por situaciones de citas médicas. Cabe señalar que de igual manera se hicieron los ajustes en las actividades y se logró cumplir con el plan estratégico en el tiempo establecido.

Para el desarrollo de las actividades se utilizaron materiales como marcadores, lápices, lapiceros, juegos de “Jenga”, materiales de reciclaje. Primeramente, se establecieron acuerdos importantes para el desarrollo del taller como: levantar la mano para hacer uso de la palabra, Respetar la opinión de las compañeras, participar de las actividades. Así mismo, se efectuó la primera actividad de inicio **Mi emoción echa una bola**, tenía como propósito retomar la tarea que se les había asignado previamente en el taller anterior de conciencia emocional, la cual requería que las adolescentes durante una semana pusieran mucha atención a las emociones que experimentaron, que situaciones las generaba y las reacciones que tuvieron. De esta manera, al pasar una bola imaginaria a alguna compañera mencionaron aspectos como: *“experimenté enojo y reaccioné gritando, llorando”, “tristeza y entonces me alejo de todas”, “Enojo y golpeé la pared y puerta”, “yo enojo, pero no hice nada, solo me fui”*

Se logra evidenciar aspectos importantes como gestos no verbales de desagrado al pensar la situación, también se les consultó: ¿las reacciones que les generó esas emociones, afectaron de alguna manera a otras personas? Y contestaron: *“Creo que sí porque empecé a gritarle a otras personas que no tenían nada que ver”, “si porque golpeé la mesa” “Si me alejé de todas las compañeras”*. De esa manera, se cumple el propósito de la tarea y del taller anterior porque lograron generar espacios de reflexión y autoconciencia de las emociones, las respuestas que presentan ante las mismas. Así mismo, un comentario muy valioso y satisfactorio, porque denota el aprendizaje que han obtenido en el proceso, fue el de una adolescente que agrego: *“Cuando estaba en esa situación difícil en esta semana no sé porque,*

pero ¡pensé en ustedes!, en lo que hemos hablado de las emociones eso me ayudo a pensar mejor las cosas”

Ciertamente, esa primera actividad de pasar la bola imaginaria que tenía el significado de las diversas emociones, permitió generar la reflexión de que cada emoción es en ocasiones lanzada a otros, y pueden afectar a otras personas si no son reguladas, también que pueden ser experimentadas y vividas de manera diferente con diversa intensidad.

Además, otra de las consultas en esta primera parte fue: ¿Qué entienden por regulación emocional y que función tiene?, Por lo tanto, entre las respuestas mencionan: Ale *“Es estar estable” “estar en un punto medio, ni ignorar ni siendo impulsiva”*, Mari: *“Usar la emoción al favor para controlarlas”, “Es controlar las emociones”, “no dejarse llevar por algunas emociones”* reconociendo que las emociones en muchas ocasiones impulsan hacia una reacción inmediata sin ser meditada. Señalan *“pensar antes de actuar” “no ser impulsiva” “no ser colérica”* en cuanto a la función añaden: *“Nos ayudan a pensar mejor las cosas” “a ser más positivas” “A buscar un momento bueno para reaccionar”* así se denota que tienen una noción de lo que trata la regulación emocional, reconociendo puede ser un canal para no reaccionar de manera agresiva sino para aprender a manejar esas emociones.

Seguidamente, al desarrollar la primera técnica de ejecución que tenía como propósito que las adolescentes reconozcan estrategias para responder asertivamente ante las diversas situaciones de la vida cotidiana, la misma consistía en un **Teatro mudo** donde las adolescentes representaron alguna situación conflictiva, real que hayan experimentado en la vida cotidiana y que les produce ciertas emociones como enojo, tristeza, desagrado y preocupación. De esa manera expusieron dos situaciones que mencionaron haber experimentado en la actualidad con algunas compañeras, debido que, comparten la habitación entre dos. El primer caso expuesto consistía en que llegó al cuarto y encontró mucho desorden por todos lados (zapatos botados, ropa sucia en desorden, camas desacomodadas, entre otros.) entonces se mostró muy enojada con la compañera porque ya habían hablado reiteradas veces de esa situación. (Ver figura 12).

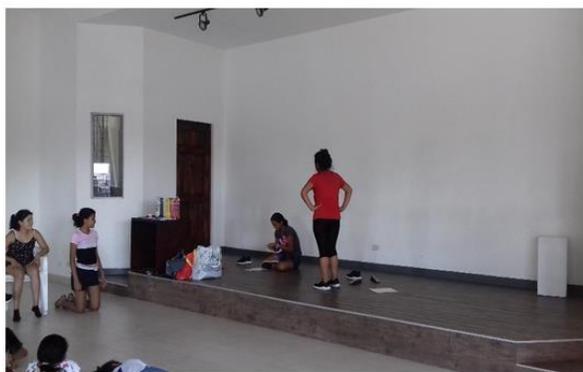


Figura 12. Desarrollo teatral de las adolescentes del Hogar Siembra.

En segundo caso expuesto, consistía en una joven llamada Luci iba caminando tranquila por la calle cuando vio a una amiga que venía a su encuentro, sin embargo, esa amiga la observó de manera distinta y con reclamos le mencionó que Luci es una traicionera, gritándole le dijo que no quería volver hablar con ella, que la dejó en mal con otras amigas. Entonces Luci se asombró porque no sabía que era lo que estaba pasando.

Al mismo instante el público que observaba debía contestar cómo reaccionarían si estuviera en esa situación colocándoles en una situación ficticia que en algunos casos si han vivenciado personalmente y expresaron: *“Yo me sentiría molesta y hablaría con ella”* desde una posición de enfrentar la situación, *“le preguntó por qué razón reacciona así conmigo”* *“Habría tranquilamente con ella”* siendo esta una manera asertiva de abordar las situaciones. Sin embargo, otras respuestas indican *“Me enojaría, le reclamaría y me voy”* *“No le hago caso, me voy y no le hablo”* siendo una manera evasiva de la situación *“Me daría igual, y me alejo de ella”*. Por lo tanto, la actividad permite una reflexión sobre la manera como se actúa ante ciertas emociones, las usuales respuestas cotidianas que se dan, las consecuencias que generan y la manera como benefician o afectan a las personas que se encuentran alrededor.

Como técnica de evaluación se realizó la actividad **Compartiendo respuestas** que consistía en una pequeña plenaria, donde se consultó *¿Qué emociones experimento con más frecuencia durante un conflicto con otra persona?* entre las respuestas mencionaban: *“Enojo”* *“tristeza depende de quien sea”* *“Cólera”* *“Temor”*. De esa manera, las respuestas antes

mencionadas de la forma como reaccionan denotan la necesidad de un control emocional y por esa razón se les consulta, ¿De qué manera podrías actuar diferente ante esa emoción? *“quizás dialogando” “escuchando a la otra persona” “Siendo asertiva” “Diciéndole que hablemos en otro momento”*. Además, se evidencia que algunas personas reconocen actuar impulsivamente, entonces también se plantea ¿Qué acciones pueden implementar las personas que reaccionaron impulsivamente? Agregan: *“Contar hasta 10” “Caminar y pensar” “con tolerancia” “No usando la violencia”*

Es importante mencionar, las adolescentes de igual manera representaron a través de la dramatización las posibles formas asertivas de responder ante esas situaciones. además, se realizó otra actividad de evaluación llamada “Jenga emocional” el cual consistía en subgrupos jugaran y aprendieran con el juego de Jenga, el mismo dentro de sus piezas contenía una serie de recomendaciones para manejar el enojo, así como algunas de las siguientes indicaciones: elabore una estrategia para controlar una situación de tristeza; elabore una estrategia para controlar una situación de desagrado y elabore una estrategia para controlar la furia. (ver figura 13).



Además, entre alguna de las recomendaciones para manejar el enojo estaban: Identifique los pensamientos negativos y sustitúyalos por positivos; Dese un tiempo fuera,

cuenta hasta 10 antes de actuar; Dese un espacio, retírese de la persona con la que está enojada. Así mismo, las adolescentes lograron elaborar algunas estrategias como también brindar ejemplos de la vida cotidiana donde pueden practicar esas recomendaciones para manejar el enojo, entre los ejemplos planteados exponen: *“Para una situación de tristeza puede ser respirar y tomar agua”* *“Para la tristeza distraerse de la situación y escuchar música”* en cuanto al desagrado agregan *“Retirarse de esa persona o situación que genera el desagrado”*, *“pensar algo positivo o lindo que le haya pasado antes”* y acerca de la furia mencionan *“Alejarse en el momento para pensar bien las cosas”*, *“Tratar de entender la situación o al a otra persona”*, *“Respirar y darse un tiempo”*.

En cuanto a la técnica de evaluación llamada ***Mis primeros pasos hacia la regulación emocional*** se solicita a las adolescentes de manera individual anotar dentro de un piecito ¿cuáles pueden ser tus pasos para controlarte emocionalmente? Esto ante las diversas situaciones de tensión que experimentan. Al respecto y en orden señalan aspectos como *“1. Controlar mi enojo”* *“2. Hablar con alguien para que me ayude”* *“3. Dejar de insultar”* de esa manera se denota un compromiso por querer reconocer y cambiar esa situación y conductas al experimentar una emoción. *“1. Saber que siento, 2 saber decirlo y 3 buscar una solución”*. Se señala en varias ocasiones por algunas adolescentes la importancia buscar algún adulto para que le orienten. *“1. Hablar con personas de confianza, 2. Cambiar pensar antes de actuar, 3 hablar para arreglar las cosas”*. Así mismo, mantienen una actitud de disposición para trabajar la emoción de forma saludable *“Saber qué sentimiento estoy presentando y buscar una solución”*,

Además se les preguntó acerca de los escenarios donde consideran pueden poner en práctica esos pasos, por lo que señalan: *“En mi habitación con mi compañera de cuarto”*, *“En el colegio”*, *“En esta institución”* entonces se les recalcó que no es fácil pero que es tarea de todos los días buscar la regulación y expresión saludable de las emociones.

Es importante señalar que esta actividad permitió recalcar y señalar que cada estrategia es un pequeño paso que se debe poner en práctica cada día para buscar el control emocional, reconociendo que cada persona tiene únicas y diversas maneras de autorregularse.

Por otro lado, en cuanto a la última técnica de ejecución en esta sesión se les solicitó a las adolescentes diseñar o construir de manera grupal un artículo o implemento útil para la regulación o relajación emocional con material reciclaje (ver figura 14).



Figura 14. Realización de objetos con material reciclable.

Así mismo, se les brindó escritas algunas de las competencias para la regulación emocional que debía que leer y analizar para mostrar a los demás subgrupos un ejemplo de la vida cotidiana donde se puede poner en práctica esa competencia dentro de la institución donde se encuentran

En cuanto a la actividad de evaluación, la misma consistía en una charla participativa que incluía consultas como: *¿Qué función tiene el artículo construido? Y mencionan “Para hacerse masajes a uno misma y a los demás” “Para des estresarse” “Para distraerse en momentos tristes o de enojo”*

Además, un ejemplo en relación con la competencia de regulación emocional correspondiente a expresión emocional añade: *“Cuando estamos enojadas por cualquier cosa no necesariamente tenemos que hacer caras ni enjaches sino saber decir las cosas de manera que una no se deje, pero tampoco trate mal a los demás.”* Así mismo otro ejemplo de competencia para la regulación emocional es la de autogenerarse emociones positivas. Por lo tanto, se planteó como ejemplo *“Hay personas que son muy negativas y por eso no tienen una buena actitud, como dicen no son optimistas y eso complica la situación, pero podemos tratar de ver lo positivo y no siempre lo negativo”*

Algunos de los aspectos más significativos para el grupo fue la representación en la actividad *“Teatro mudo”* de situaciones de la vida cotidiana y vivencias dentro de la

institución en la interacción con otras, debido que se sintieron muy identificadas y lograron plantear estrategias o soluciones para esas emociones que les produce tales acontecimientos.

Ciertamente, se logró muy buena participación y disponibilidad de todas las adolescentes durante la sesión, cumpliendo cada uno de los objetivos del taller direccionados a la identificación y construcción de estrategias para la regulación emocional. Cabe señalar que, la sesión se cumplió en el tiempo establecido y sin imprevistos o emergentes, por lo que se llevaron a cabo cada una de las actividades programadas.

Además, para verificar y registrar la cantidad de adolescentes que asistieron al taller se les brindó una hoja donde cada una se anotó, la misma se le entregó una copia a la institución. Entre las principales conclusiones se denota bastante apertura de las adolescentes para poner en práctica los aprendizajes obtenidos, un mayor conocimiento acerca de la temática y de las estrategias que pueden utilizar para alcanzar la regulación emocional.

Finalmente, se les solicitó a las adolescentes expresar de forma voluntaria algún aprendizaje obtenido en esta sesión, entonces señalaron: *“Yo aprendí que la regulación y expresión es como expresar sus emociones pero no de una manera enojada o triste expresarla de una manera que se pueda ver que se están entendiendo porque si una persona esta frustrada porque tiene que hacer cosas y yo estoy frustrada porque tengo que hacer tarea, entonces no nos vamos a entender, la idea es expresarla de buena manera”*. Así mismo otra adolescente añade: *“entendí que el manejo de emociones ayuda a cambiar las actitudes”*, además mencionan: *“hay que buscar la solución ante algunas emociones, pero de tal manera que no lastimen a nadie ni lastimen a uno mismo”*. De esta manera, se logra la reflexión e interiorización de la temática en las adolescentes.

3. Taller competencia social

Comunicación y escucha asertiva

Propósito: Que las mujeres adolescentes del Hogar Siembra logren promover espacios de comunicación asertiva y escucha activa para el fortalecimiento la competencia social.

Estrategias de aprendizaje

Rompe hielo

Representa la comunicación

Escucha con atención

Permito que me guíen

Estrategia de Evaluación	Las señales en la comunicación Nube de ideas Conversatorio
Participantes	18
Fecha de Aplicación	8/Febrero/2020
Duración:	2 horas

Nota: Descripción general del cuarto taller

El taller se ejecutó en un aula dentro de las instalaciones de la Institución Hogar Siembra, programada para veinte mujeres adolescentes, sin embargo, se obtuvo la participación de 18 participantes que, por motivo de una cita médica y la visita familiar, se confirma a través de una lista de asistencias que se le repartió a la población con anticipación. Igualmente, se ejecutaron las técnicas sin ningún problema, cumpliendo con el planeamiento ya establecido.

Para el desarrollo de la sesión, se utilizaron materiales como computadora, parlantes, cartulina de color rojo, verde y amarillo, pañuelos, papel periódico y marcador. El inicio del taller se realizó la técnica rompe hielo “**El autobús**”, con el propósito de introducir en la temática de comunicación asertiva, las participantes debía de poner en práctica la escucha activa durante la lectura de una historia, la cual consistía que la persona se imaginara conduciendo un autobús vacío, en la primera parada se suben cinco personas, en la siguiente se bajan tres y se suben dos, más adelante se suben diez y se bajan cuatro, en la última parada se bajan cinco, por lo que se realiza la siguiente interrogantes ¿Qué número de calzado utiliza el conductor del autobús?, las participante inician a sumar y restar los pasajeros, pero cuando se realiza la interrogante algunas comentan “*Según mis cálculos quedan cinco pasajeros ese el número del calzado, pero es un pie muy pequeño (risas)*”, “*Yo digo que treinta y cinco, ay no sé*”. Al finalizar la técnica ninguna logra adivinar, por lo tanto, se les consulta ¿Quién conducía el autobús? “*Nosotras, entonces era nuestra talla de zapato*”, a partir de esta respuesta se realiza la introducción de la temática y la importancia que posee la escucha activa cuando las personas se desean comunicar, para evitar malinterpretaciones y por ende una mayor comprensión del mensaje transmitido.

Posteriormente, se realiza la estrategia “**Representa la comunicación**”, la cual tenía como objetivo que las participantes identificaran los estilos de comunicación, por lo que

primeramente se proyecta un video que resume cada uno de los estilos, con su definición y un ejemplo de cómo actúan o se comporta las personas según el estilo que asumen. Cuando se concluye con el video se brinda un instrumento a cada una de las adolescentes, donde debían de clasificar oraciones según el estilo que representaran, seguidamente se realizan subgrupos de cinco miembros para realizar una comparación y análisis de las respuestas, por último, se comparte de manera general las aportaciones obteniendo comentarios como “*cuando a uno no le importa la opinión de los demás, es un estilo agresivo porque la persona que lo utiliza cree que las demás personas son menos*”, “*la persona que no sabe decir que no o que le asusta lo que puedan pensar los demás, es porque busca siempre quedar bien y es un estilo de pasivo, en cambio la persona que es asertiva da su opinión y respeta la de los demás*”, “*otra característica de ser asertivo es que actúa con confianza y firmeza*” las facilitadoras aprueban cada comentario puesto que, una persona asertiva vela porque respete sus derechos y los demás, expresa lo que piensa, siente y escucha a los demás, en otras palabras es empático y posee confianza en sí mismo.

A partir del reconocimiento de los estilos de comunicación, se aplica la estrategia de evaluación “**Las señales en la comunicación**” para esta técnica permanecen los mismos subgrupos, a cada subgrupo se le reparte un papel periódico que contiene tres círculos de color rojos donde debían de anotar una conducta agresiva del grupo, color amarillo una pasiva y el verde beneficios que atrae ser asertivo en el grupo. Entre los comentarios anotados y compartidos por cada subgrupo, lograron coincidir en algunos, por ejemplo en el **estilo agresivo** mencionan que en el grupo se originan conductas como “*cuando hay discusiones se dan gritos, amenazas, no saben escuchar y solo hablan con insultos*”, “*nosotros escribimos algo similar, pero además anotamos que se falta el respeto y se dan los robos*”, “*y también se tiran indirectas y chismes, esto ayuda mucho a los malentendidos y que se den los conflictos*”, **estilo pasivo** “*las que asumen este estilo se dejan guiar por otras personas, se dejan manipular y eso es cansado porque uno a veces quiere arreglar el problema y cuando hay personas así se quedan callados sin aportar nada bueno ya sea por miedo o por quedar bien con las otras compañeras*”, “*las que son pasiva es porque les da vergüenza, miedo a que las rechacen*”, “*se dejan mal influenciar, no saben decir no, hacen las demás cosas las demás personas le dicen que hagan*”, “*no saben expresar lo que piensan*”, **estilo asertivo** “*facilita la comunicación, porque la persona responde cuando haya pensado bien la respuesta, escuchar con atención, trata de buscar una salida para ayudar a todas*”, “*Buena*

comunicación, empático, positivo, líder, segura”, “*si todo esto se lograra en el grupo sería más fácil resolver conflicto*”. Considerando los comentarios expresados por las participantes se logra apreciar que interiorizan y comprenden los estilos, además enfatizan en la importancia de ser asertivo para establecer una mejor comunicación y así resolver conflictos.

Seguidamente, se lleva a cabo la estrategia de “**Escucho con atención**” las participantes debían tomar una hoja blanca, cerrar los ojos y escuchar las instrucciones brindadas por la facilitadora las cuales consistían en doblar la hoja por la mitad, luego cortar la esquina de abajo a la derecha, volver a doblar la hoja, cortar la esquina superior izquierda, doblar la hoja y cortar la esquina de abajo a la derecha. Al finalizar, extienden la hoja y muestran el resultado se obtienen comentarios como “*el mío se ve totalmente diferentes a los demás*”, “*no hay ninguno que se repita*” por lo que se realizan las siguientes interrogantes ¿Cuándo escuchas a las otras personas a donde se centra tu atención? “*Dependiendo, cuando es una conversación normal intento poner atención a la persona, pero cuando estoy molesta se me dificulta porque deseo solo expresar lo quiero*” ¿creen que el interés de escuchar es esencial para lograr entendernos? Sofi: “*Si, al escuchar detenidamente se puede comprender lo que dice la otra persona*”, “*Si, más cuando tenemos un problema*” ¿Qué deben fortalecer para escuchar activamente? Angel: “*no interrumpir*”, Yessi: “*poner atención detenidamente a la otra persona*”, Mari: “*esperar que termine, para dar mi opinión*” ¿Cómo se ven perjudicados los conflictos cuando no se comprende o sin mal interpreta el diálogo? “*Los conflictos se hacen más grande y cuesta resolverlos*”, “*hay discusiones constantes y no hay escucha activa*”, “*las personas se molestan y hasta se alejan*”, igualmente, se realiza la estrategia de evaluación “**Lluvia de ideas**” donde las participantes debían de anotar como podían fortalecer la escucha activa en las interacciones sociales, algunas de sus respuestas fueron: “*prestar atención*”, “*tomar en cuenta lo que dice la otras persona*”, “*no interrumpir cuando el otro está hablando*”, las facilitadoras reafirman los comentarios y señalan la importancia de preguntar cuando no se comprende el mensaje y la persona haya finalizado de hablar, con esto se evitarán los mal entendidos.

Por último, se aplica la estrategia “**Armamos lo comprendido**” se realizaron tres subgrupos, cada subgrupo debía de elegir dos representantes los cuales se rotaban para realizar un dibujo y quienes tenían sus ojos vendados, los demás integrantes brindaban instrucciones para que sus representantes copiaran el dibujo lo más claro posible según lo comprendido, posteriormente, se realiza la estrategia de evaluación “**Conversatorio**” se pretende establecer

un conversatorio a partir de una serie de interrogantes las cuales son ¿Qué es lo más difícil de la escucha activa? *“poder esperar mi turno”, “prestar realmente atención, es que es difícil no distraerse, más cuando se está en un conflicto y más cuando uno piensa que tiene la razón”,* ¿Había situaciones que desviaban la concentración de la persona que dibujaba? *“Si, en los otros grupos hablaban mucho y era difícil escuchar las indicaciones que me daba mi grupo”, “en cambio yo no, porque me concentraba únicamente en la voz de mis compañeras”* ¿Cómo se comunicaron las personas que daban instrucciones? *“Bien, trataban de turnarse para hablar”, “En ocasiones hablaban todas a la misma vez y se me dificultaba escuchar”* ¿Por qué ante un conflicto es importante la escucha activa y la comunicación? *“para entender el punto de vista de la otra persona”, “Cuando se logra escucharse mutuamente, se puede comunicar lo que se desea y llegar a un acuerdo”, “se evitan los gritos y los insultos, existe el respeto”*

A través de los comentarios realizados por las participantes se comprueba el cumplimiento de los objetivos planteados para el desarrollo del taller. Con el primer objetivo se pretendía que las adolescentes identificaran los tipos de estilos de comunicación, al concluir las estrategias no solo logran diferenciar cada estilo también, logran identificar por sí mismas que el estilo que deben emplear para lograr comunicarse adecuadamente es el asertivo; el segundo objetivo consistía en implementar la escucha activa como estrategia para la comunicación asertiva, de acuerdo, al aprendizaje compartido por las participantes, reconocen que en ocasiones el enojo no les permite comunicarse asertivamente porque no pueden escuchar a los demás y desean expresar lo piensa y sienten sin valorar los comentarios de los demás. Si bien es cierto que, el propósito es resaltar la escucha activa, a partir de los comentarios, también es rescatable e importante que las adolescentes reconozcan conductas que les imposibilite la escucha activa, por lo que era también necesario enfatizar en aspectos que deben fortalecer la escucha activa durante una conversación en la cual se obtuvieron respuestas enriquecedoras basadas en comportamientos como enfocar la atención en la persona para evitar interrumpir y comprender el mensaje donde no se genere malinterpretaciones.

Por último, el tercer objetivo hace énfasis tanto en la escucha activa y la comunicación asertiva como medio para facilitar la solución de conflicto. La estrategia aplicada facilitó poner en práctica aspectos que favorecieran o impidieran la comunicación, debido que, las adolescentes señalaban la dificultad de comprender el mensaje cuando todas hablan a la vez o en otros subgrupos enfatizaban en la importancia de turnarse para hablar así se lograba más

fácilmente el ejercicio. Finalizando, en la importancia de escuchar para resolver situaciones conflictivas mediante acuerdo mutuos y la facilidad de evitar tanto gritos como insultos.

Como modo, es importante comprender los aprendizajes de las participantes, en otras palabras, que sea una construcción mutua entre los facilitadores (as) y las personas asistentes al taller, brindándole a la sesión una visión participativa y no basado en estructura, con el propósito que cada participante se sienta con la libertad de compartir sus opiniones y sea más enriquecedor la experiencia. Para esto, es fue necesario conocer a la población con anticipación, brindando estrategias creativas que logran cautivar la atención e incentivar la participación.

4. Taller de negociación

Propósito: Incentivar la práctica de la negociación como un mecanismo para el abordaje de los conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra

Estrategias de aprendizaje

Rompe Hielo
Mi definición
En parejas negociamos
Clasificar frases

Estrategia de Evaluación

Preguntas introductorias
Exposición
Preguntas generadoras
Llegar a la meta

Receso y compartir refrigerio

Película El negociador “Entrega de palomitas y refresco
Conversatorio y refrigerio final

Participantes

16

Fecha de Aplicación

15/Febrero/2020

Duración

3 horas

Nota: Descripción general del quinto taller

La sesión grupal se realizó en el auditorio de la institución Hogar Siembra, siendo programada para veinte adolescentes y con la participación de la población total. Cabe

señalar el taller estaba dividido en dos sesiones, un primer tiempo establecido de 1 hora y 30 minutos que contenía una parte teórica sobre la comprensión del significado de la negociación y una parte práctica introductoria (rompe hielo) y al final. Cabe señalar que la primera parte del taller duró aproximadamente 1 hora 30 minutos, pero se logró el abarcar el contenido y por ende el propósito del taller.

Por consiguiente, la otra parte consistió en el análisis de una película llamada “El negociador” el tiempo aproximado de la misma era de 1 hora y 40 minutos. En relación con esta, las adolescentes debían reflexionar sobre algunos aspectos de la temática de negociación presentes en la película. Así mismo, para el desarrollo del taller se utilizaron materiales como recurso humano, sabana pequeña, hojas de color, papel de construcción, parlantes, música y hojas impresas con información.

Primeramente, para el desarrollo de la actividad se establecieron acuerdos importantes como: participar de las actividades, levantar la mano para hacer uso de la palabra, mantenerse en silencio durante la película para la comprensión de la misma, respetar la opinión de las compañeras, Así mismo, se efectuó la primera actividad de inicio llamada “**la sabana**” que tenía como propósito introducir de manera práctica la temática de negociación, la misma consistía en que se colocaba una sábana grande en el suelo y de manera grupal se les pidió que “que nadie quedara fuera de la sabana” Las participantes debían dar vuelta con el apoyo de todas con el fin de que la sabana quedara encima. Mediante esta estrategia se comenta la importancia de la cooperación, el ponerse de acuerdo y el mirar todos para lograr un objetivo en común.

A través de esta primera actividad se logra evidenciar que al parecer les resulta un poco complicado ponerse todas de acuerdo porque buscaban a las personas con las que tienen más afinidad, formándose pequeñas islas, otro aspecto mostrado mientras hacían el ejercicio es que hablaban todas al mismo tiempo y se les complicaba escuchar la opinión clara de las demás. Sin embargo, hay algunas adolescentes que ejercen un papel líder frente a las demás y son de gran influencia entre ellas, por lo tanto, al cabo de 7 minutos de intentarlo, lograron darse vuelta a la sabana.

Así mismo, se les consultó lo siguiente: ¿Se les dificultó o fue sencillo ponerse de acuerdo para darle la vuelta a la sabana? *“Es complicado ponerse de acuerdo, todas pensamos diferente” “Yo diría que no fue fácil, pero se logró” “hay que pensar bien primero”*; ¿Qué acuerdos establecieron para lograr darle vuelta a la sabana sin que ningún

integrante saliera? *“Quizás apoyarnos”, “sostenernos fuerte unos a otros” “hablar y entender las ideas de los demás”*. También se les consultó *¿Cuál fue la estrategia que mejor les funcionó?* A lo que respondieron: *“No hablar todas al mismo tiempo” “escuchar las diferentes ideas” “cooperar a las otras”*

Seguidamente, el ejercicio de negociación anterior permitió introducir la primera actividad de ejecución que tenía como propósito: Que las adolescentes conozcan la negociación como una estrategia para la solución de conflictos. Por lo tanto, se planteó como actividad inicial **“Mi definición”**, esta consistía en que las adolescentes por medio de una frase, figura humana o dibujo representarán lo que entienden por negociación. De esa manera, en subgrupos se establecieron algunas frases sobre la propia opinión acerca de la negociación y un dibujo que representa a dos personas dándose la mano y sonriendo representando según las jóvenes *“Acuerdos”*. Algunas de las frases utilizadas para conceptualizar a la negociación fueron: *“Intercambiar cosas para obtener otros beneficios”, “Yo te doy y tú me das” “Cuando todos ganan” “Decir y tomar una decisión” “Es dar y que me den” “Negociar con alguien e intercambiar”*

En relación con anterior, se evidencia una noción y conocimiento importante en la definición de la negociación debido que tanto las frases como los conceptos señalados por las adolescentes son muy valiosos. Sin embargo, al consultarles *¿De qué manera ponen en práctica la negociación entre ellas?* Se menciona: *“Algunas veces no permiten hablar nada entonces es más difícil negociar con alguien así” “Nos cuesta más cuando no hay un adulto presente porque todas quieren ganar” “Todas creemos tener la razón por eso no llegamos a nada”*

Además, otra actividad de ejecución consistía en formar dos círculos que giran en lado contrario, al detenerse la música debían correr a buscar a su pareja (una adolescente) y entre las dos correr a buscar una frase sobre la negociación que estaba pegada en la pared y sentarse pronto, las que obtenían las frases de último debían contestar una consulta basándose en las frases sobre la negociación: Unas de las frases fueron *“Cuando escuchas la palabra negociación, sabes que hay dos lados y que están dispuestos a hablar entre sí.”* Entonces, se indagó *¿Según la información brindada por las frases, ¿qué implica la negociación?* *“Implica el diálogo de ambas personas no sólo una” “dos personas que quieren resolver algo” “ponerse de acuerdo”*. De esta manera, las adolescentes obtenían un mayor conocimiento e identificaron características que pertenecen a la negociación.

Otra de las frases dadas fue “Negociar implica escuchar a la otra parte, tratar de comprender su situación (empatía) y comunicación.” Y las adolescentes agregaron: *“Es ponerse y entender la situación de las demás”* *“Poder buscar una solución hablando”*. Así mismo en cuanto a la frase “Negociar es descubrir lo que realmente desea la otra parte y mostrarle la manera de conseguirlo, mientras que usted consigue lo que desea”. En relación con esta última frase indican: *“es negociar para que ambas personas ganen”* *“ayudar a la otra persona y no querer siempre ganar”*. Por lo tanto, se da una inicial reflexión acerca del verdadero significado de la negociación y características presentes en la misma.

Seguidamente, se desarrolló una actividad que tenía como propósito que las adolescentes identificaran el proceso y los tipos básicos de negociación para el establecimiento de acuerdos y alternativas en las diversas situaciones conflictivas. Ciertamente, este apartado era un poco más teórico y de aprendizaje para las adolescentes, sin embargo, se brindó la información a través de una dinámica que consistía en subgrupos donde tenían información, pero debían leerla, analizarla y clasificarla según sea el tipo de negociación (colaborativa o competitiva), Así mismo se le brindaba un reforzador comestible (mentas y confites) al grupo que clasificará más rápido y de forma certera la información.

Cabe señalar, la parte competitiva de los grupos también fue de reflexión para las adolescentes, debido que se muestra una competencia y una negociación de las participantes para ordenar las frases que correspondían a los tipos de negociación. Así mismo se brindó una retroalimentación de la temática por parte de las facilitadoras.

Por otro lado, se logró que cada subgrupo ordenara las frases de manera adecuada y se les consultó de manera general. *¿De qué manera la negociación le permite al individuo resolver conflictos? “Porque se usa un diálogo” “Permite se escucha a la otra parte” “Porque si hay comunicación todo es más fácil” “Porque todos tenemos problemas, pero nos ayuda a entender a los demás y la situación que pasan”*

En cuanto a la técnica de evaluación, se les solicitó realizar dos hileras y al sonar un sonido debían correr la primera persona de cada fila a contestar las siguientes preguntas:

Según su opinión, *¿Cuál es la diferencia entre el estilo colaborador y el competitivo?,* lo cual añadieron *“El colaborador está más abierto a conversar, al diálogo” “hay más confianza para acercarse al colaborador” “El competitivo es lo que dice y punto” “más egoísta el competitivo sólo se quiere beneficiar el”* y se consulta *¿Reconocen esos estilos en la relación de grupo? ¿Cuál estilo se evidencia más y por qué? “Es que hay de todo, hay unas*

que, si colaboran mucho y están dispuestas hablar, otras no” “Hay mucha competencia y siempre quieren tener y que les den la razón” ““si competitivo porque cuando hay un problema discuten y discuten y no se soluciona nada” “Son pocas las que solucionan las cosas hablando”. Por lo tanto, se muestra que el estilo más utilizado ha sido una negociación competitiva donde el deseo es siempre ganar, entonces dada esta situación se les consultó: ¿Cómo podemos fortalecer la práctica de la negociación colaborativa en la institución con las demás compañeras?

Sofí “Apoyándonos unas a otras” Tere: “colaborar sin importar quien gane” Mary: “ayudando sin importar a quien” “trabajando en equipo” Ángel: “comunicándonos y escuchándonos unas a otras”. Sin embargo, se recalcó que para promover una negociación colaborativa debemos ser negociadores colaborativos, es decir debemos empezar con nosotros mismos, entonces se indago qué es necesario para convertirse en ese tipo de negociador, ¿Qué características tiene un negociador de tipo colaborativo? Kiki: *“Sabe escuchar”* Yessi *“pide las cosas de buena manera”* Ángel *“No siempre gana ni quiere ganar siempre”* Mau *“Ayuda y colabora con los demás”*, Tati *“reconocer los errores y no se cree perfecta” “se sabe controlar”*.

Ciertamente, durante el taller se incentivó a las adolescentes a promover y utilizar la negociación colaborativa siendo esta una estrategia que implementa herramientas obtenidas en otras sesiones de acompañamiento como la comunicación asertiva, el control emocional, la empatía para comprender la situación específica de la otra persona.

Algunos de los aspectos más significativos del taller fue la primera actividad debida que las adolescentes iniciaron con un ejercicio que requería ponerse de acuerdo, dialogar y tomar una decisión al respecto. También la película, debido que se logró visualizar desde un análisis de la temática. Además, aunque algunos de los ejercicios correspondían y requerían competencia entre los grupos, esto denotó más la importancia de establecer acuerdos unas con las otras.

Por lo tanto, se logró muy buena participación y disponibilidad de todas las adolescentes durante la sesión, cumpliendo cada una de los objetivos del taller y de igual manera con el tiempo programado, aunque fue una sesión extensa el cerrar la segunda parte del taller con una película fue algo que cautivo la atención y el gusto de las adolescentes.

La segunda parte del taller consistía en la visualización de la película llamada “El negociador” que trata acerca de un experimentado negociador de rehenes que utiliza

estrategias para liberarlos de los secuestradores. Así mismo en la película persigue a un ladrón de joyas que mató a un colega, entonces en la persecución también toma en cuenta el utilizar la negociación, sin embargo, no recibe la misma oportunidad de parte de su contrario que más bien secuestra la novia del negociador (ver figura 15).



Figura 15. Participación en la tarde de cine, película el negociador.

En relación con lo anterior, las adolescentes después de observar la película debían contestar las siguientes interrogantes en relación con la misma: ¿Qué tipo de negociación predomina en la película y por qué? Ante esta interrogante ellas contestaron *“Un poco de las dos como también negociaban, también competían”* *“Competitivo: El criminal siempre quería ganar y no dialogaba y colaborativo porque el oficial siempre llegaba o quería llegar a un acuerdo”* *“Colaborador por parte del negociador y competitivo por los delincuentes que tenían rehenes”*. ¿Qué estrategias utiliza el actor principal para negociar? Ellas respondieron *“El diálogo, comunicarse con los otros”* *“Negociar con el criminal para que ninguno de los rehenes salga herido.”* *“Escuchar a la otra parte, lo que pide para liberar a los rehenes”*

Así mismo se consultó como cierre ¿Cómo podemos fortalecer la práctica de la negociación colaborativa en la institución con las demás compañeras? *“Escuchando la opinión de la otra persona”* *“Llegando a un acuerdo”* *“a través de la comprensión de otras situaciones”* también mencionan *“Siendo más comunicativas en la relación con las demás”* *“poniéndonos en el lugar de los demás”* *“Sabiendo llegar a los demás para poner acuerdos”*. Además, se solicitó mencionar al menos una enseñanza de la película respecto a la negociación. *“A veces hay personas muy cerradas que no quieren negociar con una, pero es*

importante tener una mente dispuesta para negociar sin ser egoísta” “Todos podemos poner en práctica la negociación colaborativa a través del diálogo” “se debe hablar con serenidad y calma como lo hacía el actor cuando negociamos”. De igual forma, se logra la interiorización mediante la teoría y la práctica de aspectos importantes de la temática en las adolescentes.

5. Taller de convivencia

Propósito: Promover espacios de convivencia a través de la cooperación mutua para el reforzamiento de las relaciones interpersonales de las adolescentes del Hogar Siembra

Estrategias de aprendizaje	I Estación Gallina ciega II Estación Charadas III Estación Rompecabezas gigante
Estrategia de Evaluación	Cierre Compartir de la experiencia Refrigerio
Participantes	17
Fecha de Aplicación	29/Febrero/2020
Duración	2 horas

Nota: Descripción general del sexto taller

La actividad recreativa se realizó en las áreas verdes del Hogar, se contó con la participación de 15 adolescentes, la razón de que no se contó con las 20 participantes en el proceso es porque han sido egresadas durante estos últimos días del mes de Febrero; se comprueba por medio de una lista de asistencia y según lo conversado con la Orientadora. El cumplimiento del objetivo se llevó a cabo en 2 horas en donde se efectuó técnicas lúdicas preparadas con anticipación.

En principio se ejecutó una rompe hielo **Resistencia**, aquí las facilitadoras mencionaban la frase se liberaron las serpientes y en grupos debían ponerse a salvo dentro de un cuadro definido con cinta blanca. El grupo mostró compañerismo para que ninguna se quedara fuera del mismo, sin embargo, hubo momentos en los que las chicas tocaban la línea blanca porque no había espacio en algunos cuadros y debían agruparse de tal manera que todas

se integraran. El grupo presentó buena disposición al participar y cantaba la canción de Hay una serpiente que anda por el bosque buscando una parte de su cola... siendo un espacio de interacción grupal para todas, además es importante comentar la confianza del grupo con las facilitadoras porque se muestran genuinas y creativas creando cambios en las actividades. Luego se realizan algunas preguntas de ¿cómo se sintieron? Algunas respuestas fueron: “*es divertido sobre todo cuando se están lejos de los cuadros porque hay que correr*” se aprovecha el espacio para hablar de temas de interés para ellas donde comentan aspectos generales como por ejemplo que la semana estuvo bien, que muchas de ellas estudian en el María Auxiliadora, que algunas tenían novio, cuáles son las tareas diarias que disfrutaban, como son divididas las funciones, quienes son las personas con las que más conviven.

A continuación, se dividió el grupo en 3 subgrupos para llevar a cabo el Rally, el cual se divide en 3. La **estación I**, se pretendía visualizar la cooperación y unión grupal basado en una técnica de **La gallinita ciega** el grupo debían lograr cruzar al otro lado del camino dibujando en donde se encontraban diversos obstáculos impresos tales como: rocas, cocodrilos, serpientes, una laguna. Para estos fue necesario que el grupo se organizara y lograra ir ayudando a su compañera que tenía los ojos vendados, algunos grupos se les dificultó más que otro, sobre todo lo que en algunos subgrupos había varias personas líderes el cual difiere mucho porque intervienen y dan ideas prácticas que permiten el avance de sus compañeras, también provocó que muchas de ellas quisieran hablar al mismo tiempo lo que podría dificultar la comprensión del mensaje de la persona que llevan los ojos vendados. Cuando se retoman la actividad del grupo ellas mencionan que una de las estrategias por fortalecer es “*trabajo en equipo, la práctica de la empatía para comprenderse entre sí, la honestidad, la amistad, relacionarse, salir adelante ante dificultades, el servir de apoyo para otras, la escucha a las demás compañeras y no centrando en sus propias percepciones*”. Además, la convivencia es fundamental para la permanencia dentro del Hogar, sino son devueltas al PANI. Por consiguiente, mencionan, que la organización es una tarea difícil de efectuar en grupo heterogéneo donde rescatan: “*A veces lo que más cuesta es organizarse, pero si se logra hay menos problemas, cuando son muchas en un mismo grupo cuesta que nos organicemos porque tenemos ideas diferentes*” “Lo que pueden fortalecer habilidades de convivencia porque deben ajustarse a normas, a trabajar en equipo, creatividad para resolver situaciones permitiendo que desde los procesos logren nutrir sus experiencias (ver figura 16).



Figura 16. Espacios de convivencia en el Hogar Siembra.

Posteriormente al pasar a las charadas que era la **estación II** donde se reconocía aspectos de relaciones interpersonales. La facilitadora les solicitó que hagan de forma teatral situaciones que viven en el Hogar comenzando con algunas palabras: Relacionarse, Comunicarse, Tolerancia, Respeto, Amistad, Colaboración, Enojo o tristeza y Confianza entre otras para llevarla a cabo se debían dividir en pequeños subgrupos y rotarse. Algunas de ellas son más tímidas y se les dificultaba actuar las situaciones, pero el grupo se motivaba con palabras como *“inténtalo, hágale, somos de las mismas”* lo que incentivaba a las demás participar e involucrarse poniendo en práctica la motivación grupal, la empatía de ayudar a las demás. Mencionó que entre las cosas que están dispuestas hacer para fortalecer las relaciones grupales están: *“promover la comunicación”, “solucionar los problemas”, “el ver las situaciones de manera positiva, sonreír”, “el contar hasta 10 y también el compartir con las otras compañeras de los grupos”* entre los aspectos más difícil al relacionarse las mismas señalan: *“Sobre todo cuando alguien entra nueva nos da vergüenza muchas de nosotras somos muy tímidas, yo primero la conozco de lejos y no le hablo de primera, también el ser desconfiadas cuando alguien nuevo llega porque aquí viene de todo, a como hay chicas buenas otras vienen de lugares de muchos conflictos, el primer día que llegamos en la administración nos hacen una entrevista antes de entrar, es importante saber convivir con las demás, aunque después haya problemas. Y es importante ser tolerantes porque si a uno le cae mal alguien lo ponen de compañera cuarto para que se lleven bien”* Entre los comentarios ellas rescatan la importancia de saber convivir siendo necesario ajustarse a las normas de

convivencia de la institución, por consiguiente, implica lograr acuerdos ante conflictos, el comunicarse con otras y relacionarse mutuamente a pesar de las diferencias lo que logra ser enriquecedor para su proceso maduración y de convivencia en un entorno social.

La **estación III**, se denomina las normas de convivencias, para esto se les entregaba un rompecabezas con algunas piezas y las otras debían buscarla al rededor del Hogar y cada vez que se encontraban una pieza la misma contenía una pista con un enunciado que las llevaba a las siguientes partes del rompecabezas, logrando así completar todas las anteriores. Cuando alguna encontraba una pieza les llamaba a las demás para darles las demás pistas, algunos grupos se les dificultó lograr encontrar las partes porque quizás encontraba una pista, pero no les comunicaba la otra parte. Mostrando alguna dificultad para comunicarse centrado en un único interés de completar el rompecabezas como algo individualizado cuando se requería de participación de los grupos.

Cuando el grupo logró completar las piezas se les pregunta acerca del contenido de la imagen donde se mostraban normas como respeto por los demás, compartir, el cuidar las cosas de los demás entre otras, a partir de las imágenes se realiza un compartir de lo vivenciado dentro del Hogar. Se les pregunta a las adolescentes que normas de convivencia que desean emplear y mencionan *“Empatía, tolerancia e ignorar a las personas cuando me tratan mal, a veces es bueno quedarse callada, saber contralarse cuando está enojado, responder de buenas maneras, el respeto, el amor, la solidaridad y la humildad”* Así mismo, los valores señalados son parte importante para una adecuada convivencia porque expresa personalidades, actitudes que les identifican en su contexto.

Entre los aspectos desarrollados en el taller, lo más difícil de efectuar fueron las charadas, siendo necesario realizar unos cambios importantes, en vez de que una sola persona viera la palabra he intentara demostrar lo que decía, se hizo en parejas para que fuera más fácil representarlo de forma teatral adquiriendo mayor participación de cada una.

Entre los principales aspectos significativo, fueron el comunicarse en el juego de la gallinita ciega y pareciera importante para ellas el expresar situaciones cotidianas porque comentan que han hecho, que las hizo sentir mal o que les gustó de la semana, esto quizás se deba a la relevancia de ser escuchadas y de comunicarse grupalmente, además de que la metodología utilizada se basa en la participación

Con respecto, al logro de objetivos se llevó acabo satisfactoriamente, aunque en el proceso implicó realizar cambios en la técnica de las charadas, la razón principal era para que

todas las adolescentes se involucraran y participaran de las actividades planteadas con anticipación. Entre los principales indicadores de lo obtenido es la participación de la gran mayoría de adolescentes, la confianza para integrarse y mantenerse involucradas con las facilitadoras, también el entusiasmo para ir cumpliendo cada objetivo esto se demostraba con la actitud de todas al ir completado cada estación.

No surgió ningún imprevisto en el proceso todo ocurrió con normalidad, sin embargo, algunos de los resultados no previstos fueron la armonía de cada subgrupo y el interés de llevar a cabo cada actividad, lo que demostró buenas relaciones entre las adolescentes a pesar de que existiera en su momento diferencias en actitudes, estado de ánimo e interés si las mismas tienen un objetivo en común van a intervenir satisfactoriamente para que sea de alcance lo propuesto.

Los principales aprendizajes, fue lograr dividirnos los subgrupos adecuadamente reconociendo cuáles cumplen una función de líderes y cuáles permiten que lo dirijan. Con este grupo de adolescentes es importante que los periodos de actividades no sean muy extensos para mantener la participación y concentración en el proceso, así mismo, se reconoce que para ellas fue relevante el partir desde sus propios aprendizajes e historias además el brindar un espacio de diálogo permiten conocerlas y que conozcan a las facilitadoras para mantener mayor apertura.

Algunos de los emergentes en el taller fue disponer del tiempo para culminarlo, porque se requirió prolongarlo porque se tenía preparada una merienda de cierre, por lo que fue necesario solicitar un periodo extenso para esta sesión. Considerando los resultados obtenidos se considera que se pudo mejorar la organización del espacio donde se llevaría el proceso, también el establecer una dinámica que permitiera que las adolescentes compartieran con las facilitadoras esto a través de conversatorio de temas de interés para ellas.

Algunas limitaciones encontradas fue el coordinar el taller dado que se contaban por 5 espacios asignados por la Institución lo que fue difícil establecer los acuerdos para concluir con la propuesta de intervención grupal.

Se pretendía que el taller proporcionara la convivencia a través de actividades lúdicas a gran medida se logró lo planteado que era profundizar en la importancia de la convivencia y las relaciones interpersonales y como éstas pueden llevarse a cabo a través del compartir y colaborar con las demás personas y también como dentro del Hogar ellas mismas pueden efectuar estos espacios de convivencia a través de diferentes actividades como hacer una tarde

de cine, jugar fútbol o juegos de mesa, hablar con su grupo de amigas y compañeras entre otras dinámicas que les proporcionara habilidades sociales.

Algunas de las principales conclusiones, se rescata la importancia de brindar más espacios de juegos que permiten la interacción grupal, donde las personas participen, se diviertan y aprendan. Para que de esta manera se fortalezca la comunicación y empatía en el grupo de pares, por ende, también la apertura para exponer las necesidades emocionales o personales generando confianza y también proporcionando una mayor integración de las adolescentes que ingresan al Hogar. Cabe señalar, que estos espacios procuran involucrar a las personas que formaron parte del proceso aunque algunas son tímidas se intentaba acercarse para establecer confianza abordando temas que ellas mismas propiciaran, algunas ocasiones hubo ofensas entre ellas mismas, sin embargo, se establecía límites que permitieron abordar los talleres pacíficamente y sobre todo basados desde respeto y con el objetivo principal que era generar espacios de aprendizaje para ellas, brindando de esta manera estrategias que se retomaban en cada sesión, para que se agrupara la información recibida y fuera posible poner en práctica durante la semana, iniciando cada taller con preguntas ¿Cómo les fue en la semana? ¿sucedió algún imprevisto? ¿Cómo lo solucionaron?, lo que permitía aportar al proceso y a su vez, ampliar las estrategias para la solución de conflictos que ellas misma utilizaron.

En el cierre de la sesión se compartió la importancia de la convivencia y el interés que cada persona posea para entenderse e involucrarse en el Hogar y que la intención de promover espacios de convivencia es conocerse y compartir diferencias y estilos de pensar distintos, lo cual genera un mayor enriquecimiento en las relaciones humanas.

6. Estrategia de mediación

Propósito: Que las cuidadoras del Hogar Siembra conozcan las estrategias de mediación para la resolución de conflictos en el grupo de adolescentes.

Estrategias de aprendizaje

Rompe hielo “yo te lo dibujo”

Se aplica la técnica “Memoria”

“Construyendo ideas”

Estrategia de Evaluación

Clasificando

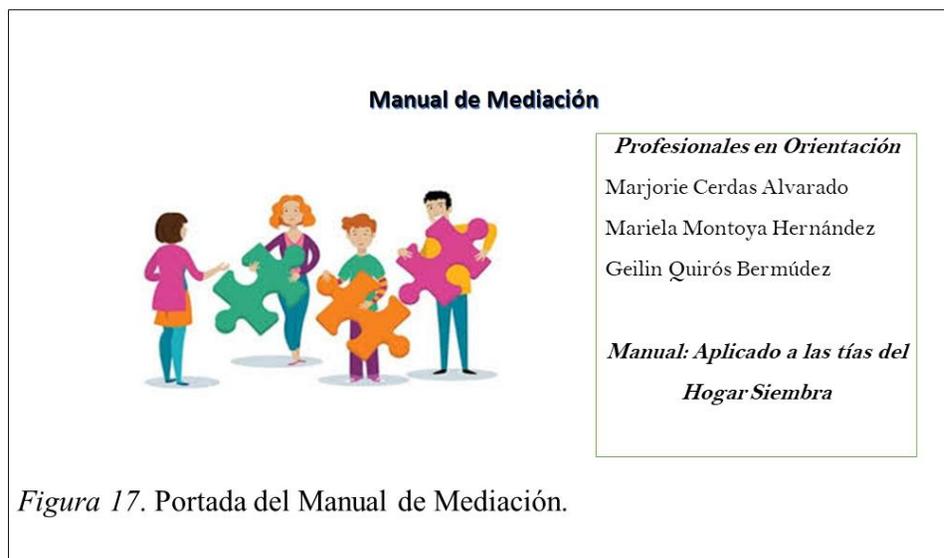
Intercambio de conocimiento

	Presentación en diapositiva acerca del tema.
	Entrega de Manual
Participantes	8 tías
Duración	12 horas

Nota: La propuesta de mediación fue entregada al Hogar Siembra para que fuese aplicada por la Orientadora.

La mediación se considera un insumo importante para las tías debido a una necesidad visualizada en el proceso diagnóstico, se planteó un taller para iniciar explicando la temática y posteriormente, la entrega un manual, el cual consiste en completar unidades semanalmente, el mismo contiene 6 unidades que especifica los tipos conflictos y las funciones de la mediación, ampliando el contenido a través de estrategias teóricas y prácticas. Además, se contempla que cada unidad debía ser evaluada y requiere de acompañamiento para reconocer el cumplimiento de objetivos. Por esta razón la persona facilitadora puede debatir o comentar principales aprendizajes y vivencias dentro del Hogar, ver manual completo en el (apéndice D).

La aplicación de este manual pretende fortalecer la resolución de conflictos y a través de los procesos de conciliación y mediación realizado por las tías, pretendiendo reestablecer la convivencia y proporcionar alternativas positivas sin llegar a la violencia y a su vez generar espacios de diálogo y comunicación desde el rol de mediadoras. Se espera que con este aporte el Hogar Siembra capacite a las tías con respecto a esta temática y contribuya significativamente a la población de mujeres adolescentes. (Ver figura 17)



Síntesis de experiencia obtenida de los talleres aplicados a las adolescentes del Hogar Siembra

De acuerdo a los objetivos del proyecto en las sesiones 1 y 5 de resolución de conflictos y negociación hay evidencia de que las participantes lograron reconocer algunos mecanismos de solución de conflictos que contribuyen a una interacción saludable y pacífica. Esto a su vez, porque lograron redefinir en primer lugar el significado que le daban al conflicto percibido al principio exclusivamente de manera negativa y posteriormente siendo entendido como algo natural que se da en las relaciones interpersonales, lo que permitió que las adolescentes identificaran algunas acciones o estrategias para afrontar las situaciones cotidianas.

La sesión que abarcó la temática de conciencia emocional fue muy enriquecedora debido que les permitió a las adolescentes tener un tiempo de reflexión y concientización de las emociones que experimentaban con mayor frecuencia en su diario vivir. De esta manera, identificaron que hay emociones que les abruman y hay otras que les causan cierta satisfacción o bienestar. Así mismo, se detuvieron a analizar y fueron conscientes de las situaciones que les causan esas emociones, lo cual es un aspecto importante porque les ayuda a entender los acontecimientos que les generan esas experiencias emocionales.

Es importante rescatar que, hubo un aprendizaje significativo en cuanto se logró una transformación en la percepción e ideas iniciales acerca de las emociones, siendo conscientes de cómo han reaccionado y si les ha funcionado para resolver situaciones conflictivas de manera asertiva o al contrario si la conducta que utilizan para expresar sus emociones le ha traído resultados negativos. De esa manera, se logró que reconocieran que las emociones son neutrales y no tienen una calificación como tal de buenas o malas, sino que todas cumplen funciones excepcionales que ayudan a la supervivencia y al equilibrio del ser humano.

Otra de las competencias emocionales promovidas dentro del proyecto ejecutado fue la regulación emocional, que también dejó un aprendizaje importante en la población directa debido a que se logró que dentro de los espacios de trabajo realizados que las adolescentes generaran alternativas y estrategias de regulación según cada caso y empleando la competencia anteriormente fortalecida de conciencia emocional para identificar lo que experimentan y así construir acciones que les permiten controlar esa emoción para dar

respuesta a la misma de manera saludable. Otro de los aprendizajes fue que cada adolescente emplea distintas formas de auto controlarse y lo que le funciona a una compañera no le funciona a otra de la misma manera. De igual forma, quedó claro dentro de este taller que la regulación emocional es una competencia que se debe trabajar y fortalecer todos los días debido que siempre en la cotidianidad se presentan diversas situaciones que ameritan ese control.

Cabe mencionar, la importancia de desarrollar la temática de comunicación asertiva y escucha activa para abordar la competencia social que se encuentra dentro de las competencias emocionales. Por consiguiente, se comprueba el cumplimiento de los objetivos planteados para el desarrollo del taller mencionado, es decir el primer objetivo pretendía que las adolescentes identificaran los tipos de estilos de comunicación, al concluir las estrategias no solo logran diferenciar cada estilo también, sino que también logran identificar por sí mismas que el estilo que deben emplear para lograr comunicarse adecuadamente es el asertivo; el segundo objetivo consistía en implementar la escucha activa como estrategia para la comunicación asertiva, de acuerdo, al aprendizaje compartido por las participantes, reconocen que en ocasiones el enojo no les permite comunicarse asertivamente porque no pueden escuchar a los demás y desean expresar lo que piensa y sienten sin valorar los comentarios de los demás. Si bien es cierto que, el propósito fue resaltar la escucha activa, este requiere de fortalecimiento especialmente porque durante los conflictos se les dificulta comprender el mensaje por su posición ganar perder.

De acuerdo a los objetivos de resolución de negociación en la sesión 5, hay evidencia de que las participantes lograron reconocer algunos mecanismos de solución de conflictos que contribuyen a una interacción pacífica y oportuna entre las personas. En primer lugar, en este espacio se logró que las adolescentes conocieran los tipos de negociación, a su vez lograron identificar que el tipo de negociación competir, obstaculiza la solución de conflictos debido que, se centra en la satisfacción de solamente una de las partes y en cambio, el tipo de negociación de colaborar permite que ambas partes sean mayormente beneficiadas y se logró el acuerdo mutuo.

Además, dentro de este espacio las adolescentes lograron plasmar y compartir algunas acciones que pueden emplearse para poner en práctica la negociación colaborativa con las compañeras de la institución entre las cuáles destacaron: el apoyo mutuo, el trabajo en equipo, escuchar atentamente a las demás, no juzgar a las demás, entre otras acciones que

efectivamente facilitan la colaboración entre las partes para que haya una verdadera negociación cuando las circunstancias requieran.

Entre algunas de las conclusiones de este taller se resalta la importancia de fomentar más espacios de diálogo, reflexión y cooperación entre las adolescentes.

Aunado a lo anterior, el tercer objetivo que pretendía promover la convivencia entre las adolescentes del Hogar Siembra se abordó mediante el taller 6 de la propuesta. El mismo, pretendía promover la convivencia a través de actividades lúdicas a gran medida se logró lo planteado que era profundizar en la importancia de la convivencia y las relaciones interpersonales y cómo éstas pueden llevarse a cabo a través del compartir y colaborar con las demás personas y también como dentro del Hogar ellas mismas puede efectuar estos espacios de convivencia a través de diferentes actividades como hacer una tarde de cine, jugar fútbol o juegos de mesa, hablar con su grupo de amigas y compañeras entre otras dinámicas que les proporcionara habilidades sociales.

Algunas de las principales conclusiones de este taller se rescata la importancia de brindar más espacios de juegos que permiten la interacción grupal donde las personas participen, se diviertan y aprendan. En el cierre de la sesión se compartió la importancia de la convivencia y el interés que cada persona posea para entenderse e involucrarse en el Hogar y que la intención de promover espacios de convivencia es conocerse y compartir diferencias y estilos de pensar distintos, generando un mayor enriquecimiento en las relaciones humanas.

Además, se comprueba a través de las sistematizaciones que se da el cumplimiento de los objetivos generales de la propuesta a través de talleres que permitieron generar espacios de diálogo, reflexión, práctica y aprendizaje para brindar ciertas estrategias entorno a la temática propuesta del fortalecimiento de competencias emocionales y a su vez contribuyendo en el abordaje de las necesidades encontradas al inicio de la investigación.

Capítulo VI

Discusión y análisis de resultados

Para el análisis de la información se realiza una triangulación por métodos presentando los aprendizajes obtenidos de las técnicas de recolección de información (ver apéndice B) aplicadas en las sesiones grupales, dirigidos a las mujeres adolescentes del Hogar Siembra.

A partir de la información obtenida se desarrolla un proceso de tratamiento de la información para dar posibles explicaciones e interpretación de los resultados obtenidos en el proceso investigativo, dicha información se encuentra agrupada según los propósitos, temas a explorar y las unidades de análisis presentes en el proyecto las cuales dan sustentan con frases etnográficas de los aprendizajes alcanzados durante el proceso y también las fotografías que captaron las diversas actividades realizadas por las adolescentes (ver figura 18).



Primer propósito: Propongo los mecanismos de negociación y mediación para el abordaje de conflictos en las adolescentes del Hogar Siembra

Para lograr este propósito se optó por desarrollar una sesión entorno a la **negociación**, la cual permitió facilitar un espacio para que las adolescentes identificaran y construyeran

estrategias más saludables para resolver situaciones conflictivas. De esta manera, La Fundación Pública Andaluza (2016, pp.5-7), describe la importancia de la negociación como “el espacio para revisar objetivos y plantear la posición de cada uno. Seguidamente aparece el momento de intercambiar y construir, donde se debe buscar puntos en común, es decir acuerdos que sean aceptables para ambas partes”. Se considera que en este proceso la persona logra interactuar y comunicarse asertivamente buscando alternativas viables para la solución de conflictos.

Por consiguiente, las adolescentes reconocen la importancia de fortalecer la negociación por ejemplo: Ale comenta: *“Es ponerse y entender la situación de las demás”*; además, Mau menciona: *“Poder buscar una solución hablando”*, el primer comentario hace alusión a la empatía como una habilidad primordial que se requiere para comprender los problemas de los demás y tratar de llegar a un consenso o negociación donde ambas partes sean beneficiarias, es decir no solo se pretende valorar los intereses propios, al contrario, se procura valorar las emociones e ideas de la otra parte; con respecto al segundo comentario señala que para encontrar una solución es necesario hablar e interactuar desvalorizando así las discusiones o conductas agresivas, en donde se facilite un intercambio de ideas que procuren replantear los comportamientos dentro del grupo.

Otro aspecto importante, es que existen dos tipos de negociación, una de ellas es la competitiva que es la forma de negociar intentando defender su interés y criticar a las otras personas. Ciertamente, se procura promover el segundo tipo que consiste en la negociación cooperativa donde ambas pueden obtener resultados satisfactorios al resolver situaciones cotidianas. Al respecto, Ángel resalta: *“Todos podemos poner en práctica la negociación colaborativa a través del diálogo”*.

En el proceso diagnóstico se percibió dificultad de comunicación entre las adolescentes para negociar, debido a que, prevalecía la posición ganar-perder, sin embargo, conforme se replanteaba nuevas formas de relacionarse, esta posición era menos visible entre los comentarios dichos por las adolescentes, algunas de ellas enfatizaban en acciones para evitar el estilo competir, Sofi menciona: *“Apoyándonos unas a otras”* Tere enfatiza en: *“colaborar sin importar quien gane”* cuál equipo” y Lucy comenta *“comunicándonos y escuchándonos unas a otras”* cada una de dichas estrategias fueron planteadas como propuestas para la solución de conflictos y para generar espacios de convivencia, adquiriendo un pensamiento positivo con mayor apertura ante los desacuerdos.

Por otro lado, se consideró abordar la temática del mecanismo de resolución de conflictos conocido como **mediación** este posee características específicas como ser neutral, no brinda soluciones, sino que estas se construyen en el momento, entre las personas implicadas en el conflicto. Salcedo (2016), describe que el mediador empodera a las partes para hacer frente a las demandas a partir de la comunicación, hace uso de metáforas y la escucha activa para la búsqueda de soluciones ante el conflicto; lo importante para el mediador (a), es buscar soluciones para ganar-ganar, esclareciendo los conflictos y así reconocer la posición de las personas involucradas.

Por consiguiente, se puede contar con un tercero como facilitador, siendo un aspecto de gran relevancia cuando las partes no logra llegar a un acuerdo, puesto que él o la tercera asume un papel neutral para el bienestar de los protagonistas en el conflicto.

De esta forma, algunas adolescentes describen a las profesionales en psicología, que laboran en el Hogar, como mediadoras porque cuando asisten a las sesiones consideran que poseen facilidad para manejar un problema por su experiencia, de igual manera, las tías afirman que en ocasiones deben asumir el papel de mediadoras principalmente los fines de semanas cuando no se encuentran el personal administrativo, su actuar consiste separar las adolescentes para evitar peleas e intentar conversar para llegar a una solución viable para ambas partes.

De acuerdo con lo anterior, se identifica que el papel de la mediadora generalmente es asumido por las personas funcionarias (Psicólogas y Orientadora); sin embargo, algunas ocasiones las tías deben asumir esa función valorando acciones que permiten el logro de acuerdos de las personas involucradas en el conflicto, siendo parte de sus funciones debido a la relación que poseen con el grupo de adolescentes.

Por consiguiente, el acompañamiento que brindan las encargadas al surgir un conflicto entre las adolescentes es necesario para que se generen espacios de diálogo y comunicación entre las partes involucradas. Sin embargo, la mayoría de las tías han considerado que deben adquirir un mayor conocimiento para estos temas y por tal razón se ofreció un espacio de capacitación que facilite el acompañamiento en la resolución de conflictos en el grupo de adolescentes, por eso cada unidad establecida pretendía brindar conocimientos teóricos y prácticos, sin embargo, por causa de la pandemia de Covid- 19, la entrada al Hogar Siembra era restringida y dificultó la aplicación del manual.

Por lo tanto, es considerado por la profesional de Orientación como indispensable y de gran relevancia para que las tías refuercen su conocimiento acerca de la intervención en situaciones conflictivas de las adolescentes y a su vez promuevan la convivencia en los grupos.

Segundo propósito: Facilito la conciencia emocional en la autorregulación y expresión emocional para el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra

Cuando las competencias emocionales se encuentran fortalecidas, la persona posee la capacidad de poder responder de manera asertiva a las demandas de su ambiente, en otras palabras, tiene la posibilidad de enfrentar las diversas situaciones cotidianas, así como enfrentar los conflictos de manera pacífica. Al respecto Rodríguez (2015) señala:

Las competencias emocionales desempeñan un papel primordial ante situaciones comunes como el enojo, la tristeza o la alegría; se reflejan en el rostro, el cuerpo, el comportamiento y el estado de salud de los estudiantes, en ese vivir con nosotros mismos que permite proyectar la capacidad de desarrollar una postura empática y asertiva con lo que vive el otro. (p.71)

En relación con lo anterior, se promovieron durante las sesiones colectivas las competencias emocionales, que guiaron a esta población hacia a responder ante las situaciones de manera asertiva y empática. De esa manera, se abarcó en primer lugar la competencia de **conciencia emocional**, la cual resultó relevante en esta población porque las participantes lograron identificar en sí mismas algunas emociones que han experimentado o experimentan en algunos momentos y cuáles de esas emociones han sido placenteras o por el contrario les ha abrumado de alguna manera. Algunas de las frases que lo confirman son: *“Claro que sí, incluso uno puede estar enojado primero y luego triste o al revés porque yo cuando llegué no todas me trataron bien me sentía enojada por lo que me hacían, pero también triste porque era un lugar desconocido”*.

Otra compañera resalta “yo me siento alegre cuando puedo compartir con mis amigas”, esto es importante porque les permite tener conciencia de las emociones y su vez procuren realizar acciones o actividades que les generen esas emociones placenteras. Por ende, señalan las emociones como: “Es lo que sentimos”, “como actuamos” y “como nos expresamos”.

Otro aspecto significativo fue el cambio en la percepción que tenían sobre las emociones, debido que, al principio mencionaban que algunas eran buenas y otras malas. Sin embargo, durante el proceso reconocieron que eran neutrales y naturales y que cumplen importantes funciones de adaptación y sobrevivencia como lo señalan: “Podemos estar en alerta, porque cuando tenemos miedo podemos prestar atención a los riesgos”. De este modo, pareciera que la percepción sobre el miedo de una emoción no saludable a otra que les permite estar atentos ante ciertos eventos.

De acuerdo a lo anterior, se logró una autogeneración de pensamientos positivos o más saludables ante las diversas emociones, reconociendo que todas cumplen funciones distintas en el individuo y que es importante el reconocimiento de cada una de estas, así como los eventos que las provocan, es decir fortaleciendo la conciencia emocional como se señala:

Debemos aprender a conocernos y entendernos a nosotros mismos para poder conocer y entender a los demás. Cuando logramos el autoconocimiento, somos capaces de lograr el autocontrol, pues tenemos conciencia de todo aquello que nos afecta, o nos causa malestar; así mismo lo que nos pone de buen humor y nos alegra la existencia, lo podemos manejar a nuestro favor. (Cano y Zea, 2012, p.65).

Por consiguiente, al ser conscientes emocionalmente podemos buscar diferentes estrategias o acciones que conducen hacia la **regulación emocional**, siendo esta otra de las competencias abordadas y promovidas en el proyecto. Al respecto Bisquerra (2003) la define como la: “Capacidad para manejar las emociones de forma apropiada. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de afrontamiento; capacidad para autogenerarse emociones positivas, etc.” (p.23)

Aunado a lo anterior, se logró que las adolescentes plantearan algunas estrategias que propician la regulación emocional en circunstancias adversas, siendo un método para no reaccionar de manera impulsiva. Algunas de esas estrategias, en palabras de las participantes, son: *“Para una situación de tristeza puede ser respirar y tomar agua”* *“Para la tristeza distraerse de la situación y escuchar música”* en cuanto al desagrado agregan *“Retirarse de esa persona o situación que genera el desagrado”* *“pensar algo positivo o lindo que le haya pasado antes”* y acerca de la furia mencionan *“Alejarse en el momento para pensar bien las cosas”* y estrategias basadas en la empatía *“Tratar de entender la situación o al a otra persona”* *“Respirar y darse un tiempo”*. Por consiguiente, se refleja que para regular sus emociones ellas pueden actuar de manera satisfactoria y saludable al experimentar a situaciones : *“Yo aprendí que la regulación y expresión es como expresar sus emociones, pero no de una manera enojada o triste expresarla de una manera que se pueda ver que se están entendiendo porque si una persona está frustrada porque tiene que hacer cosas y yo estoy frustrada porque tengo que hacer tarea, entonces no nos vamos a entender, la idea es expresarla de buena manera”*.

Así mismo otra adolescente añade: *“hay que buscar la solución ante algunas emociones, pero de tal manera que no lastimen a nadie ni se lastime a uno mismo”*. Siendo maneras saludables de controlarse emocionalmente, esto estaría relacionado con lo que plantea Bisquerra (2009): *“En niveles de mayor madurez, comprensión de que la propia expresión emocional puede impactar en otros, y tener esto en cuenta en la forma presentarse a sí mismo”*. (pp.23-24). Podría entenderse, que la forma en que se expresan hacia las demás personas es el reflejo de la propia concepción y se relaciona con las capacidades y habilidades para abordar las situaciones cotidianas.

Tercer propósito: Genero espacios de convivencia para la práctica de las competencias sociales en el grupo de adolescentes del Hogar Siembra

Por otro lado, otra de las competencias emocionales promovidas en las adolescentes fue la **competencia social** que según Bisquerra (citado por Bisquerra y Pérez, 2012): permite el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, puesto que se encuentran llenas de emociones mediante la convivencia e interacción mutua. Algunas de las competencias son la

empatía y escucha activa posibilitando la convivencia social en los distintos ámbitos en los que se desenvuelven las personas.

De esa manera, esta competencia fue promovida y puesta en práctica por las participantes a través de los diversos talleres que abarcaron temáticas de escucha activa y comunicación, siendo relevante porque implica comprender las situaciones y las emociones de los demás a través de diversas estrategias como, por ejemplo, las adolescentes mencionaron: *“quizás dialogando” “escuchando a la otra persona.”* y buscando medios efectivos para comunicarse *“facilita la comunicación, porque la persona responde cuando haya pensado bien la respuesta, escuchar con atención, trata de buscar una salida para ayudar a todas”*.

Efectivamente, se evidencia que el fortalecimiento de la competencia social dentro del proyecto promovió espacios que estimularan al diálogo, donde las adolescentes debían trabajar en equipo e interactuar mutuamente para lograr los objetivos planteados al iniciar cada actividad. De esa manera, las actividades entorno a la comunicación permitieron que las adolescentes identificarán y pusieran en práctica los tipos de comunicación, a su vez reflexionaron y reconocieron que la comunicación asertiva es la más saludable en las relaciones humanas, porque procura solucionar y comunicar ideas sin dañar o afectar a los demás ni a sí mismas.

Aunado a lo anterior, dentro de la competencia social se promovió la escucha activa con el propósito de comprender y reconocer las necesidades e ideas de los demás, esto conlleva prestar total atención no sólo a las palabras sino al lenguaje corporal de las personas cuando desean transmitir una idea.

En las sesiones grupales donde se desarrolla la temática de **convivencia**, se resalta el valor de las participantes como personas únicas con semejanzas, diferencias y ellas reconocen la importancia de sí mismas. Además, brindar soluciones satisfactorias a los conflictos, lo cual influye de manera positiva, debido a que, un conflicto no resuelto entre integrantes del grupo no solo influirá de manera negativa a nivel grupal sino también a nivel personal. Giménez (2005) explica lo siguiente:

Si la coexistencia está dada, la convivencia hay que construirla, e implica entre otras cosas, aprendizaje, tolerancia, normas comunes y regulación del conflicto. Como acción de convivir, como interacción, lo más resaltante es el reconocimiento de que la

convivencia requiere aprendizaje. La convivencia es un arte que hay que aprender: tienes que aprender a convivir- con los demás, se aconseja. (p.10)

La convivencia es un desafío constante porque es la interacción mutua de varias personas y eso implica pensamientos, gustos e intereses distintos donde en ocasiones se logra coincidir y en otros momentos no. Las adolescentes, se relacionan constantemente y son conscientes de las diferencias que existen entre ellas y que a partir de esto se generan las situaciones conflictivas, siendo para ellas interesante ampliar su conociendo en cuanto a estrategias que les faciliten posibles soluciones satisfactorias para ambas partes.

Por otro lado, la población participante expresa que ha puesto en práctica lo aprendido durante el proceso de convivencia y relaciones grupales, es decir dentro de la cotidianidad en el hogar y en el momento de relacionarse con otras compañeras e incluso con el personal, Yessi externa: *“Es importante para nosotras saber manejar los problemas, en mi caso cuando estoy enojada prefiero un tiempo y así no reaccionar agresiva”*, Ale comparte: *“hay que buscar la solución ante algunas emociones, pero de tal manera que no lastimen a nadie ni lastimen a uno mismo”* Tati menciona: *“reconocer los errores y no creerse perfecta”*, son comentarios donde se aprecia que las adolescentes han alcanzado responder de manera más saludable y oportuna al tener desacuerdos o diversas situaciones.

Dentro de esta línea el proceso fue enriquecedor desde el inicio porque se logró comprender las necesidades para posteriormente darles respuestas y contribuir a la Institución Hogar Siembra, en donde se abarcó cada objetivo planteado con el fin de ir cumpliendo la meta de fortalecer las competencias emocionales para la resolución de conflictos. Además, el proceso fue satisfactorio porque se logra que el grupo de adolescentes identifiquen estrategias para responder asertivamente a las situaciones, también, el aprender nuevos temas, el reconocer distintas vivencias, comprender las conductas, retribuir a las poblaciones con el acercamiento y el acompañamiento que compete a nivel profesional.

Se visualiza el aporte de la educación emocional en las adolescentes, por medio de espacios de autoconocimiento, conocimiento del medio (conocimiento de las diversas emociones en sí mismos y en los demás) para promover una convivencia basada en el respeto, solidaridad, la práctica de la escucha y la empatía hacia los demás, promoviendo la toma de

conciencia para establecer nuevas formas de actuar ante los diversos conflictos y situaciones que se experimentan en la cotidianidad.

Parte relevante de los descubrimientos y aportes que se pueden evidenciar posterior a la ejecución y evaluación del proceso, es la visualización de conflictos como parte de las relaciones sociales que se encuentran asociados a las conductas o respuestas de cada persona, siendo fundamental partir de las competencias que han fortalecido a través de sus vivencias, considerando los patrones de aprendizaje, el interés y la actitud frente a los conflictos.

Además, se aportó en la solución de conflictos a través de respuestas asertivas al relacionarse con las demás porque han puesto en práctica la conciencia y regulación emocional a través de las diversas actividades desarrolladas. Conjuntamente se logra que las adolescentes adquieran conocimientos en los mecanismos para reaccionar ante los conflictos entre estos: la negociación y la mediación como alternativas de resolución, permitiendo concluir con el fortalecimiento de competencias emocionales para la resolución de conflictos.

Por último el cuarto propósito: Valoro los aprendizajes alcanzados de la propuesta de competencias emocionales para el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra.

En primer lugar, respecto a la temática propiamente de conflictos, las adolescentes inicialmente lo percibían como negativo, es decir que los conflictos son problemas y por ende son malos. Sin embargo, con el desarrollo de la sesión grupal de resolución de conflicto, las participantes reflexionaban que los mismos son parte inherente del ser humano y nos ayudan a buscar alternativas de solución ante las diversas situaciones, siendo importancia el adquirir competencias que les permitan regular sus emociones y enfrentar asertivamente las situaciones cotidianas.

De acuerdo a lo anterior, los dos tipos de conflicto predominantes en el grupo, al parecer eran el conflicto por **información** y el conflicto **relacional** considerando que ellas eran conscientes de las causas y consecuencias que trae este tipo de conflictos, como los son el irrespeto y los comentarios malintencionados hacia sus compañeras. No obstante, proponen posibles soluciones Mari señala *“manejo de emociones, escuchar mejor, el no alterarse y pensar antes de reaccionar, respirar más, no resolver problemas con gritos e insultos.* Estas estrategias pretendían la reflexión y a su vez que ellas interactuaran soluciones para

enfrentarse asertivamente a los conflictos desde sus propias vivencias y habilidades. Así mismo, en cada una de las actividades se incentivó a la práctica de estas soluciones con el propósito de interiorizarlas y hacerlas presentes en su cotidianidad.

Así mismo, Durante (2015), hace énfasis que, al experimentar un conflicto es importante brindar atención a los sucesos y observar detenidamente las acciones que guiaron a las partes a la discrepancia, formulando así las estrategias correctas para dar fin al conflicto, evitando con eso que las repercusiones negativas sean mayores, en otras palabras, es fundamental, durante un conflicto, buscar vías de solución pacíficas y maneras asertivas de responder ante los mismos.

Por consiguiente, un aspecto que fomentó alternativas de solución saludable ante situaciones conflictivas fue abordar los estilos de afrontamiento, a través de actividades que permitió a las adolescentes reflexionar sobre el **estilo de evitar**, el cuál al parecer también era empleado frecuentemente por las participantes porque cuando están ante un conflicto y experimentan emociones desagradables se alejan, lloran y deciden estar solas. En cada una de esas conductas se refleja claramente que la manera de afrontar es ignorar el conflicto. Por lo tanto, los espacios donde se desarrolló la propuesta les facilitaron a las adolescentes identificar, reconocer y expresar las emociones y su vez promover respuestas asertivas ante los conflictos.

Sin embargo, el estilo competir era predominante por la dificultad de lograr acuerdos que beneficiaran a ambas partes, generando desacuerdos, celos y rechazo que a su vez perjudicaban la convivencia grupal debido a que se generan divisiones entre los grupos de pares. Por lo tanto, se trabajó en propiciar la misma relevancia tanto a los intereses propios como el de los demás a través de la empatía y la convivencia procurando generar soluciones de manera conjunta, así mismo, dejando de lado el estilo evitativo especialmente porque el grupo generaba espacios donde conversaban acerca situaciones personales, familiares y de la convivencia en el Hogar, lo que fomentaban el diálogo y la comprensión ante acontecimientos expuestos por las adolescentes.

El compartir en el grupo incentivó el estilo colaborador que es considerado como uno de los más acertados para la solución de conflictos según González (2010):

Posee una visión positiva del conflicto y su accionar se dirige en buscar una solución justa y pronta para ambas partes, se caracterizan por ser personas comprometidas no solo con el beneficio propio, sino que también con los intereses de los demás, por tanto, no llegan a una solución hasta que ambas partes se sienten satisfechas. (p.16)

Además, se logró que las adolescentes identificaran este tipo de estilo como el más saludable, es decir que aprecian el conflicto de manera positiva, como una posibilidad de aprendizaje ante los desafíos que implica entender a las demás personas y proponer posibles alternativas que beneficien a ambas partes.

También, las adolescentes mencionaron acciones que pueden fomentar la convivencia grupal, la solución de situaciones o discrepancias, implementándose desde un estilo colaborador, ellas agregan: Sofi: *“Apoyándonos unas a otras”* Tere: *“colaborar sin importar quién gane”* este comentario hace alusión a la importancia de actuar desde un estilo colaborador y no competitivo, Mari: *“ayudando sin importar a quien” “trabajando en equipo”* Tati *“comunicándonos y escuchándonos unas a otras”*. Siendo comportamientos que promueven una resolución pacífica de conflictos, a comprender tanto los intereses propios como el de los demás, a través de diversas prácticas como lo menciona Kiki *“Saber escuchar”* Yessi *“pedir las cosas de buena manera”* Mau *“Ayuda y colabora con los demás”*, Tati *“reconocer los errores y no creerse perfecta”*. Cuando las adolescentes reconocen que es necesario aceptar los propios errores se refleja un avance en el aprendizaje de las participantes, debido que, en ocasiones la mayoría de los conflictos se mantienen sin resolver precisamente porque muchas veces las personas no aceptan los errores y, por ende, no se logran resolver los conflictos.

De esta manera, se pone en manifiesto un estilo colaborador que no aplaude ni fomenta el uso de la violencia en los conflictos, sino más bien promueve las relaciones humanas y el bienestar común reconociendo que no todas las personas se comportan de igual manera y que siempre se pueden establecer acuerdos o negociar cuando hay disposición e interés.

Capítulo VII

Conclusiones

En conclusión la propuesta se considera pertinente de acuerdo con la misión del Hogar, debido que, sus funciones consisten en promover herramientas para la vida a través de la independencia y responsabilidad, aspectos que se logran potenciar a través de la toma de decisiones y el pensamiento reflexivo, los cuales fueron promovidos durante la ejecución del proyecto. Fortaleciendo competencias emocionales que permitieran la resolución de conflictos a través del conocimiento de sí mismo y la responsabilidad para afrontar las situaciones del contexto. De igual manera, la visión del Hogar es ofrecer una adecuada reinserción social, modificando conductas de violencia y fomentando nuevas formas para socializar y autogenerarse pensamientos positivos.

De acuerdo a lo anterior, se hace énfasis en las principales conclusiones considerando los propósitos planteados al inicio del proyecto.

Propósito uno: Propongo los mecanismos de negociación y mediación para el abordaje de conflictos en las adolescentes del Hogar Siembra.

- ✓ Las adolescentes durante el proyecto logran reconocer que los conflictos son parte inherente del ser humano y por ende, la importancia de brindar posibles soluciones; anteriormente las adolescentes intentaban resolver sus indiferencias desde un estilo de competir o evitar, porque su intención era lograr sus propios intereses siendo irrelevante satisfacer los de la otra persona, es por esto que, través de las experiencias negativas que habían experimentado cuando utilizaban dichos estilos, identifican los beneficios o ventajas que obtienen al ejercer un estilo colaborativo, favoreciendo la pronta solución, optando por mecanismos como la negociación, en el cual se le brinda el mismo valor a los intereses de ambas personas y encontrando así una solución conjunta al conflicto.
- ✓ Con el desarrollo de los talleres, las adolescentes logran identificar los conflictos vivenciados con sus compañeras y replantean acuerdos basadas en un estilo colaborador, fortaleciéndose así, en el grupo de participantes, conductas asertivas que no alienta a la violencia, al contrario, procura que tanto los sentimientos y

pensamientos de ambas personas sean tomados en cuenta de misma la manera, es decir que, adquieran el mismo valor con el propósito de generar una pronta solución.

- ✓ Se alcanza a visualizar que ambos mecanismos tanto el de negociación y mediación son fundamentales en la resolución de conflictos, debido que, a través de ellos se logra guiar a las adolescentes para que puedan encontrar una pronta y justa solución al conflicto desde un estilo colaborativo reforzando la comunicación y el respeto entre ambas partes. En cuanto a la mediación también se visualiza como una guía que proponen alternativas, sin embargo, son las partes quienes deciden qué hacer.
- ✓ El papel de la mediadora se considera fundamental por la intervención que efectúan durante la solución de conflictos en el grupo, brindando acompañamiento a las adolescentes para la elaboración de estrategias de mediación que facilite la negociación. Por esa razón, es necesario el colaborar en conjunto con las jóvenes para la solución de conflictos a partir del diálogo y consensos.
- ✓ Las personas que conforman la red de apoyos de las adolescentes en el centro, como es el caso de los profesionales, las tías, y en algunos casos los familiares que las llegan a visitar, son figuras indispensables para la solución de problemas entre las chicas, por lo tanto, se considera una población de interés que requiere seguir siendo capacitada en temas de mediación, comunicación, educación emocional, entre otros que les permita fortalecer su rol mediador en el centro.
- ✓ Brindar capacitación constante y acompañamiento al grupo de tías permite que ellas obtengan una mayor independencia y capacidad de actuar al momento en que se presenten crisis por conflictos, pues las dota de herramientas para contener el conflicto y controlar la situación si necesidad de esperar a que los profesionales de psicología y Orientación estén presentes, esto considerando que son las tías las personas que más tiempo están dentro de la institución, a fin de que puedan contener y dar soporte inicial ante el conflicto para posteriormente referir el apoyo al profesional indicado según cada situación.

Propósito dos: Facilito la conciencia emocional para la autorregulación y expresión emocional en el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra.

- ✓ Las adolescentes logran reconocer tanto sus emociones como la de los demás tales como el enojo, tristeza o el estrés, siendo posible mediante la conciencia emocional, competencia que poseían antes de iniciar el proyecto y la cual les facilita reflexionar e interpretar acerca de lo que siente y como lo están expresando, esto les permitió analizar acerca de posibles estrategias para manejar o expresar las emociones adecuadamente, puesto que, se les dificultaba regular sus emociones, es decir, actuaban de manera impulsiva. Al momento de apropiarse de sus emociones logran estabilizarlas y, por ende, se les facilita encontrar medios para expresar y actuar de manera oportuna lo que sienten sin herir a las personas que le rodean.
- ✓ A través de la comunicación y escucha activa, desde las competencias sociales, las participantes logran expresar asertivamente lo que sienten y piensan, igualmente, prestan atención y valoran la opinión de sus compañeras para comprender y brindar soluciones pertinentes a los conflictos.
- ✓ Por esta razón, la comunicación asertiva se consideró apropiada para promover el diálogo, porque la mayoría de las participantes mencionan que actúan bajo un estilo agresivo donde interviene la violencia o más desde un estilo pasivo que permite o evade las situaciones conflictivas
- ✓ Se evidenció que las conductas de las adolescentes frente a un conflicto en muchos casos son basadas en aprendizajes adquiridos en su cotidianidad, debido que, muchas provienen de familias con factores de riesgo en condición de violencia. Por tanto, al fortalecer competencias emocionales las adolescentes se dotan de la posibilidad para sobrellevar las situaciones conflictivas con mayor madurez.
- ✓ El fortalecimiento de competencias emocionales facilitó para que las adolescentes logran ser conscientes de sus emociones y las de sus compañeras, además, identificaran sus reacciones, comportamientos y el afrontamiento a las situaciones, esto a través del conocimiento de sí mismas y la práctica de sus habilidades y capacidades que facilitaron la elaboración de estrategias para enfrentarse así a las diversas circunstancias del contexto.

Propósito tres: Genero espacios de convivencia para la práctica de las competencias sociales en el grupo de adolescentes del Hhogar Siembra.

- ✓ La implementación del Proyecto permitió que varias adolescentes que sostenían enemistades ocasionadas por conflictos del pasado lograrán platicar, interactuar y generar nuevos acuerdos. Lo que repercutió en un evidente acercamiento entre las participantes y una mejora en la convivencia grupal.
- ✓ El brindar espacios de convivencia y recreación les permitió a las adolescentes salir de la rutina y a su vez reforzar la confianza hacia las facilitadoras, generando la apertura para la realización de las actividades, así como compartir experiencias personales con respecto a los conflictos que vivencian con sus compañeras, contribuyendo al fortalecimiento de vínculos y replanteamiento de comportamientos y actitudes en los grupos como nuevas formas de socializar.

Propósito cuatro: Valoro los aprendizajes alcanzados en la propuesta de competencias emocionales para el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra.

- ✓ Las adolescentes reconocen que mediante la tolerancia y el respeto se logra establecer acuerdos que les permitió brindar el mismo grado de valor a ambas partes durante un desacuerdo. Porque al poner en práctica estos valores, un estilo colaborativo, comunicación asertiva y competencia emocionales, se evita el incremento del conflicto.
- ✓ El acercamiento obtenido en la Institución Hogar Siembra, fue enriquecedor dado que, se logró aportar desde la disciplina de Orientación mediante espacios de aprendizaje grupal que permitieron la práctica y construcción de estrategias para la promoción de competencias emocionales en la resolución de conflictos de las adolescentes.
- ✓ Las adolescentes lograron replantear durante el proyecto la perspectiva inicial que tenían sobre el conflicto, debido a que, este era considerado de manera negativa, siendo sustituido al final del proyecto como una oportunidad de cambios y establecimiento de acuerdos que favorece la interacción entre las adolescentes.

Recomendaciones

El presente apartado, hace énfasis en las recomendaciones que se consideraron indispensables a lo largo del proyecto y las cuales se encuentran dirigidas a las funcionarias de

la Institución Hogar Siembra y la Universidad Nacional por ser la institución de formación académica de las facilitadoras.

Para el Hogar Siembra de San Rafael de Alajuela

- Continuar con la facilitación de espacios de atención grupal a través de las técnicas de competencias emocionales, las cuales fueron compartidas con la profesional de Orientación, considerando que, es de provecho para las adolescentes sobre todo porque desde los talleres mostraron apertura e interés a la metodología participativa, generando motivación para continuar con la ejecución de las distintas temáticas.
- Implementar o incentivar en las adolescentes la realización de actividades recreativas que favorezcan la convivencia con la práctica de valores, la inclusión, participación y el diálogo.
- Continuar brindando talleres basados en los temas de competencias emocionales y la estrategia de negociación para que las adolescentes adquieran la posibilidad de resolver sus propios desacuerdos sin depender totalmente de las profesionales y así una vez fuera de la Institución cuenten con las herramientas necesarias para resolver desacuerdos independientemente del lugar en el que se encuentren, ya sea en el ámbito familiar y laboral, eliminando todo tipo de conductas agresivas o pasivas.
- Se recomienda a las psicólogas, Tías y orientadora que al momento de mediar una situación conflictiva se aliente a las adolescentes a valorar no solo los intereses propios también que brinden relevancia a los intereses de la otra parte por medio de una comunicación asertiva y escucha activa, evitando los malentendidos que causan el incremento del desacuerdo.
- Es indispensable que la orientadora brinde acompañamiento a las Tías durante la elaboración del manual, con el fin de guiarlas para que haya una mayor comprensión de la información y los ejercicios que deben de realizar paso a paso, asegurando el cumplimiento de los objetivos del manual mediante el apoyo que se les propicie. Permitiendo a las cuidadoras adquirir conocimiento para orientar a las adolescentes a encontrar soluciones a las situaciones conflictivas entre ellas, puesto que, las

mismas externaron carecer de experiencia para dirigir a las adolescentes durante un conflicto.

- Se le insta, a las Tías a poner en práctica los aprendizajes adquiridos a través del manual de mediación, con el propósito de visualizar el conflicto desde una visión positiva y no pretender encontrar culpables, al contrario, facilitar a las adolescentes a encontrar soluciones oportunas que favorezca a ambas partes.
- Se insta a la Institución Hogar Siembra a continuar con la valiosa labor que realiza con cada una de las adolescentes, la cual se considera que es de gran ayuda para su desarrollo integral especialmente al independizarse y construir su propio hogar, apreciando cada una de las experiencias vividas como una motivación para ser mejores.

A la Carrera de Orientación de la División de Educación para el Trabajo de la Universidad Nacional

- El continuar involucrando a los profesionales en Orientación en espacios no tradicionales para que aborden procesos con poblaciones en condición de vulnerabilidad o riesgo social especialmente relacionados a temas como los son las competencias emocionales y resolución de conflictos.
- Seguir fomentando espacios recreativos y de convivencia para que los profesionales en formación puedan fortalecer el liderazgo y competencias emocionales siendo una habilidad fundamental en los equipos interdisciplinarios.
- A la División de Educación para el Trabajo, el seguir con avances de mejora que han venido realizando para detallar aún más los aspectos metodológicos relativos de la modalidad proyecto, basados en el Manual de Lineamientos y Procedimientos.

Recomendaciones generales para las personas profesionales en Orientación

- A los y las estudiantes de la carrera de Orientación incentivarlos en la realización de proyectos especialmente en espacios no tradicionales o instituciones no gubernamentales que atienden población en condiciones de vulnerabilidad.
- Al iniciar todo proceso investigativo, es importante realizar el estado de la cuestión este les permitirá aclarar el tema de interés y a su vez determinar posibles personas o poblaciones participantes.
- Es importante que durante este proceso se organicen con el tiempo y establezcan un plan de trabajo para que sus metas sean claras y objetivas, especialmente en la atención de necesidades en grupos donde se abordan los procesos de Orientación para que el abordaje brindado por los profesionales se brinde de manera integral.
- En el método de análisis va depender del tipo de investigación, pero es importante realizar un proceso ordenado para no perder ninguno de los datos obtenidos y lograr realizar un análisis profundo de acuerdo a los criterios de las personas participantes.
- Se recomienda mantener una actitud de entusiasmo y motivación debido que en el transcurso del proyecto se pueden vivenciar distintos retos y cambios no previsto.

Referencias

- Acosta, M; Gutiérrez, V; León, A; Matamoros D y Navarro, J. (2009). *Abordaje de conflictos estudiantiles de parte de la administración de la educación en las escuelas Santa Eduvigis y Limoncito del circuito 01y 02 de la dirección regional de Limón*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Costa Rica, Limón, Costa Rica.
- Aguilar-Morales, J.E. y Vargas-Mendoza, J. E. (2010). *Comunicación Asertiva*. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. Recuperado de http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/G_Recursos_orientacion/g_5_habilidades_sociales/g_5.3.hhss_asertivas/1.6.Comunicacion%20asertiva.pdf
- Andrade, M. (2014). *La inteligencia Emocional, la Resolución de Conflictos en el aula y su relación con el desempeño del Profesorado de la Universidad Central del Ecuador*. (Tesis doctorado, Universidad Central, Ecuador). Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/77270/1/tesis_marco_xavier_andrade_torres.pdf
- ASCAJU. (2013). *Adolescencia en Costa Rica*. Recuperado de http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Adolescencia%20en%20Costa%20Rica%20%20ASCAJU_0.pdf
- Barrantes, R. (2013). *Investigación: un camino al conocimiento*. San José: EUNED
- Benavides, M y Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-124. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>
- Vizquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: síntesis.

- Bisquerra, R. y Pérez, N. Filella, A. Alegre, A. (2012). Desarrollo de la competencia emocional de maestros y alumnos en contextos escolares. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*. 10(3), 1183-1208. Recuperado de http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/28/espanol/Art_28_756.pdf
- Bordignon, N. (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson. El diagrama epigenético del adulto. *Revista Lasallista de investigación*, 2(2), 50-63. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/695/69520210.pdf>
- Calderón, L. (2017). *Comunicación Asertiva y su Influencia en las relaciones Interpersonales. (Tesis de Licenciatura) Universidad de Guayaquil*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21331/1/proyecto%20de%20comunicacion%20asertiva%20tesis.pdf>
- Cano, S y Zea, M. (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 4(1), 58-67. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/5177/517751763003.pdf>
- Cárdenas, A., Botía, Y. y Pinzón, J. (mayo-junio, 2016). Redes de apoyo... influencia positiva en el estado de salud de los adultos mayores. *Carta comunitaria*, 24 (138), 17-31. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/319973379_Nets_de_apoyo_influencia_positiva_en_el_estado_de_salud_de_los_adultos_mayores
- Castro, K. (9, Setiembre, 2017). PANI recibe 44 mil de llamadas al año por violencia contra niños. *Crhoy.com*. Recuperado de <https://www.crhoy.com/nacionales/pani-recibe-mas-de-44-mil-llamadas-al-ano-por-violencia-contra-ninos/>
- Código de la Niñez y la Adolescencia. (2011). *Ley N° 7739*. Recuperado de http://www.sipi.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/sipi_normativa/codigo_de_la_ninez_y_adolescencia_-_costa_r._-actualizado.pdf

- Codina, A. (setiembre-octubre, 2004). Saber escuchar. Un intangible valioso. *Red de Revistas Científicas*. 0 (4). 1697-9818. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54900303>
- Colmenares, A. (2012). Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción. *Revista Latinoamericana de Educación*, 3 (1), 102-115. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4054232.pdf>
- Díaz, A y Sánchez, A. (2014). *La Competencia Ciudadana Emocional en la Resolución de Conflictos en el Aula de Clase*. (Proyecto de investigación de Licenciatura) Universidad Libre, Bogotá. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8226/tesis%203.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dongil, E y Cano, A. (2014). *Guía de autoayuda sobre tipos de intervención para manejar las emociones*. Recuperado de http://www.bemocion.mscls.gov.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_autoayuda_para_manejar_las_emociones.pdf
- Durante, R. (2015). *¿Conflicto u oportunidad? Mediando en la organización*. San José: Corporación Grupo Vida Nueva.
- Eresta, J. y Delpino, A. (2009). *Conflictos en la adolescencia. Los protagonistas toman la palabra*. Recuperado de <http://educatolerancia.com/pdf/Conflictos%20en%20la%20Adolescencia.pdf>
- Espinoza, M. (2007). *La inteligencia Emocional como Estrategia para afrontar situaciones conflictivas en las relaciones interpersonales de Adultos Jóvenes Privados de Libertad*. (Tesis Licenciatura Inédita) Universidad Nacional, Costa Rica, Heredia, Costa Rica

- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (UNICEF, 2017). *Una revisión sistemática de los determinantes de la violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes: Costa Rica*. Recuperado de <https://www.unicef.org/Innocenti-ViolenciaCR-final-2018.pdf>
- Fulquez, C. (2013). *La inteligencia Emocional y las Conductas antisociales en adolescentes*. México, Universidad Autónoma de Baja California.
- Fundación Pública Andaluza. (2016). *Estrategias de Negociación*. Recuperado de <https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2019/02/Estrategias-de-negociaci%C3%B3n.p>
- Gago, G. (2016). Hogar Siembra: rescatando y educando niñas por 33 años. Recuperado de <https://www.nacion.com/revista-perfil/perfiles/hogar-siembra-rescatando-y-educando-ninas-por-33-anos/YWJ2LUHVIRA7BPVDBHNI2ESFE4/story/>
- García, A. (2012). *Manual de Mediación Escolar: Entrenamiento Integrado para estudiantes de Escuelas Secundarias*. Recuperado de https://www.creducation.net/resources/MANUAL_DE_MEDIACION_EN_ESPANOL.pdf
- García, J. (enero-junio, 2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. *Revista Educación de Universidad Costa Rica*. 36(1), 97-109. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/455/9906>.
- Giménez, C. (2005). *Convivencia*. Recuperado de https://www.google.com/search?q=Convivencia+Conceptualizaci%C3%B3n+y+sugerencias+para+la+praxis+pdf&rlz=1C1EJFC_enCR850CR850&oq=Convivencia+Conceptualizaci%C3%B3n+y+sugerencias+para+la+praxis+pdf&aqs=chrome.0.69i59.4205j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8

- González, Y. (mayo-setiembre 2010). Conflicto organizacional: “una solución constructiva”. *Revista pensando psicología*, 6(11), 11-27. Recuperado de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/pe/article/view/338/345>
- Guardián, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*. Recuperado de <https://web.ua.es/en/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa.pdf>
- Guevara, R. (2010). 50 años de historia: Una mirada al desarrollo de la Orientación en el sistema educativo costarricense. *Conexiones, una experiencia más allá del aula*. 6 (2), 1659-4487.
- Guevara, R. (1997). *Módulo de autoasesoramiento para comités de Orientación de I y II ciclo*. San José: MEP.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, Editorial: Mexicana
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hogar Siembra. (2019). *Quienes somos*. Recuperado de <http://www.hogarsiembra.org/quienes-somos/>
- Ives, E. (2014). La identidad del Adolescente. Como se construye. *Revista de Formación Continuada de la Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia*, 2(2), 14-18. Recuperado de <https://www.adolescenciasema.org/usuario/documentos/02-01%20Mesa%20debate%20-%20Eddy.pdf>
- Krzemien D. y Urquijo, S. (2009). Estilos y estrategias de afrontamiento a eventos de vida críticos y estilos de personalidad en mujeres adultas mayores. *En Investigación en*

Ciencias del Comportamiento. Avances Iberoamericanos. Buenos Aires (Argentina): CIIPME-CONICET. Recuperado de <https://www.aacademica.org/sebastian.urquijo/96>

krauskopf, D. (2013). *Adolescencia y educación*. San José: EUNED.

Limonero, J y Casacuberta, D. (2001). *Las emociones*. Recuperado de <https://filosert.files.wordpress.com/2012/06/u9-las-emociones.pdf>

Lizandro, W. (2013). *Agresión y violencia en la adolescencia: la importancia de la familia*. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Agresinyviolenciaenlaadolescencia.pdf>

López, F. (2015). *Adolescencia, necesidades y problemas. Implicaciones para la intervención*. Recuperado de https://www.adolescenciasema.org/wp-content/uploads/2015/06/adolescere-2015-vol3-n2_9-17_Adolescencia.pdf

López, T. (2008). *Teoría básica del conflicto*. Recuperado de http://www.visiondiweb.com/insight/lecturas/Teoria_basica_del_conflicto.pdf

Maganto, C y Garaigordobil, M. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43 (2), 255-266. Recuperado de http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/art_completo/2011/RLP%20Empatia%20y%20Res.%20Conflictos.pdf

Martin, D. Boeck, K. (2002). *Inteligencia Emocional: Clave para triunfar en la vida*. Madrid: Edaf.

Martínez, M. (2006). *La investigación cualitativa (Síntesis conceptual)*. Recuperado de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/La_Investigacion_Cualitativa_Sintesis_conceptual.pdf

- Mata, A. (2015). *El desarrollo teórico de la Orientación*. San José: Editorial Universidad de Costa Rica.
- Mejías, T. (2012). *Resolución alternativa de conflictos y derechos humanos propuesta en una guía de trabajo con estrategias de convivencia orientadas al desarrollo de una cultura de paz mediante el ejercicio de la participación de niños y niñas en se encuentran en albergue Cartago del PANI*. (Tesis de Maestría Inédita). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica
- Morales, M., Benítez, M. y Agustín, D. (2013). Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15(3), 98-113. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol15no3/contenido-moralesetal.html>
- Naranjo, M (2011). *Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos*. San José, C.R: UCR.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación*. Recuperado de <https://comunicacioninterna.pe/pdf/pdf5.pdf>
- Ortega, H. (1996). *La teoría del conflicto y la resolución de conflictos*. San José: Universidad para la Paz
- Ortiz, C. (2007). *Aprender a escuchar. Como desarrollar la capacidad de escucha activa*. Recuperado de http://aprenderaescuchar.es/imagenes/AprenderaEscuchar_Preview.pdf
- Ortiz, E. (2014). *La empatía como base de la Resolución de conflictos*. (tesis de maestría). Universidad de Cantabria. España. Recuperado de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/5437/OrtizGomezEva.pdf?sequence>

- Ortiz, M. (2014). *Educación emocional y Orientación educativa en adolescentes de nivel secundaria*. (Tesis de licenciatura). Universidad pedagógica Nacional. México. Recuperado de <http://200.23.113.51/pdf/30978.pdf>
- Pastor, F. (2017). *Informe adicional sobre la situación actual de la niñez y adolescencia*. Recuperado de https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CRC/Shared%20Documents/GTM/INT_CRC_NGO_GTM_29873_S.pdf
- Patronato Nacional de la Infancia. (PANI). (2013). *30 aniversario del Hogar Siembra*. Recuperado de <https://pani.go.cr/publicaciones/noticias/479-30-aniversario-hogar-siembra>
- Patronato Nacional de la Infancia. (PANI). (2019). *Expertos establecen prioridades para la desinstitucionalización de niños, niñas y adolescentes*. Recuperado de <https://pani.go.cr/publicaciones/noticias/1799-expertos-establecen-prioridades-para-la-desinstitucionalizacion-de-ninos-ninas-y-adolescentes>
- Patronato Nacional de la Infancia. (1° de noviembre del 2016). *La gaceta*. Propuesta de reglamento para la transferencia, uso, control y liquidación de los recursos girados a sujetos privados con convenio de cooperación y transferencia de recursos vigente con el Patronato Nacional de la Infancia para la prevención, protección y atención de personas menores de edad. Recuperado de <https://pani.go.cr/publicaciones/documentos/bibliografia-recursos-humanos/987-reglamento-transferencias-pani/file>
- Peñaloza, M. (2011). *La adolescencia, una ciudadanía en construcción: cuaderno educativo*. San José: CR.
- Pujol, L. (2005). *La conducta asertiva como habilidad social*. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf

- Ramos, A. (2015). *Desarrollo de la competencia Inteligencia Emocional en una institución de educación básica del nivel de secundaria*. (Tesis de Maestría), Universidad Tecnológico de Monterrey, México. Recuperado de <https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/622367/02Ana%20Carmen%20Colores%20Ramos%20Clamont.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, A. (2015). Inteligencia emocional y conflicto escolar en estudiantes de Educación Básica Primaria. Una experiencia desde el contexto de aula. *Katharsis*, 19, 53-72. Recuperado de <http://revistas.iue.edu.co/revistasiue/index.php/katharsis/article/view/489/809>
- Salenco, A. y Jennings, Y. (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano manual de entrenamiento para facilitadores*. Recuperado de https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf
- Sánchez, J. (2013). *El estado y la protección de la niñez y la adolescencia, diagnóstico del sistema de protección en el Perú*. Recuperado de https://www.wvi.org/sites/default/files/el_estado_y_la_proteccion_de_la_ninez_y_adolescencia_-_world_vision_peru.pdf
- Sequera, M. (2014). *Investigación acción: Un método de investigación educativa para la sociedad actual*. Recuperado de <http://arje.bc.uc.edu.ve/arj18/art23.pdf>
- Silicio, A. (2004). *Capacitación y desarrollo personal*. Recuperado de https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=CJhlsrSuIMUC&oi=fnd&pg=PA5&dq=capacitacion&ots=lSjZhM8GcQ&sig=KASJYfLkQc9bMM-p5Kh1U3ZjI3I&redir_esc=y#v=onepage&q=capacitacion&f=false

- Simao, V. (2010). *Formación continuada y varias voces del profesorado de educación infantil de Blumenau: una propuesta desde adentro* (Tesis doctoral) Universidad de Barcelona. Recuperado de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/41493/6/05.VLS_ANALISIS_Y_TRATAMIENTO_INFORMACION.pdf
- Suárez, O. (2008). *La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia.* Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/diver/v4n1/v4n1a16.pdf>
- Torres, F. (2018). *Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes.* (Tesis de Maestría en Desarrollo Humano), Tlaquepaque, Jalisco: ITESO. Recuperado de Enlace directo al documento: <http://hdl.handle.net/11117/5170>
- Torrijos, P. (2016). *Juegos para Practicar la escucha activa.* Recuperado de <http://elblogdelmandointermedio.com/2016/01/11/juegos-practicar-escucha-activa/>
- UNICEF. (2018). *Plan estratégico de UNICEF 2018-2021.* Recuperado de https://www.unicef.org/media/48136/file/UNICEF_Strategic_Plan_2018-2021_SP.pdf
- Valenciano, G y Villanueva, R. (2007). *El papel de la maestra en la promoción del conocimiento y manejo de las emociones como competencias de la inteligencia emocional de los niños y de las niñas de quinto grado escolar: un estudio de caso.* (Tesis de maestría), Universidad Estatal a distancia, San José, Costa Rica. Recuperada de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1496/1/El%20papel%20de%20la%20maestra%20en%20la%20promocion%20del%20conocimiento%20y%20manejo%20de%20las%20emociones.pdf>
- Vallejo, R y Guillén, C. (2016). *La mediación.* Madrid: Pirámide.

- Vargas, A y Lega, L. (2017). *Manual práctico Terapia Racional Emotiva Conductual TREC: Materiales y artículos de ayuda psicoterapéutica*. San José: CR.
- Vargas, I. (2004). La inteligencia emocional en las instituciones educativa. *Revista Electrónica Educare*, (7), 107-114. Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/1123/1047>
- Yacavilca, N. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017* (Tesis maestría), Universidad Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zamorano, M. (2009). *Proyecto de intervención para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el nivel séptimo básico del colegio The Greenland School, comuna de Estación Central*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Academia de Humanismo Cristiana, Chile. Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1943/tpeb721.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Zavala, M., Valadez, M., Vargas, M. (2008). Inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes con alta aceptación social. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 6(15), 319-338. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2931021924004>

Apéndices

Apéndice A

Consentimiento informado de participación en la investigación

Universidad Nacional de Costa Rica
 Centro de Investigación y Docencia en Educación
 División de Educación para el Trabajo
 Licenciatura en Orientación

Competencias Emocionales en el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra en San Rafael de Alajuela.

Las investigadoras, Marjorie Cerdas Alvarado, Mariela Montoya Hernández y Geilin Quirós Bermúdez estudiante de Licenciatura de la Universidad Nacional, a partir de este documento presenta el consentimiento informado para resguardar toda la información suministrada durante el estudio.

- La información suministrada en la recolección de datos, quedara registrada mediante grabaciones, entrevista donde se tomarán notas para formar un registro de información en donde se garantiza confidencialidad de las participantes
- A partir de este consentimiento las participantes tendrán seudónimo donde se resguarda la identidad de cada una de ustedes.
- La información brindada se unificará para establecer un informe final donde se dará a conocer los resultados una vez concluida, manteniendo la confidencialidad del grupo.
- Si se presenta algunas dudas que considere necesario abordar de inmediato puede realizarla, para nosotras es importante la participación, por lo tanto, se les solicita compromiso y responsabilidad en el proceso.

A partir de los puntos abordados, hago fe de haber leído y comprendido lo anterior, siendo consciente de que el proceso voluntario.

Nombre: _____

Cédula: _____

Fecha: _____

Apéndice B
Instrumentos diagnósticos

Entrevista Semiestructura aplicada al personal de la institución

La siguiente entrevista pretende conocer las situaciones conflictivas más comunes, los estilos de afrontamiento y los mecanismos para la resolución. Además, se encuentra conformado por preguntas abiertas que están dirigidas al profesional de coordinación académica y personal a cargo de las adolescentes (tías).

Además, se agradece por la apertura y participación, recordándoles que la información suministrada será utilizada de manera ética y confidencial, por lo que, posee la libertad de expresar lo que desee de acuerdo con lo solicitado.

Instrucciones: Las siguientes preguntas tiene como propósito profundizar acerca de la dinámica grupal y su relación con la resolución de conflictos y las competencias emocionales que son puestas en práctica en la cotidianidad de las mujeres adolescentes basado desde la experiencia en las diferentes interacciones con la población.

Entrevista para el personal

Parte I. Conflictos intergrupales

1. ¿Cuáles son algunos de los conflictos grupales que ha observado entre las adolescentes de la institución?
2. ¿Qué emociones suele experimentar cuando enfrentan un conflicto y de qué manera enfrentan??
3. ¿Cuáles son algunas de las conductas o comportamientos que adoptan las adolescentes durante el conflicto?
4. ¿Considera que la edad de las adolescentes influye en la aparición de conflictos o en la solución de los mismos?

1. Parte II. Estilos de afrontamiento y mediación

5. ¿Al resolver un conflicto las adolescentes requieren de un proceso de mediación o lo logran por sí solas?

6. ¿Cuáles son algunas de las formas en que enfrentan o expresan los conflictos las adolescentes cuáles son algunas de las emociones presentes?

a. Parte III. Competencias emocionales

7. ¿Cómo es la convivencia y la relación de grupo de las adolescentes?
8. ¿Generalmente, como son manejadas las emociones que experimentan las adolescentes durante un conflicto?
9. ¿Qué estrategias son necesarias fortalecer en el grupo de adolescentes para que manejen asertivamente sus emociones?
10. ¿Logran las adolescentes durante un conflicto ser empáticas, siendo esta la capacidad de percibir lo que siente la otra persona para comprender la situación que enfrenta?
11. ¿Cuáles son algunas de las fortalezas o aspectos positivos del grupo?

b. Parte IV. Educación Emocional

12. ¿Qué estrategias han puesto en práctica para que las adolescentes resuelvan conflictos asertivamente?
13. ¿Considera necesario la capacitación en temas de resolución de conflictos y educación emocional?
14. ¿Qué estrategias se pueden realizar con las adolescentes para resolver conflictos asertivamente?

Entrevista semiestructura aplicada a las adolescentes

A través de la siguiente entrevista se pretende reconocer los estilos de afrontamiento y los mecanismos para la resolución de conflictos que emplean las adolescentes a partir de su propia experiencia. Este instrumento está compuesto de preguntas cerradas y abiertas las cuales pretenden profundizar acerca del tema.

Además, se agradece a los y las participantes por su apertura y participación, recordándoles que la información suministrada será utilizada de manera ética y confidencial, por tanto, posee la libertad de expresar lo que desee de acuerdo con lo solicitado.

Instrucciones: Se solicita responder las siguientes preguntas de forma clara e individualmente, si tiene alguna duda puede consultar con las facilitadoras del proceso.

I Parte: Conflictos intergrupales

1. ¿Qué es para usted un conflicto?
2. ¿Ha enfrentado actualmente algún conflicto?
3. ¿Cuáles son las normas de convivencia o valores que rigen su manera de vivir y convivir en el centro?

a. II Parte: Estilos de afrontamiento

5. ¿Cómo actúas cuando enfrenta un conflicto, por qué crees que actúas de esa manera?
6. ¿Cuáles son algunas de las conductas o comportamientos ante la vivencia de una situación conflictiva y cuáles son algunas de las emociones presentes?
7. ¿Han recibido talleres con relación al tema de resolución de conflictos, si es así cuales son alguno de los aprendizajes?

a. III Parte: Mecanismo para la resolución de conflicto

8. ¿En un conflicto suelen involucrarse otras personas que colaboran para encontrar alternativas? ¿Quién o quiénes son las personas en las que se apoya?
9. ¿Considera necesario la participación de un tercero, ya sea profesor u otra persona, para lograr acuerdos durante el conflicto o consideran mejor abordarlo solas?
10. ¿Cuáles son algunas de las estrategias que has realizado y que te han ayudado a resolver un conflicto?

a. IV Parte: Competencias emocionales

11. ¿Qué emociones suele experimentar cuando enfrenta un conflicto con otra persona?
Describe la vivencia de dichas emociones ¿Cómo son?
12. ¿Cómo consideras que expresa las emociones que experimentas durante un conflicto?
13. ¿Cuáles son algunas de las fortalezas que posee al resolver un conflicto?
14. Recuerde un conflicto que haya experimentado en el centro, relata el conflicto, cierre los ojos y reviva el momento ¿Cómo se sintió ante este conflicto?
15. ¿Estas emociones experimentadas durante el conflicto las logra controlar?
16. ¿Crees que la forma que son resueltos los conflictos puede afectar tus emociones?

Grupo Focal

La siguiente técnica presenta preguntas generadoras con el propósito de indagar quienes dentro del grupo han ejercido un rol de intermediario en un conflicto entre personas y cuál ha sido el mecanismo de resolución de conflictos utilizado. Para esto, se requiere la participación de un grupo de personas, quienes posteriormente se dividen en subgrupos para dialogar, contestar consultas de forma grupal y ponerse de acuerdo acerca de la temática expuesta.

1. ¿Quiénes de ustedes han sido partícipes de una situación conflictiva entre dos personas?
2. ¿Cuál es su reacción ante un conflicto entre dos personas?
3. ¿Cuándo han tenido un conflicto con alguien más, ha contado con una tercera persona dentro del grupo que trata de calmar el conflicto?
4. ¿Mencione un conflicto que haya experimentado con otra persona o de manera grupal?
5. ¿Ha brindado durante un conflicto aportes que permitan una solución pertinente?
6. ¿Considera que la edad influye en el grado de madurez que posee una persona?
7. ¿Cuáles son algunos de los aspectos que se deben fortalecer el grupo para resolver los conflictos asertivamente?

Apéndice C
Planeamientos en Orientación

I. PLANEAMIENTO EN ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL TALLER: Resolviendo con estrategias. (Resolución de conflictos)

DURACIÓN: 1 horas 45 minutos

OBJETIVO GENERAL: Identificar la importancia de ejercer el estilo de afrontamiento colaborador para el abordaje de los conflictos en las adolescentes del Hogar Siembra.

OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIA DE EJECUCIÓN	T	ESTRATEGIA EVOLUCIÓN	DE	T	RESPONSA BLES	MATERIAL ES
	<p>Encuadre</p> <p>Rompe Hielo: Fantasía del conflicto</p> <p>Las participantes se colocarán de pie en un espacio libre, se les solicita que escriba en un cartel ¿Qué entiende por conflicto? Posteriormente deberán caminar suavemente de un lado al otro, sin girar en círculo simplemente mirando a sus compañeras en</p>	10 Minuto s				Marjorie	Recurso Humano Cartel de periódico Pilot

<p>1. Identificar las actitudes y respuestas ante un conflicto para la búsqueda de alternativas.</p>	<p>silencio. Luego van deteniéndose despacio cerrando los ojos piensa en un conflicto que hayan tenido recientemente. Indicando las siguientes pausas. ¿Por qué surgió el conflicto? ¿Pude resolverlo? ¿Quién ganó en este conflicto? Seguidamente podrán abrir los ojos y escribir en un cartel en una palabra que les ha dejado este conflicto.</p>					
	<p>1.1 Nombre de la técnica: Completo la pista La siguiente técnica consiste en cumplir de completar una pista, para ellos se necesitará un dado que indicará a las participantes en que casillas colocarse. El contenido de la técnica se definen las situaciones presentes en</p>	<p>20 minutos</p>	<p>1.2 Nombre: Círculos grupales Cada subgrupo tendrá una hoja de evaluación donde se realizan las siguientes preguntas. ¿Cómo es mi comportamiento ante un conflicto? ¿Ese comportamiento aporta a</p>	<p>15 minutos</p>	<p>Mariela Geilin Marjorie</p>	<p>Papeles impresos con el juego Dados Fichas</p>

	<p>un conflicto.</p> <p>Cada casilla tiene un significado entre estas</p> <p>Casillas verdes responde una pregunta</p> <p>Casillas rojas cuenta un conflicto</p> <p>Casillas amarillas resuelve un conflicto</p> <p>Casillas azules: Completa la frase, menciona por la facilitadora.</p> <p><i>Ver estrategia 1</i></p>		<p>las soluciones?</p> <p>¿Qué alternativas puedo establecer de ahora en adelante?</p> <p>¿Qué aprendí del tema de conflictos?</p> <p>Una de las participantes comentan los resultados obtenidos y posteriormente se explicaran aspectos básicos para reconocer el ciclo del conflicto. <i>Ver estrategia 2</i></p>			
2. Conocer los estilos de afrontamiento para el abordaje de conflictos en las adolescentes.	<p>2.2 Nombre de la técnica:</p> <p><i>Marionetas</i></p> <p>En esta actividad se repasan los estilos de afrontamiento explicados en un cartel, luego cada grupo representa un estilo de afrontamiento en grupos de 5 a 7 personas armen una situación de conflicto el mismo puede ser</p>	20 minutos	<p>2.3 Nombre:</p> <p>Exposición de cada subgrupo donde se debaten ideas en cada estilo de afrontamiento.</p> <p>Evaluando el estilo apropiado que se debe utilizar ante un conflicto.</p> <p>Hoja de evaluación con preguntas</p>	10 minutos	Geilin Marjorie Mariela	Goma Tijeras Papel periódico Lapiceros Pilot Periódicos o revistas Lápices de

	<p>ficticio o real, para ello se les entregará una hojita donde cada subgrupo arma la historia.</p> <p>Cuando todos los subgrupos tengan realizado la narración de su caso, será cambiado con el subgrupo que se encuentran a su derecha, así sucesivamente hasta que todos los grupos posean uno diferente.</p> <p>Luego cada subgrupo lo representar de una forma creativa, puede ser (actuado, mediante un rima, canción o presentación con dibujos) las mismas deberán brindar posibles soluciones del conflicto y explicando cada estilo.</p>		<p>¿Reconoce alguno de estos estilos descritos en sus propias actitudes frente a conflictos?</p> <p>¿Por qué las habilidades sociales como escucha y la comunicación asertiva son fundamentales al resolver un conflicto?</p>			color
--	--	--	---	--	--	-------

<p>3.Reconocer los mecanismos para el abordaje de conflictos en las adolescentes.</p>	<p>3.2 Nombre de la técnica: Armo la cartelera</p> <p>La siguiente técnica consiste en identificar las estrategias para resolver conflictos como la mediación, negociación y conciliación.</p> <p>Primeramente, se entrega a cada subgrupo conformado por 6 o 7 personas una serie de cartulinas de 60 cm de largo y 80 cm de ancho.</p> <p>Cada cartulina tendrá diferentes contenidos con respuestas de las distintas estrategias que deberán ser acomodadas correctamente por cada subgrupo.</p> <p>Para esto la facilitadora, menciona algún mecanismo y ellas lo armarón en orden según el contenido de cada mecanismo. <i>Ver estrategia 3</i></p>	<p>15 minutos</p>	<p>3.3 Nombre de la técnica Establecemos nuestras estrategias</p> <p>Para finalizar, los subgrupos de 4 personas, completan un cuadro de estrategias a partir de sus propias vivencias ver <i>estrategia 4</i>, el cuadro contiene lo siguiente.</p> <p>Los mecanismo</p> <p>Como lo practican</p> <p>Que deben mejorar</p> <p>Como lo van a lograr</p> <p>Posteriormente cada subgrupo expone lo que concluyeron.</p>	<p>20 minutos</p>	<p>Marjorie Mariela Geilin</p>	<p>Cartulinas Pilot Lapiceros Copias</p>
---	---	--------------------------	--	--------------------------	--	--

Estrategia 1

Nombre: *Completo la pista*

Objetivo: Identifiquen las actitudes y respuestas ante un conflicto

Población: Personas Jóvenes

Cantidad de población: Mayores de 12 años

Lugar: Salón Amplio

Materiales: Dados con números, hojas impresas y fichas.

Tiempo: 20 minutos

Descripción: La siguiente técnica consiste en cumplir de completar una pista, para ellos se necesitará un dado que indicará a las participantes en que casillas colocarse.

El contenido de la técnica se definen las situaciones presentes en un conflicto.

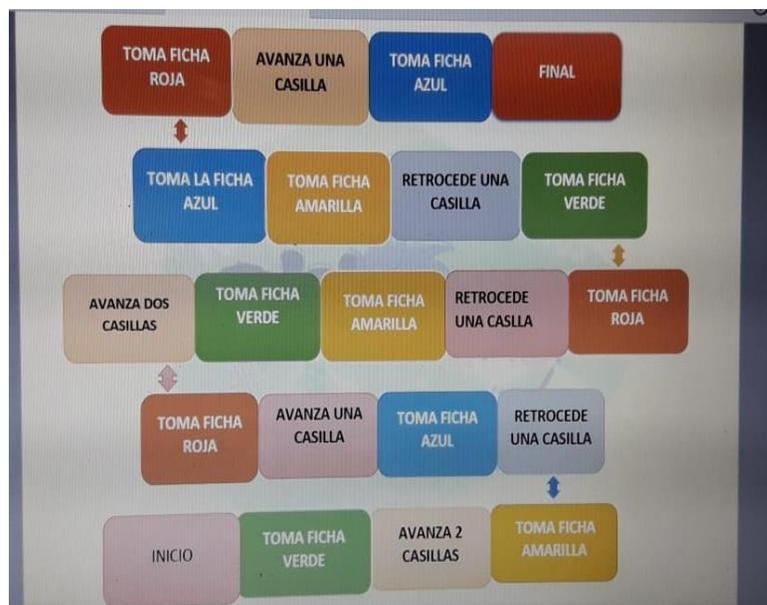
Cada casilla tiene un significado entre estas

Casillas verdes responde una pregunta

Casillas rojas cuenta un conflicto

Casillas amarillas resuelve un conflicto

Casillas azules: **Completa la** frase, menciona por la facilitadora.



FICHAS AZULES

Considero que los CONFLICTOS SON...	Una buena comunicación contribuye...
Una relación de poder es cuando...	Para convivir bien debemos...
La negociación es para mi	Considero que un rival es...
Lo más difícil de un conflicto es	Cuando alguien mal interpreta un comentario, mi primer reacción es
Si alguna persona alza la voz mi reacción es	Atacamos a otra persona porque

FICHAS VERDES

¿Crees que la agresión en un conflicto puede darse por las escasas alternativas que tiene la persona para resolver conflicto?	¿Cuándo un conflicto puede ser considerado dañino?
¿Por qué se dice que la emoción puede contribuir y otras veces obstruir el conflicto?	¿Qué habilidades es importante desarrollar en el grupo para resolver conflictos?
¿Qué es asertividad?	¿Qué se entiende por escucha activa?

FICHAS ROJA

Menciona un conflicto en el que hayas estado involucrada
--

FICHAS AMARILLAS

<p>Una de las compañeras del grupo, entra a tu cuarto sin tu permiso y toma una blusa que no les han prestado. ¿Cuál sería tu reacción?</p>	<p>Te encuentras viendo Netflix en la sala de televisión y resuelta que un grupo de compañeras quieren utilizarlo. ¿A qué acuerdos llegarías?</p>
<p>Tu compañera de habitación tiene varios días sin acomodar sus cosas ni limpiar el cuarto, por lo tanto, recarga la responsabilidad en usted. ¿cómo podrías llegar a un acuerdo asertivamente?</p>	<p>Has escuchado que una de tus compañeras habla mal de ti y no es la primera vez que te menciona esta situación. ¿Cómo resolverías esta situación desde la comunicación asertivamente?</p>

<p>Has tenido un conflicto con tu compañera de cuarto y decide contarle la situación a otra persona del grupo ella no guarda el secreto y hace comentarios de lo acontecido.</p> <p>El conflicto de información son causados por malinterpretación de comentarios.</p> <p>¿Cómo puede fortalecer la comunicación asertiva en el grupo?</p>	<p>En el grupo hay una compañera que tiene mal humor y se enoja fácilmente teniendo conductas agresivas afectando las relaciones con las demás personas del grupo.</p> <p>¿Cuál sería tu reacción ante este comportamiento?</p> <p>¿Cuáles son los resultados cuando ambas partes se encuentran enojados?</p>
--	---

Estrategía 2

Nombre: El ciclo del conflicto

Objetivo: Brindar información acerca del ciclo del conflicto

Población: Personas Jóvenes

Cantidad de población: Mayores de 12 años

Lugar: Salón Amplio

Tiempo: 20 minutos

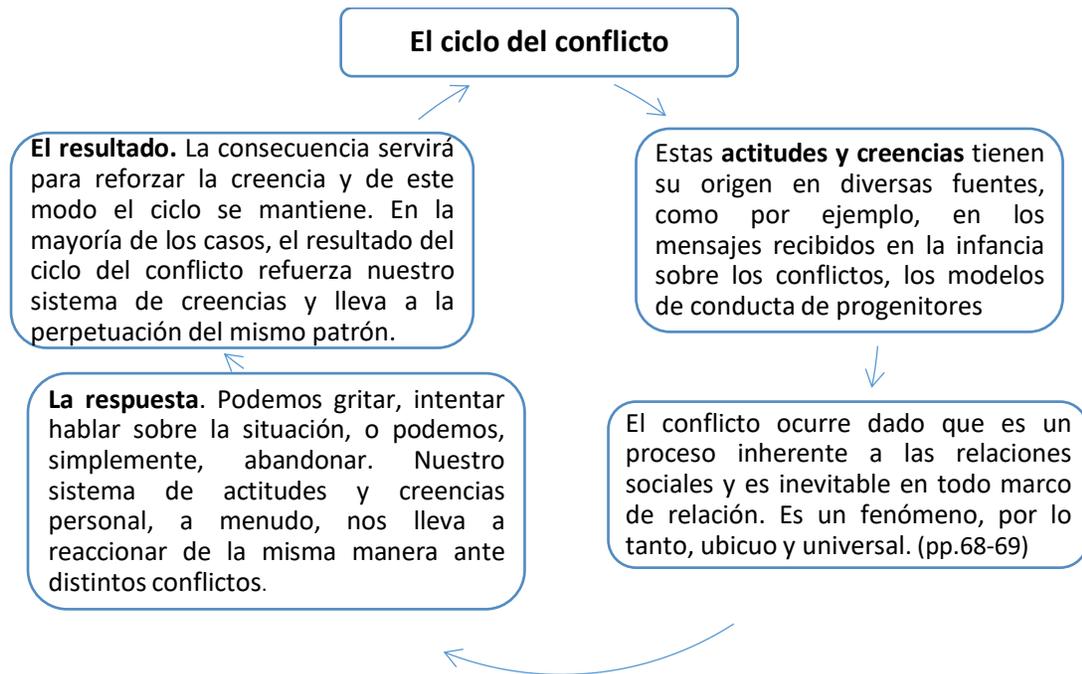
Descripción:

Figura 1. Ciclo de conflicto. tomando Asociación Matiz. (2015)

El ciclo del conflicto permite identificar las condiciones o situaciones de la cotidianidad y las conductas de las personas ante de vivencia del mismo. De esta manera, acudir a la estrategias que cada individuo fortalezca para resolver los conflictos y relacionarse asertivamente en el entorno donde se relacionen.

Estrategia 3

Nombre: Armo la cartelera

Objetivo: Que las adolescentes reconozcan los mecanismos para la resolución de conflictos.

Población: Personas Jóvenes

Cantidad de población: Mayores de 12 años

Lugar: Salón Amplio

Materiales:

Tiempo: 20 minutos

Descripción: La siguiente técnica consiste en identificar las estrategias para resolver conflictos como la mediación, negociación y conciliación. Primeramente, se entrega a cada subgrupo conformado por 6 o 7 personas una serie de cartulinas de 60 cm de largo y 80 cm de ancho. Cada cartulina tendrá diferentes contenidos con respuestas de las distintas estrategias que deberán ser acomodadas correctamente por cada subgrupo.

Basado en el siguiente contenido:

- Ayuda a las partes implicadas a generar una visión o valoración positiva entre las mismas **Conciliación**
- Brinda las posibilidades para resolver el conflicto y llegar acuerdos **Conciliación**
- La tercera parte designa un veredicto en busca de la solución y el cual debe ser acatado por ambas partes **Arbitraje**
- Algunas soluciones se basan en aspectos legales e incluso la parte insatisfecha y dependiendo del conflicto estará en la posibilidad de optar por opción jurídica. **Arbitraje**
- Procurar la satisfacción de ambas partes, además los protagonistas se direccionan hacia los posibles medios que les permita brindar respuesta al conflicto. **Mediación**
- El tercero carece de autoridad, únicamente actúa facilitando la comunicación entre las partes a fin de que ellas lleguen a una solución, no interviniendo en la fase de ejecución de la misma. **Mediación**
- Involucra el dialogo entre ambas partes analizando la discrepancia y buscando un acuerdo que resulte mutuamente aceptable para alcanzar así una solución a la controversia. **Negociación**
- Cuando dos o mas partes están en situación de conflicto y las partes manifiestan interés y voluntad de resolver sin la ayuda de alguien mas. **Negociación**

Estrategía 4

Nombre: *Completo la pista*

Objetivo: Definir estrategias para la resolución de conflicto a través de los mecanismos.

Población: Personas Jóvenes

Cantidad de población: Mayores de 12 años

Lugar: Salón Amplio

Materiales: Hoja de preguntas, lapiceros

Tiempo: 20 minutos

Descripción:

Mecanismos	Como lo practican	Que deben mejorar	Como lo van a lograr
Negociación			
Mediación			
Arbitraje			
Conciliación			

Aspectos Teóricos

Definición de conflicto

El conflicto forma parte de la cotidianidad no es una situación que se previene sino mas bien se crean estrategias para hacerle frente por esto se crea diversas teorías y explicaciones las cuales les permiten buscar soluciones asertadas.

López (2008) define al conflicto como una: “Cuestión entre dos o más partes que tienen, o creen tener, objetivos incompatibles. Proceso en el que las partes en conflicto entran en una disputa sobre diferencias o percepción de diferencias en relación a posiciones, intereses, valores y necesidades” (p.13).

En relación con lo anterior, los conflictos pueden darse por diferentes motivos, como las diversas opiniones, necesidades, interpretaciones y percepciones. Sin embargo, este mismo

autor aclara la existencia de otras definiciones las cuales “se refieren más a necesidades humanas básicas como la identidad, la seguridad, la participación y el bienestar. Estos conflictos son vistos como competencia natural intensificada entre partes sobre necesidades humanas básicas” (López, 2008, p.13). De este modo, se pueden dar diferencias que propicien conflictos dependiendo de las partes implicadas, por ejemplo, entre personas, los cuales son conflictos interpersonales, entre grupos denominados conflictos intergrupales, organizaciones que consiste en conflicto social o naciones que es el conflicto internacional.

Se definen los *Tipos de conflictos* de acuerdo con Ortega (1996) en su libro de “La teoría del conflicto y la resolución del conflicto” señala los siguientes:

1. Los conflictos de relación: consiste en relaciones donde prevalece emociones negativas y estereotipos o ideas incorrectas e irracionales hacia los demás por el desconocimiento a causa de una deficiencia en la comunicación o la ausencia de la misma.

2. Los conflictos de información: se centran básicamente por falta de información o no poseer una información verídica que le permite a la persona actuar de manera correcta, es decir no le facilita el proceso de toma de decisiones y las hace actuar de manera errónea, siendo otra causa de la deficiencia en la comunicación, puesto que si no se escucha detenidamente lo que la otra parte menciona puede ser mal interpretado

3. Los conflictos de intereses: el individuo piensa que para cumplir sus intereses es necesario obstaculizar aquellos de las personas que le rodean, es decir posicionándose desde una perspectiva de competencia, por esa razón para lograr solucionar un conflicto de esta índole será necesario que se satisfaga intereses de ambas partes.

4. Los conflictos estructurales: este tipo de conflicto al igual que anterior se promueve a causa de la competitividad, pero esta vez producto de estructuras sociales que brindan más recursos a unos que a otros y con esto propiciando la desigualdad de poder.

5. Los conflictos de valores: las personas poseen diferencia de pensamiento dependiendo de la educación o aprendizaje recibido, es decir que cada persona tiene su conjunto de valores, creencias que han ido adquiridos a lo largo de su vida, las cuales son guía para actuar en distintas situaciones, proveyendo de sentido a su vida. Por tanto, la única manera que haya un conflicto de valores es que se desee imponer las creencias propias a otros (as).

El conflicto en muchas ocasiones es apreciado desde una perspectiva negativa y el cual debe evitarse, debido a sus implicaciones como la experimentación de emociones negativas, discusiones, dificultad para brindar soluciones debido a la escasa facultad para escuchar activamente, comunicar las ideas o pensamientos de manera asertiva. Igualmente, esta perspectiva se considera que ha sido fortalecida por la dinámica social.

Sin embargo, el conflicto no es ni malo ni bueno, al contrario, es una oportunidad de aprendizaje para el fortalecimiento de dichas habilidades sociales, por esa razón resulta necesario apreciar al conflicto de manera natural y de oportunidad que facilita la creatividad al momento de pensar en las posibles soluciones. Por consiguiente, dependiendo de la percepción que posea la persona acerca del conflicto, posiblemente le impida o le facilite comprender las implicaciones y formular soluciones que le brinden respuesta a la situación conflictiva. Asimismo, las causas de los conflictos son variadas, según Durante (2015) menciona:

A veces cambios en la organización, provocan que los miembros tengan percepciones y puntos de vista opuestos, cuando existe estructuras disfuncionales que altera el clima de la organización, cuando recursos limitados y muchas necesidades no satisfechas, cuando existe sentido de pertenencia, cuando existe un bajo liderazgo de sus administradores. (p.15)

Además, de comprender las causas que origina el conflicto es necesario reconocer como se genera la mediación, puesto que un conflicto personal o intergrupal afectará a terceras partes. Por consiguiente, el individuo que desee intervenir en la solución de un conflicto debe conocer no sólo el entorno como causante del conflicto sino también cómo este influye en la resolución del mismo, adquiriendo así la suficiente información a través del análisis de factores sociales, económicos, culturales, ecológicos y políticos que le permita dar una pronta solución a la situación conflictiva.

Considerando que, el conflicto se encuentra acompañado de aspectos negativos en su mayoría, resulta de relevancia brindar una visión positiva del conflicto y para ello la resolución de conflictos juegan un papel crucial para eliminar el concepto negativo y brindar una nueva perspectiva del conflicto, siendo posible propiciar soluciones fuera de la violencia.

Estilos de afrontamiento

Lazarus y Folkman (citado por Krzemien y Urquijo, 2009). Se entiende como: “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para

manejar, tolerar o reducir las demandas específicas externas y/o internas y los conflictos entre ellas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.” (p.8) Estos esfuerzos o herramientas que desarrolla el individuo para enfrentarse a las demandas del entorno como estrategias aprendidas desde sus primeras etapas de vida, las cuales van siendo modificadas a partir de las interacciones en el medio.

Por tanto, las personas para hacer frente a los conflictos utilizan diferentes estilos de afrontamiento, según González (2010) se dividen en:

1. Competir: La persona se centra en lograr sus intereses, sin brindar relevancia a las necesidades ni a los sentimientos de los demás, concluyendo verdaderamente a la ausencia de asertividad. Este tipo de afrontamiento también se le llama “ganar-perder”.

2. Evitar: Piensan que dejando el conflicto a un lado evitará las consecuencias o desgaste que conlleva, considerando que no posee relevancia resolverlo. Además, se aleja de las personas o asuntos a los que considera medios por los cuales se exponen a conflictos, puesto que no se cree capaz de lograr los objetivos para solucionar dicho conflicto.

3. Complacer: La persona que utiliza este tipo de estilo deja de lado cualquier interés propio, brindando valor a los intereses de los demás con el propósito de mantener la relación y con ello el sentido de pertenencia, evitando así que el conflicto dañe las relaciones interpersonales.

4. Transigir: la persona accede a cumplir cierta parte de sus metas y cede otras, siempre y cuando la otra parte actúe de la misma manera. Asimismo, consideran que en un conflicto no se puede lograr la satisfacción total, con tal de no dañar la relación.

5. Colaborar: posee una visión positiva del conflicto y su accionar se dirige en buscar una solución justa y pronta para ambas partes, se caracterizan por ser personas comprometidas no solo con el beneficio propio, sino que también con los intereses de los demás, por tanto, no llegan a una solución hasta que ambas partes se sienten satisfechas.

De la misma manera que existe estilos de afrontamiento, se generan mecanismo de resolución como es el ejemplo de la negociación que facilita una respuesta positiva al conflicto, donde se valora por igual los intereses y sentimientos de ambas partes, esto por medio de un diálogo directo, donde las personas implicadas se encuentren de acuerdo para negociar y se comprometan con el proceso. Sin embargo, dentro del proceso de solución se puede contar con un tercero como facilitador, siendo un aspecto de gran relevancia cuando las

partes no logra llegar a un acuerdo, puesto que él o la tercera asume un papel neutral siempre procurando buscar el bienestar para los protagonistas en el conflicto.

Por consiguiente, la participación que realiza la tercera parte y los mecanismos a utilizar son meramente de observación, conciliación, arbitraje y mediación. Según Ortega (1996):

1. Observación: La función que le corresponde al observador o también llamado verificador, es comprobar si ambas partes se encuentran cumpliendo realmente lo acordado durante la negociación, por tanto, el observador les comunica con la intención de informar y no para manipular las decisiones de las partes.

2. Conciliación: el individuo o la tercera parte asume diversas funciones, desde ayudar a las partes implicadas a generar una visión o valoración positiva entre ellas, exponiendo, además la existencia de las posibilidades a las que puede recurrir para brindar solución al conflicto. Sin embargo, se debe emplear una comunicación asertiva que les facilite expresar lo deseado y escuchar atentamente la contra parte desde un espacio de respeto, con el propósito de lograr un acuerdo.

3. Arbitraje: es elegido por las partes implicadas de acuerdo a sus aportaciones, el desarrollo del conflicto y en el contexto en el que se desenvuelve. Asimismo, la tercera parte designa un veredicto en busca de la solución y el cual debe ser acatado por ambas partes. Por esa razón, este mecanismo muy difícilmente en su mayoría permite satisfacción total, puesto que algunas soluciones se basan en aspectos legales e incluso la parte insatisfecha y dependiendo del conflicto estará en la posibilidad de optar por opción jurídica.

4. Mediación: a diferencia de los mecanismos anteriores, el objetivo del mediador es procurar la satisfacción de ambas partes, procurando que los protagonistas se direccionen hacia los posibles medios que les permita brindar respuesta al conflicto. Igualmente, el mediador no cuenta con la potestad para tomar decisiones, solo lo hará si las personas implicadas en el conflicto así lo deseen. Asimismo, la mediación se logra dar cuando se desea mantener o restablecer las relaciones interpersonales.

Aunado a lo anterior, se considera que el más idóneo para encontrar salidas satisfactorias al conflicto es la mediación, este guía a las personas para encontrar una solución, permitiendo que sean ellos (as) quienes tomen las decisiones. De modo que, el mediador posee participación, pero no interviene o manipula la elección que realizan las partes.

Por lo tanto, Munduate y Medina (citado por Vallejo y Guillén, 2016) enfatiza acerca de las ventajas de la mediación, enmarcando la importancia de utilizar dicho mecanismo de resolución de conflicto:

La mediación promueve la búsqueda de soluciones basadas en el consenso y la corresponsabilidad de las partes. Es decir, se propone como una estrategia preventiva al promover espacios de encuentro entre las partes, reduciendo la posibilidad de que los conflictos se escalen o no se resuelvan adecuadamente. desde el marco de la mediación se pretende desarrollar un procedimiento que garantice la seguridad y equidad en la participación de las partes, de modo que les proporcione una nueva oportunidad para resolver los problemas que dificultan el logro del acuerdo (p.21)

Por consiguiente, es transcendental el conocimiento del tema de mediación en los conflictos; sin embargo, no se puede contar con una solo participante o una cierta cantidad reducida, la habilidad de mediación le concierne a cada una de las personas integrantes del colectivo, puesto que siempre permanecerá latente las diferencias debido a su historia de vida y las experiencias en el contexto hace que cada individuo piense, sienta y actúe de manera distinta a los que le rodean.

Por ende, Durante (2015), hace énfasis en el proceso que debe de realizarse durante un conflicto, lo cual consiste en brindar sumamente atención a ese suceso, facilitando observar detenidamente las acciones que guiaron a las partes a la discrepancia, formulando así las estrategias correctas para dar fin al conflicto y evitando con eso que las repercusiones negativas sean mayores.

Es por esto, se abre espacio a la resolución de conflictos, convirtiéndose en una oportunidad para proponer estrategias y dinámicas donde ambas partes establezcan ideas o medios por los cuales se solucione las diferencias, estudiando las causas y procurando el beneficio de las personas implicadas. Para esto, se requiere una comunicación asertiva, la cual según Calderón (2017)

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara directa y equilibrada, cuya forma es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad. (p.19)

Cabe mencionar, que el estilo asertivo es considerado el adecuado para expresar las opiniones, porque se establece un sentido de empatía y de seguridad en sí mismo/a, en la mayoría de los casos una persona asertiva es consciente y claro en sus ideas mantiene una posición de respeto e interés en la comunicación.

II. PLANEAMIENTO EN ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL TALLER: Lo que siento (Conciencia Emocional)

DURACIÓN: 1 Hora y 30 Minutos.

OBJETIVO GENERAL: Que las adolescentes sean concientes de sus emociones a través del pensamiento reflexivo para que reconozcan sus emociones y las demás.

OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIA DE EJECUCIÓN	DE T	ESTRATEGIA DE T	EVALUACIÓN	MATERIALES	RESPONSABLES
1.Reconocer las emociones y la función	<p>Encuadre</p> <p>Rompe Hielo: ¿Te emocionan tus vecinos? Te emocionan tus vecinos.</p> <p><i>Ver estrategia 1</i></p> <p>Se les consulta de manera general las siguiente preguntas</p> <p>¿Qué entienden por emociones?</p> <p>¿Cuáles emociones conocen?</p> <p>¿Son buenas, malas o</p>	15 Minutos			<p>Recurso Humano</p> <p>Sillas organizadas en círculo</p>	<p>Geilin</p> <p>Marjorie</p> <p>Mariela</p>

que cumplen para responder ante diversas circunstancias de la vida cotidiana.	neutrales las emociones? y ¿Por qué?					
	<p>1. 2 Nombre de la técnica:</p> <p><i>Conociendo las emociones</i></p> <p>La siguiente técnica consiste en la observación de un video animado que explica algunas de las emociones más frecuentes en las personas: Alegría, tristeza, Furia, desagrado, entre otras.</p> <p>Seguidamente, se les realiza de forma general algunas de las siguientes consultas de evaluación:</p>	15 minutos	<p>1. 3.Nombre:</p> <p><i>Identifico las emociones en los demás: “Soy tu regalo”</i></p> <p>Se colocan las adolescentes en ciruclo, la facilitadora explicara en qué consiste la actividad y repartirá un lazó a la mitad de las adolescente. Despues, repartirá a la otra mitad de la clase unas imagen con diferentes objetos, animales o eventos. De esa manera,</p>	15 minutos	Video Beam Parlantes Computadora Recurso Humano	Geilin Marjorie Mariela

	<p>¿Qué función cumplen las diversas emociones?</p> <p>¿Los comportamiento están dirigidos por emociones?</p> <p>¿Cómo es controlar una emoción, fácil, difícil?</p> <p>¿Logran identificar cuando están alegres o tristes?, ¿De que manera?</p> <p>Al final del video se brinda una explicación corta sobre que son las emociones y las funciones que cumplen.</p>	<p>la actividad consiste en que las adolescentes andaran por la sala mientras escuchan música, cuando se detenga la música, cada adolescente que lleva imágenes deberá buscar uno que no tenga. Entonces le dira: “Soy tu regalo” y le mostrará la imagen de eso que le quiere mostrar. Asi mismo, la persona que recibe el regalo tendrá que mostrar un lenguaje no verbal que emoción le produce eso que le han regalado, y la compañera debe adivinar la emoción. Si acierta se queda sin la</p>			
--	---	---	--	--	--

		<p>imagen y si no la tiene que volver a hagarrar. Al final todos se volveran a colocar en círculo y se realizan las siguientes preguntas:</p> <p>¿cómo se sintieron con la actividad?</p> <p>¿Cómo nos sentimos cuando nos hacen un regalo?</p> <p>¿Qué pasa cuando no nos gusta ese regalo?</p> <p>¿Cuáles emociones experimentaron?</p> <p>¿Qué origio esa emoción?</p> <p>¿Qué función cumple esa emoción?</p> <p>¿Esa emoción fue agradable o desagradable?</p> <p>Al final se señala que es</p>			
--	--	--	--	--	--

			importante no sólo conocer las propias emociones sino que también las de los demás y las razones que les causa. <i>Ver estrategia 2</i>			
2. Identificar las principales reacciones que experimentan ante las diversas emociones para una mayor comprensión de las mismas.	<p>2.2 Nombre de la técnica: <i>Identificando mis emociones</i></p> <p>Se les proporciona a cada adolescente una hoja que contiene y representa en forma de emoticon las principales emociones: Alegria, tristeza, enojo, desagrado.</p> <p>Asi mismo, se les solicita a las adolescentes, marcar con una X ¿Cuál emoción experimentan con mayor</p>	10 minutos	<p>2. 3 Nombre: Dibujando emociones</p> <p>Se les solicita al grupo que dibuje con pintura de agua y pinceles la emoción que marco como la que experimenta con mayor frecuencia, puede ser un dibujo abstrato. Además, deberán escribir a la par del dibujo algunas situaciones que le provocan esa emoción. Por lo tanto, contestarán:</p>	25 minutos	<p>Cajitas de Cartulina</p> <p>Stickers</p> <p>Lapiceros</p> <p>Información Impresa.</p> <p>Pinturas de agua</p> <p>Pinceles</p>	<p>Geilin</p> <p>Marjorie</p> <p>Mariela</p>

	frecuencia? Ver estrategia 3 Cierre, entrega de recordito (Cajita con confites, tarea inscrita) y firma de Asistencia	Minutos	¿Qué eventos me originan esa emoción? ¿cómo reacciono ante esa emoción? ¿Qué resultados obtengo con esa reacción?		Papel periódico	
--	---	---------	--	--	-----------------	--

Estrategía 1

Nombre de la Técnica: “Le emocionan tus vecinos”

Objetivo: Que las adolescentes conozcan acerca de las emociones para responder asertivamente ante las mismas.

Población: Adolescentes

Cantidad de población: De 15 a 20

Lugar a realizar: Auditorio de la institución

Materiales: Recurso humano

Descripción:

La actividad consiste en posicionar al grupo en círculo sentados en una silla y una persona posicionada en el centro y de pie tiene que obtener una posición en la silla, para eso realiza la pregunta a cualquier miembro ¿Le emocionan sus vecinos? Si la respuesta es Sí se mueven todas las personas que están sentadas hacia la derecha y si la respuesta es No, entonces se levanta esa persona y se le pide ¿Por cuales los quiere cambiar?, entonces ese participante puede mencionar cualquier idea, por ejemplo: Por los que tienen el pelo suelto! Por las que andan pantalones, sandalias, quienes tienen tenis, entre otros. De esa manera, esas personas tienen que correr e intercambiar sillas y en ese momento la persona del centro aprovecha para obtener una silla.

Por otro lado, quien se queda sin silla deberá contestar las consultas de la técnica de evaluación escritas en el planeamiento.

Estrategía 2

Nombre de la Técnica: “Soy tu Regalo”

Objetivo: Que las adolescentes comprendan las emociones que experimentan en sí mismas y en los demás para aprender a responder asertivamente ante las mismas.

Población: Adolescentes

Cantidad de población: De 15 a 20

Lugar a realizar: Auditorio de la institución

Materiales: Recurso humano, Música, imágenes impresas.

Descripción

Se colocan las adolescentes en círculo, la facilitadora explicara en qué consiste la actividad y repartirá un lazo a la mitad de las adolescente. Después, repartirá a la otra mitad de la clase una imagen con diferentes objetos, animales o eventos. De esa manera, la actividad consiste en que las adolescentes andarán por la sala mientras escuchan música, cuando se detenga la música, cada adolescente que lleva imágenes deberá buscar uno que no tenga. Entonces le dirá: “Soy tu regalo” y le mostrará la imagen de eso que le quiere mostrar. Así mismo, la persona que recibe el regalo tendrá que mostrar un lenguaje no verbal que emoción le produce eso que le han regalado, y la compañera debe adivinar la emoción. Si acierta se queda sin la imagen y si no la tiene que volver a agarrar. Al final todos se volverán a colocar en círculo y se realizan las siguientes preguntas:

¿Cómo se sintieron con la actividad?

¿Cómo nos sentimos cuando nos hacen un regalo?

¿Qué pasa cuando no nos gusta ese regalo?

¿Cuáles emociones experimentaron?

¿Qué origio esa emoción?

¿Esa emoción fue agradable o desagradable?

Al final se señala que es importante no sólo conocer las propias emociones sino que también las de los demás y las razones que les causa.

Imágenes ejemplos

Cabe señalar, cada imagen se imprimirá en grande.



Estrategía 3

Nombre de la Técnica: “Identificando mis emociones

Objetivo: Que las adolescentes identifiquen las principales emociones y las reacciones que experimentan ante las mismas para un mayor autoconocimiento de su estado emocional.

Población: Adolescentes

Cantidad de población: De 15 a 20

Lugar a realizar: Auditorio de la institución

Materiales: Recurso humano, información impresa, lapiceros.

Descripción:

Se les proporciona a cada adolescente una hoja que contiene y representa en forma de emoticón las principales emociones: Alegría, tristeza, enojo, desagrado. Así mismo, se les solicita a las adolescentes, marcar con una X ¿Cuál emoción experimentan con mayor frecuencia? Y Seguidamente, contestar las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las causas de esa emoción?

¿cómo reacciona ante esa emoción?

¿Qué consecuencias le generan?

TRISTEZA

ALEGRIA

ENOJO

MIEDO

()

()

()

()



Aspectos teóricos

¿Qué son las emociones?

Brody (1999) (citado por Bericat, 2012) describe a las emociones de la siguiente manera:

”... como sistemas motivacionales con componentes fisiológicos, conductuales, experienciales y cognitivos, que tienen una valencia positiva o negativa (sentirse bien o mal), que varían en intensidad, y que suelen estar provocadas por situaciones interpersonales o hechos que merecen nuestra atención porque afectan a nuestro bienestar. (p.2)

¿Para qué sirven las emociones?

Las emociones según Darwin (1844), (citado por Limonero y Casacuberta, 2001) cumplían las siguientes dos funciones:

Facilitaban la adaptación del organismo al medio y, por tanto, su supervivencia al reaccionar éste de manera adecuada ante las situaciones de emergencia (por ejemplo, lucha, huida). Servían como medio de comunicación de las futuras intenciones a otros animales mediante la expresión de la conducta emocional. En relación a la función adaptativa de las emociones, éstas preparan al organismo (lo activan) para hacer frente a las demandas o exigencias del entorno y lo dirigen hacia un objetivo (aproximación - evitación). En este sentido, se afirma que cada conducta emocional tiene un objetivo: el miedo está relacionado con la protección, la rabia con la destrucción, la energía con la reproducción, la tristeza con la reintegración, la aceptación con la afiliación, el asco con el rechazo, la anticipación con la exploración y la sorpresa con la orientación. (p.3)

Regulación emocional:

La regulación emocional según algunos autores forman parte de la estructuración de competencias emocionales. Al respecto Bisquerra (2003) menciona: “Capacidad para manejar las emociones de forma apropiada. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de afrontamiento; capacidad para autogenerarse emociones positivas, etc.” (p.23)

De esta manera, la regulación emocional le permite tener al individuo un autocontrol de sí mismo y de las emociones que experimenta.

Competencias para la regulación emocional.

En relación con lo anterior y dentro de esta categoría este mismo autor Bisquerra (2003), agrupa una serie de competencias requeridas para la regulación emocional citadas a continuación:

Tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento: los estados emocionales inciden en el comportamiento y éstos en la emoción; ambos pueden regularse por la cognición (razonamiento, conciencia).

Expresión emocional: capacidad para expresar las emociones de forma apropiada. Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás. En niveles de mayor madurez, comprensión de que la propia expresión emocional puede impactar en otros, y tener esto en cuenta en la forma presentarse a sí mismo.

Capacidad para la regulación emocional: los propios sentimientos y emociones deben ser regulados. Esto incluye autocontrol de la impulsividad (ira, violencia, comportamientos de riesgo) y tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos (estrés, ansiedad, depresión), entre otros aspectos.

Habilidades de afrontamiento: Habilidad para afrontar emociones negativas mediante la utilización de estrategias de auto-regulación que mejoren la intensidad y la duración de tales estados emocionales.

Competencia para auto-generar emociones positivas: capacidad para experimentar de forma voluntaria y consciente emociones positivas (alegría, amor, humor, fluir) y disfrutar de la vida. Capacidad para auto-gestionar su propio bienestar subjetivo para una mejor calidad de vida. (p.23-24)

El autoconocimiento juega un papel fundamental en el control de las emociones, debido que es necesario que la persona reconozca y haga una introspección sobre sus propias emociones. En relación con esto, se agrega:

Debemos aprender a conocernos y entendernos a nosotros mismos para poder conocer y entender a los demás. Cuando logramos el autoconocimiento, somos capaces de lograr el autocontrol, pues tenemos conciencia de todo aquello que nos afecta, o nos causa malestar; así mismo lo que nos pone de buen humor y nos alegra la existencia, lo podemos manejar a nuestro favor. (Cano y Zea, 2012, p.65)

En relación con lo anterior, al ser consciente de nuestras propias emociones podemos hacer que las emociones jueguen a nuestro favor y entender a nuestras emociones, es decir lograr un mayor autocontrol en las diversas situaciones que se nos presentan diariamente.

III. PLANEAMIENTO EN ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL TALLER: “*¿Mi Conflicto emocional?*”.

DURACIÓN TOTAL: 1 hora y 40

OBJETIVO GENERAL: Potencializar las competencias emocionales para favorecer respuestas asertivas ante las situaciones conflictivas que vivencian las adolescentes del Hogar Siembra.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS DE EJECUCIÓN	DE T	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN	DE T	RECURSOS	RESPONSABLES
	Encuadre (Bienvenida, implementación de acuerdos para el desarrollo del taller y Técnica Rompe hielo). Mi emoción echa una bola En primer lugar y con esta actividad se retoma la tarea planteada en la sesión anterior, que consistía en el análisis cotidiano de las emociones (conciencia emocional) y las principales reacciones que generan esas	10 minutos.			Recurso Humano	Geilin Quirós Marjorie Cerdas Mariela Montoya

	<p>emociones. De esta manera, la primera dinámica consiste en que todas las participantes en círculo se pasaran una bola imaginaria de cualquier tamaño (A cualquier compañera) mencionando la emoción que más han experimentado durante la semana y la manera como reaccionaron.(¿esa reacción tuvo repercusión o impacto en otros?) De esa forma se hace una reflexión acerca de cada emoción es lanzada a otros y así mismo les impacta, por lo tanto es nuestra responsabilidad hacerla crecer (una bola grande) o disminuirla (bola pequeña). Así mismo, se</p>					
--	--	--	--	--	--	--

	plantea la siguiente pregunta introductoria: ¿Qué es la regulación emocional?					
1.Reconocer estrategias para responder asertivamente ante las situaciones conflictivas de la vida cotidiana de las adolescentes.	1.2 Responder emocionalmente a una acusación: Teatro Mudo Se solicita la colaboración de 4 chicas para dramatizar las siguientes historias planteadas pero bajo una modalidad de teatro mudo. (De esta manera, se pueden visualizar y analizar propiamente las emociones que conllevan las distintas situaciones conflictivas. Así como conocer las principales reacciones de las adolescentes y la manera como se puede desarrollar la	20 minutos	1.2.1Compartiendo respuestas Se motiva al grupo a compartir las respuestas acerca de cómo reaccionarían ante una situación como la mostrada en la obra. Además, se les consulta a nivel general lo siguiente: ¿Qué emociones experimento con más frecuencia durante un conflicto con otra persona? ¿Qué aspectos se visualizaron en las	15 Minutos	Recurso Humano Hoja de Color en forma de pie y con pregunta impresa 3 juegos de Jengas	Geilin Quirós Marjorie Cerdas Mariela Montoya

	<p>regulación emocional ante las diversas situaciones). Por lo tanto, el resto de las adolescentes deben poner atención a las historias y completaran un pequeño cuadro acerca de cómo actuarían si estuvieran en esa situación. Posteriormente en subgrupos deberán dramatizar algunas estrategias para la regulación emocional que pueden utilizar en esos momentos de conflicto. <i>Ver estrategia 1</i></p> <p>1.3 Jenga emocional</p> <p>Las adolescentes en 3 subgrupos, jugaran el juego de Jenga, el mismo dentro de sus piezas contiene una serie de números que indican</p>	20 minutos	<p>historias?</p> <p>¿Qué diferencias notaron en las historias?</p> <p>¿De qué manera actuaron diferente ante esa emoción?</p> <p>¿Qué otras acciones pueden implementar las personas que reaccionaron impulsivamente?</p> <p>¿Qué beneficios se obtienen al responder asertivamente?</p> <p>1.4 Mis primeros pasos hacia la regulación emocional.</p> <p>Se les brinda una pregunta en una hoja de color en forma de pie que significa los primeros pasos para alcanzar la regulación emocional ante las</p>	10 minutos		
--	--	------------	--	------------	--	--

	<p>algunas recomendaciones para manejar el enojo, así como algunas de las siguientes indicaciones:</p> <p>Elabore 1 estrategia para controlar una situación de tristeza.</p> <p>Elabore 1 estrategia para controlar una situación de desagrado.</p> <p>Elabore una estrategia para controlar la furia.</p> <p><i>Ver estrategia 2</i></p>		<p>situaciones de tensión que experimentan. De esa manera, cada integrante en subgrupos deberá anotarlas para formar un camino hacia la palabra regulación emocional que se encontrará pegada en el suelo.</p> <p>Al final se comparten tanto las diversas estrategias planteadas por las adolescentes como las recomendaciones para controlar el enojo que obtuvieron a través del juego.</p> <p>Se realiza la reflexión que cada estrategia es un pequeño paso que se debe poner en práctica cada día</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			para lograr un control y que cada persona tiene diversas y únicas maneras de autorregularse. <i>Ver estrategia 3</i>			
2.Promover estrategias de regulación emocional para expresar de manera asertiva emociones en las adolescentes.	<p>2.1 Construyendo mi regulación emocional</p> <p>En 3 subgrupos, las adolescentes deberán construir algún implemento (Artículo musical, objeto útil para la regulación o relajación emocional). Cabe señalar que todos los grupos contarán con el mismo material. Así mismo, se les brindarán escritas algunas de las competencias para la regulación emocional que deberán leer y analizar para cuando muestren el artículo</p>	15 Minutos	<p>2.2.1 Charla participativa</p> <p>¿Qué función tiene el artículo construido?</p> <p>¿Brinden el ejemplo planteado acerca de cómo se puede poner en práctica esa competencia?</p> <p>¿De qué manera se puede fortalecer esa competencia dentro de la institución?</p> <p>Según la realidad y el contexto.</p> <p>¿Qué estrategias se pueden realizar para expresar de</p>	10 minutos	<p>Recurso Humano</p> <p>Música de relajación</p> <p>Material de reciclaje (botellas, carton, cinta, entre otros...</p>	<p>Geilin Quirós</p> <p>Marjorie Cerdas</p> <p>Mariela Montoya</p>

	<p>construido expondrán algunas de esas competencias y un ejemplo de la vida cotidiana donde se puede poner en práctica dentro de la institución donde se encuentran.</p> <p><i>Ver estrategia 4</i></p>		<p>manera saludable las emociones?</p> <p>Cierre</p>			
--	---	--	--	--	--	--

Estrategia 1

Técnica: Responder emocionalmente a una acusación

Objetivo: Que las adolescentes descubran maneras más asertivas de reaccionar ante las diversas emociones que experimentan.

Población: Adolescentes

Cantidad de población: De 25 a 30

Lugar a realizar: Auditorio de la institución

Materiales: Recurso humano

Responder emocionalmente a una acusación

Se solicita la colaboración de 4 chicas para dramatizar la siguiente historia pero bajo una modalidad de teatro mudo. (De esta manera, se pueden visualizar, analizar propiamente las emociones que conllevan las distintas situaciones conflictivas. Así como conocer las principales reacciones de las adolescentes y la manera como se puede desarrollar la regulación emocional)

Historias:

“Va Luci muy contenta por el parque, cuando de repente ve a Vale viniendo a su encuentro. Vale tiene una mirada muy rara. Luci se pregunta qué le estará pasando. Se acercan y se saludan, pero inmediatamente Vale comienza a gritar. Dice que Luci le ha hecho quedar muy mal con las otras chicas del barrio, que es mal amiga, que tiene la culpa de todo lo que le pasa. Entonces Luci.....”.

“Llega Luna al cuarto que comparte con otra amiga, al entrar observa por toda la habitación y hay demasiado desorden de ropa, zapatos, el piso sucio con basura regada. En ese momento recuerda que ya en varias ocasiones habían acordado dividirse los espacios de orden y limpieza, sin embargo observa que esos acuerdos no están siendo cumplidos por su compañera de habitación, entonces Luna...”

Una vez leídas la historias, **las adolescentes deben pensar sinceramente y de forma individual escribir cómo actuarían si se encontraran en esas situaciones en la que está Luci y Luna.** De esa manera, le una continuación y un cierre a esa historias. Después, se comparten las respuestas y se clasifican en dos grupos: las que logran regularse emocionalmente y las que reaccionan impulsivamente. Así mismo, entre los miembros del grupo brindan recomendaciones para lograr una regulación emocional ante las diversas situaciones.

¿Cómo actuarías si estuvieras en la situación de Luci...?

-
-
-

Estrategía 2

Técnica: Jenga emocional

Objetivo: Que las adolescentes generen estrategias de afrontamiento para la regulación emocional ante las diversas emociones que experimentan..

Población: Adolescentes

Cantidad de población: De 20 a 25

Lugar a realizar: Auditorio de la institución

Materiales: Recurso humano, 3 juegos de Jenga, papel de color, lápices y lapiceros, papel periódico en pedazos pequeños

A continuación se presentan algunas de las recomendaciones para manejar el enojo de manera saludable que estarán dentro del juego “Jenga” a través de cada número que se les asigne.

1. Identifique los pensamientos negativos y sustitúyalos por positivos. Brinde un ejemplo
2. Acepte las cosas que no se pueden cambiar. Brinde un ejemplo
3. Dese un tiempo fuera. Cuente hasta 10 antes de actuar. Brinde un ejemplo
4. Dese un espacio, retírese de la persona con la que está enojada. Brinde un ejemplo
5. Haga declaraciones en primera persona. “Yo estoy molesta porque...” Brinde un ejemplo
6. Practique técnicas de relajación como la respiración profunda, la respiración muscular, la visualización de una escena relajante o la repetición de una frase que lo tranquilice.
7. Elabore 1 estrategia para controlar una situación de tristeza.
8. Elabore 1 estrategia para controlar una situación de desagrado
9. Qué estrategia de regulación puedes implementar cuando te encuentras enojada

Estrategia 3



**¿Cuáles pueden
ser tus pasos para
controlarte
emocionalmente?**



Estrategia 4

Técnica: Construyendo mi regulación emocional

Propósito: Que las adolescentes promuevan estrategias necesarias de regulación emocional para la expresión asertiva de las emociones.

Población: Adolescentes

Cantidad de población: De 25 a 30

Lugar a realizar: Auditorio de la institución

Materiales: Recurso humano, pilots, Material de reciclaje (Cinta, botellas, carton, entre otros)

Para esta actividad, se les brinda hojas de color que contiene información de cada una de las siguientes competencias para la regulación emocional.

Tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento: los estados emocionales inciden en el comportamiento y éstos en la emoción; ambos pueden regularse por la cognición (razonamiento, conciencia).

Expresión emocional: capacidad para expresar las emociones de forma apropiada. Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás.

Capacidad para la regulación emocional: los propios sentimientos y emociones deben ser regulados. Esto incluye autocontrol de la impulsividad (ira, violencia, comportamientos de riesgo) y tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos (estrés, ansiedad, depresión), entre otros aspectos.

Habilidades de afrontamiento: Habilidad para afrontar emociones negativas mediante la utilización de estrategias de auto-regulación que mejoren la intensidad y la duración de tales estados emocionales.

Competencia para auto-generar emociones positivas: capacidad para experimentar de forma voluntaria y consciente emociones positivas (alegría, amor, humor, fluir) y disfrutar de la vida. Capacidad para auto-gestionar su propio bienestar subjetivo para una mejor calidad de vida. (p.23-24)

Aspectos teóricos

¿Qué son las emociones?

Brody (1999) (citado por Bericat, 2012) describe a las emociones de la siguiente manera:

”... como sistemas motivacionales con componentes fisiológicos, conductuales, experienciales y cognitivos, que tienen una valencia positiva o negativa (sentirse bien o mal), que varían en intensidad, y que suelen estar provocadas por situaciones interpersonales o hechos que merecen nuestra atención porque afectan a nuestro bienestar. (p.2)

¿Para qué sirven las emociones?

Las emociones según Darwin (1984), (citado por Limonero y Casacuberta, 2001) cumplían las siguientes dos funciones:

Facilitaban la adaptación del organismo al medio y, por tanto, su supervivencia al reaccionar éste de manera adecuada ante las situaciones de emergencia (por ejemplo, lucha, huida). Servían como medio de comunicación de las futuras intenciones a otros animales mediante la expresión de la conducta emocional. En relación a la función adaptativa de las emociones, éstas preparan al organismo (lo activan) para hacer frente a las demandas o exigencias del entorno y lo dirigen hacia un objetivo (aproximación - evitación). En este sentido, se afirma que cada conducta emocional tiene un objetivo: el miedo está relacionado con la protección, la rabia con la destrucción, la energía con la

reproducción, la tristeza con la reintegración, la aceptación con la afiliación, el asco con el rechazo, la anticipación con la exploración y la sorpresa con la orientación. (p.3)

Regulación emocional

La regulación emocional según algunos autores forman parte de la estructuración de competencias emocionales. Al respecto Bisquerra (2003) menciona: “Capacidad para manejar las emociones de forma apropiada. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de afrontamiento; capacidad para autogenerarse emociones positivas, etc.” (p.23)

De esta manera, la regulación emocional le permite tener al individuo un autocontrol de sí mismo y de las emociones que experimenta.

El autoconocimiento juega un papel fundamental en el control de las emociones, debido que es necesario que la persona reconozca y haga una introspección sobre sus propias emociones. En relación con esto, se agrega:

Debemos aprender a conocernos y entendernos a nosotros mismos para poder conocer y entender a los demás. Cuando logramos el autoconocimiento, somos capaces de lograr el autocontrol, pues tenemos conciencia de todo aquello que nos afecta, o nos causa malestar; así mismo lo que nos pone de buen humor y nos alegra la existencia, lo podemos manejar a nuestro favor. (Cano y Zea, 2012, p.65)

En relación con lo anterior, al ser consciente de nuestras propias emociones podemos hacer que las emociones jueguen a nuestro favor y entender a nuestras emociones, es decir lograr un mayor autocontrol en las diversas situaciones que se nos presentan diariamente

IV. PLANEAMIENTO EN ORIENTACIÓN
--

NOMBRE DEL TALLER: Escucha-comunicativa

DURACIÓN: 2 horas

OBJETIVO GENERAL: Promover espacios de comunicación asertiva y escucha activa para fortalecer la competencia social en las adolescentes del Hogar Siembra.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS EJECUCIÓN	DE T	ESTRATEGIAS EVALUACIÓN	DE T	RECURSOS	RESPONSAB LES
	<p>Encuadre: Presentación personal Reglas del taller y bienvenida.</p> <p>Rompe Hielo: El autobús.</p> <p>La siguiente rompe hielo consiste en practicar la escucha activa en grupos, en principio se lee la historia de manera general, al verse mencionado varios números rápidamente los participantes se les dificulta brindar una respuesta acertada (si lo logran se pueden cambiar los datos de los números) Para continuar la actividad se solicita a todas las participantes ponerse de pie y simular el chofer del bus y las personas que bajan y suben</p>	10 minutos			Recurso Humano	Geilin Marjorie Mariela

<p>1. Identificar los distintos estilos de comunicación para obtener herramientas que favorezcan la sana convivencia en las adolescentes.</p>	<p>del autobús. Pide a los asistentes que escuchen con atención la historia que te dispones a contar, porque al finalizar tendrán que responder a una pregunta. <i>Ver estrategia 1</i></p> <p>1.1 Nombre: Representa la comunicación Primeramente, se pondrá un audio, en donde se reflejan los estilos de comunicación. Link https://www.youtube.com/watch?v=Os-Yfp4YXnI Seguidamente se les entrega una descripción de los 3 estilos de comunicación para completar en la segunda parte el cuadro según cada estilo <i>Ver estrategia 2</i> En pequeños grupos de 5 personas se</p>	<p>15 minutos</p>	<p>1.2 Nombre: las señales en la comunicación A partir del reconocimiento de los estilos de comunicación en los grupos de 5 personas armarán las señales de la comunicación el cual consiste en que cada color posee un significado al lado derecho se encuentra un espacio donde colocarán ideas para completar cada parte según la percepción de los participantes. Rojo: Comportamiento agresivos dentro del grupo Amarillo: Comportamientos de un estilo pasivo en el grupo Verde: Beneficios de la asertividad en el grupo Posteriormente se evaluara el contenido de cada uno de los</p>	<p>15 minutos</p>	<p>Computadora Parlantes Cartulina de color, rojo, verde y amarillo</p>	<p>Marjorie Geilin Mariela</p>
---	---	-------------------	--	-------------------	---	--

	realizan un análisis de lo contestado en el Instrumento. Recuperado de http://educayaprende.com/juego-educativo-para-desarrollar-la-assertividad/		apartados reconocimiento cuales estilos se dan en el grupo y que se deben fortalecer.			
2. Potencializar la escucha activa como estrategia para la comunicación asertiva en el abordaje de situaciones conflictivas en las adolescentes.	<p>2.1 Nombre: Escucho con atención</p> <p>Descripción: Primeramente, se le entrega al grupo una hoja blanca, y que cierren los ojos. Si alguna vez los abren, habrán de cerrarlos de nuevo lo más pronto posible. No pueden preguntar nada.</p> <p>Primeramente, doblaran la hoja por la mitad. Que corten la esquina de abajo a la derecha. Vuelvan a doblar la hoja. Corten la esquina superior izquierda. Que vuelvan a doblar la hoja. Que corten la esquina de abajo a la derecha. Si es difícil, lo hacen poco a poco. No es necesario tener</p>	20 minutos	<p>2.2 Nombre: Lluvia de ideas</p> <p>Descripción: Al realizar la hoja con el diseño que obtuvieron las participantes escriben en cada parte de la figura como pueden fortalecer la escucha activa en las interacciones sociales.</p> <p>Luego serán pegadas en un cartel para retomar cada una de las partes desarrolladas por las adolescentes.</p> <p>Definiendo la importancia de las interpretaciones que se dan durante el mensaje.</p>	15 minutos	Pañuelos Papel periódico Pailor	Mariela Geilin Marjorie

	tijeras. Se puede recortar el papel con la mano <i>Ver estrategia 3</i>					
3.Comprender la importancia de la comunicación asertiva y escucha activa para el abordaje de conflictos en las adolescentes.	<p>3.2 Nombre: Armamos lo comprendido</p> <p>Descripción; Los grupos deberán ser divididos por pequeños subgrupos de 6 participantes cada uno, escogerán dos representantes que se rotarán para dibujar lo entregado por la facilitadora, estas personas se encuentran con los ojos vendados.</p> <p><i>Ver estrategia 4</i></p> <p>Las demás compañeras irán guiando con instrucciones de lo visto en el dibujo para que sus representes dibujen lo más claro posibles lo que comprendió.</p>	20 Minutos	<p>3.3 Conversatorio</p> <p>Las participantes exponen el resultado del dibujo así mismo, y posteriormente se realizan las siguientes preguntas.</p> <p>¿Qué es lo más difícil de la escucha activa?</p> <p>¿Habían situaciones que desviaban la concentración de la persona que dibujaba?</p> <p>¿Cómo se comunicaron las personas que daban instrucciones?</p> <p>¿creen que la forma que se comunicaron fue efectiva?</p> <p>¿Por qué ante un conflicto es importante la escucha activa y la comunicación?</p>	15 minutos		Geilin Mariela Marjorie

Estrategía 1

Nombre: El autobús

Objetivo: introducir en el tema de escucha activa y comunicación

Población: Personas Jóvenes

Cantidad de población: Mayores de 12 años

Lugar: Salón Amplio

Materiales

La siguiente técnica se le realizan adaptaciones correspondientes por la edad de las participantes.

La siguiente rompe hielo consiste en practicar la escucha activa en grupos, en principio se lee la historia de manera general, al verse mencionado varios números rápidamente los participantes se les dificulta brindar una respuesta acertada (si lo logran se pueden cambiar los datos de los números) Para continuar la actividad se solicita a todas las participantes ponerse de pie y simular el chofer del bus y las personas que bajan y suben del autobús. Basandose en la siguiente historia;

Imagina que conduces un autobús. Inicialmente el autobús va vacío. En la primera parada suben cinco personas. En la siguiente parada tres personas se bajan del autobús y dos suben. *[Por lo general, la gente comienza a hacer cálculos matemáticos de cuántos pasajeros hay en el autobús.]* Más adelante, suben 13 personas y bajan cuatro. Finalmente, en la última parada bajan otros cinco pasajeros. (Torrijos, 2016. parra.1)

La pregunta es: ¿Qué número de calzado utiliza el conductor del autobús?

Estrategía 2

Nombre: Representa la comunicación

Objetivo: Identificar los diferentes estilos de comunicación

Población: Personas Jóvenes

Cantidad de población: Mayores de 12 años

Lugar: Salón Amplio

Materiales: Recurso Humano, Computadora, Parlantes

Primeramente, se pondrá un audio, en donde se reflejan los estilos de comunicación.

Link <https://www.youtube.com/watch?v=Os-Yfp4YXnI>

Descripción:

Grupo 1. Estilo Pasivo

Es propio de las personas preocupadas de evitar el rechazo, no expresa abiertamente sus pensamientos, sentimientos y opiniones, reflejan timidez, poco contacto físico, evitan interacciones, y siente que su opinión no cuenta; deja que los demás se aprovechen de él/ella, se siente infelices, se olvidan de sí mismos/as,

GRUPO 2. Estilo agresivo

Se encuentran a la defensa de sus propios derechos, por encima de las demás personas a partir de la violencia verbal incluso la violencia física. Las personas que se relacionan con ellos se siente intimidados o atacados en realidad su actitud es más defensiva que ofensiva, mira a las personas amenazantes, hablan mucho y muy deprisa, no permite la comunicación fluida se muestra a la defensiva y humillan a los demás.

Grupo 3. Estilo asertivo:

Capaces de expresar sus ideas y opiniones, pero teniendo en cuenta que los derechos de los demás, son flexibles buenas comunicadoras, defienden sus propios derechos, usan el tono de voz adecuada, miran a los ojos y por consiguiente se siente satisfechos consigo mismos.

Frases y estilos de comunicación	Pasivo	Agresivo	Asertivo
No le importa las opiniones de los demás			
No sabe decir no			
Escucha a los demás con respeto			
Dice las opiniones respetando a los demás			
Se deja influir por los demás			
No le importa hacer daño a los demás			
No le importa insultar y amenazar a los demás			
No tiene miedo de decir lo que piensa			
Le asusta lo que los demás puedan pensar			
Saber decir que no si sentirse culpable			
Tiene en cuenta los sentimientos y pensamientos de los demás			
Actúa con seguridad y firmeza			
Se mete con los demás cuando no le parece la opinión			
Raramente hace lo que quiere			
Trata de manipular a los demás			
Es inseguro			

Estrategía 3

Nombre: Escucho con atención

Objetivo: Comprender la importancia de escucharse activamente.

Población: Personas Jóvenes

Cantidad de población: Mayores de 12 años

Lugar: Salón Amplio

Materiales: Hojas Blancas y tijeras

Tiempo: 20 minutos

Descripción:

Se le entrega al grupo una hoja blanca, y que cierren los ojos. Si alguna vez los abren, habrán de cerrarlos de nuevo lo más pronto posible. No pueden preguntar nada.

Primeramente, doblaran la hoja por la mitad. Que corten la esquina de abajo a la derecha. Vuelvan a doblar la hoja. Corten la esquina superior izquierda. Que vuelvan a doblar la hoja. Que corten la esquina de abajo a la derecha. Si es difícil, lo hacen poco a poco. No es necesario tener tijeras. Se puede recortar el papel con la mano. Estiran la hoja y muestran el resultado. Pido a algunas personas que se pongan ante el grupo y lo enseñen. Pongo cuidado para que salgan personas que lo han hecho de maneras diferentes.

Realizan las siguientes preguntas:

¿Cuándo escuchas a las otras personas a donde se centra tu atención?

¿creen que el interés de escuchar es esencial para lograr entendernos?

¿Qué deben fortalecer para escuchar activamente?

¿Cómo se ven perjudicados los conflictos cuando no se comprende o sin mal interpreta el dialogo?

Continuidad: Les pido que escriban alguna conclusión. Por ejemplo: cada Persona Interpreta lo que Escucha de Manera Diferente

Estrategía 4

Nombre: Desarrollo lo comprendido

Objetivo: Definir la comunicación para la adecuada interpretación del mensaje

Población: Personas Jóvenes

Cantidad de población: Mayores de 12 años

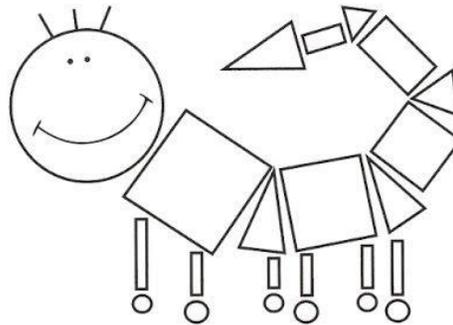
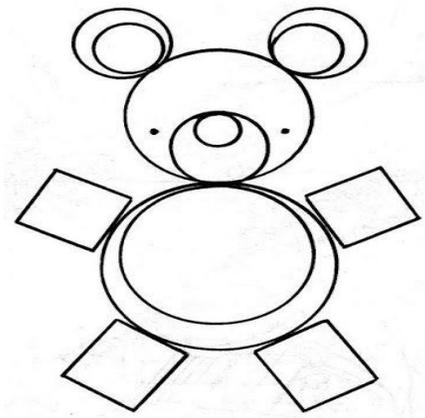
Lugar: Salón Amplio

Materiales: Recurso Humano, pilot, papel periódico, pañuelo

Tiempo: 20 minutos

Descripción; Los grupos deberán ser divididos por pequeños subgrupos de 6 participantes cada uno, escogerán dos representantes que se rotarán para dibujar lo entregado por la facilitadora, estas personas se encuentran con los ojos vendados y los demás explicaran a sus compañeras como deben ir realizando cada parte del dibujo, todas deben de participar y apoyar a sus representantes.

Las demás compañeras irán guiando con instrucciones de lo visto en el dibujo para que sus representes dibujen lo más claro posibles.



Aspectos teóricos

Comunicación asertiva

Es importante comprender el significado que se le da a la comunicación Ongallo (2007), la define como:

Comunicar es intercambiar. De hecho, en sentido estricto, comunicar es entregar a alguien algo propio, por lo general, una información. Los significados más utilizados del vocablo comunicación, en los términos del lenguaje coloquial, pueden ser los siguientes:

- a) Proceso según el cual un emisor transmite una información a un receptor.
- b) Relación interhumana según la cual dos o más individuos pueden entenderse (p.33).

Se entiende, la comunicación como verbal y no verbal, a partir de esto la persona interactúa con las demás personas enviando mensajes informativos. La comunicación es parte importante en el desarrollo humano por lo que es necesario dar uso adecuado del mismo.

Seguidamente se describir los diferentes Estilos de Comunicación mencionados por Aguilar Morales y Vargas. (2010) clasificados de la siguiente manera:

La ansiosa/ pasiva: Se comportan de manera pasiva. Permiten que violen sus derechos. Permiten que los demás se aprovechen de ella. No logran sus objetivos Se sienten frustradas, infelices heridas y ansiosas. Se muestran inhibidas y retraídas. Permiten que los demás decidan por ellas.

La asertiva: Protegen sus propios derechos y respetan los de los demás logran sus objetivos sin detrimentos de los otros. Se sienten bien consigo mismos y tienen confianza. Se muestran sociables y emocionalmente expresivos.

La agresiva: Violan los derechos de los demás. Logran sus objetivos a costa de los demás. Son beligerantes, humillan y desprecian a los demás. Son explosivas de reacción imprevisible, hostil e iracunda. Se meten en las decisiones de los demás (p.4).

Según lo señalado anteriormente se pretende a partir de este proceso que la persona se permita conocer cuáles son algunos de los estilos de comunicación y por ende valorar el estilo asertivo como el más adecuado en la interacción, cuando la persona reconoce cuál es su estilo de comunicación y si necesita mejorar su comunicación, según lo mencionado anteriormente la asertividad es la forma correcta para expresar las distintas ideas, pensamientos y sentimientos siendo realista y respetando los derechos de las demás personas

sin verse inferior a los demás, sino con una igualdad de condiciones que le permiten entenderse.

Principios y derechos básicos de la asertividad definidos por Pujol (2004).

El asertividad se construye en todo un modelo que sigue principios generales, de dentro hacia fuera, de construir fortalezas en nuestra persona, para después poder exteriorizar un desempeño que sirva a los demás; es así como se parte del "respetarte a ti mismo" para "respetar a los demás", le continúan a estos principios asertivos ciertas habilidades instrumentales que favorecen la comunicación real. El modelo completo en cuanto a los principios generales sigue la siguiente lógica:

- Respeto por uno mismo.
- Respetar a los demás.
- Ser directo.
- Ser honesto.
- Ser apropiado.
- Control emocional.
- Saber decir.
- Saber escuchar.
- Ser positivo.
- Lenguaje no verbal. Los derechos asertivos son puntos a sostener y a hacer valer ante nosotros mismos y ante los demás. Quien más lesiona nuestros propios derechos asertivos es nuestro yo, cuando no nos respetamos y por nuestro derecho hacemos valer los de los demás (p. 2).

Pareciera ser que el asertividad es un trabajo personal de conocimiento de sí mismo, y del entorno. Siendo fundamental para las relaciones saludables que permiten el mejor desenvolvimiento y la socialización.

Escucha activa

Los fortalecimientos de estas habilidades permiten mejores interacciones en el contexto donde se desenvuelven las personas Ortiz (2007), la definen como:

La escucha activa es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje interpretando, el significado correcto del mismo a través del comunicado verbal el tono de la voz y lenguaje corporal indicándole a quién nos habla,

mediante la retroalimentación, lo que creemos que hemos comprendido, significa escuchar con atención y concentración, centrar nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que se siente bien interpretado (p.13).

La comunicación forma parte importante de las relaciones que poseen las personas en el entorno social y familiar entre otros, sin embargo, pocas veces menciona la escucha activa como predominante al establecer diálogo ya que esta implica tener la disposición de entender e involucrarnos en estos procesos son fundamentales fortalecer la empatía y los valores como el respeto.

Por consiguiente, la Escucha activa es una habilidad de estar atento y disponible al comunicarse con otra persona, Codina (2004), señala los beneficios que posee el saber escuchar.

- Eleva la autoestima del que habla, pues le permite sentir que lo que dice es importante para el que lo escucha y, con esto, la comunicación y la interrelación se hacen más fluidas, respetuosas y agradables.
- Le permite al que escucha identificar intereses y sentimientos del que habla y, de esta forma, puede ser más efectivo en la comunicación con su interlocutor.
- Se reducen las potencialidades de conflictos por malas interpretaciones en las comunicaciones.
- Se aprende de los conocimientos y percepciones del otro.
- Amplia el marco de referencia, cultura e intereses del que escucha.
- El que escucha con atención, proyecta una imagen de respeto e inteligencia. Seguramente todos hemos escuchado la expresión “que inteligente es Fulano, con qué atención te escucha cuando le hablas”. (p.4)

Se entiende, que escuchar requiere de actitud y compromiso de la persona por esto es considerada una habilidad importante en las relaciones interpersonales, además, facilita la comunicación adquiriendo una mayor comprensión del mensaje que en muchos casos suele verse interrumpido por las condiciones del entorno y de las personas. La escucha activa es una estrategia utilizada en la solución del conflicto porque se fomenta el diálogo y el compromiso por llegar a acuerdos.

V. PLANEAMIENTO EN ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL TALLER : “Ganar- Ganar”

DURACIÓN TOTAL: 3 horas y 20 minutos (1 parte 1 y 40 , película 1 hora y 40)

OBJETIVO GENERAL: Incentivar la práctica de la negociación como mecanismo para el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS DE EJECUCIÓN	DE T	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN	DE T	RECURSOS	RESPONSABLE
	<p>Encuadre (Bienvenida y Técnica Rompe hielo).</p> <p>La sabana</p> <p>Sobre el suelo de la sala o aula, Se extiende una sábana, haciendo que todos los miembros del grupo se coloquen de pie sobre ella. (procurar que no sobre mucha sábana fuera del grupo). Se les pide que “sin salir fuera de la sábana nadie” la den vuelta, de modo que quede toda ella por el otro lado, con todos encima. Mediante una puesta en común se</p>	10 minutos.	<p>Preguntas introductorias</p> <p>¿Se les dificultó o fue sencillo ponerse de acuerdo para darle la vuelta a la sabana?</p> <p>¿Qué acuerdos establecieron para lograr darle vuelta a la sabana sin que ningún integrante saliera?</p> <p>¿Cuál fue la estrategia que mejor les funcionó?</p>	5 minutos	<p>Recurso humano</p> <p>Sabana pequeña</p>	<p>Marjorie</p> <p>Mariela</p> <p>Geilin</p>

	comenta la importancia de la cooperación, el ponerse de acuerdo y el mirar todos para lograr un objetivo en común.					
1.Reconocer la importancia de la negociación para el abordaje de conflictos en las adolescentes.	<p>1.2. Nombre: Mi definición</p> <p>Se divide el grupo en 3 subgrupos y</p> <p>Construyen a través de una frase, figura humana, o dibujo su propia definición de negociación.</p> <p>1.2.2En parejas negociamos</p> <p>El grupo en general se divide en 2 subgrupos, deben formar dos círculos unidos de tal manera que cada integrante del círculo de adentro quede con una pareja del círculo de afuera. Al sonar la música ambos círculos tomados de la mano giran para el lado contrario (las personas del círculo interno giran hacia la derecha y</p>	10 minutos	<p>1.3 Exposición de definiciones</p> <p>Cada subgrupo expone las definiciones construidas y las facilitadoras brindan una retroalimentación del concepto.</p> <p>Preguntas Generadoras</p> <p>¿Según la información brindada por las frases, qué implica la negociación?</p> <p>¿De qué manera la negociación le permite al individuo resolver conflictos?</p> <p>¿Cómo podemos fortalecer la práctica de la negociación en la</p>	5 minutos	<p>Recurso Humano</p> <p>Hojas de color</p> <p>Papel de construcción</p> <p>Recurso</p>	<p>Marjorie</p> <p>Mariela Geilin</p> <p>Marjorie</p> <p>Mariela Geilin</p>

	las del círculo externo a la izquierda). De esa manera, al detenerse la música deben correr a buscar a su pareja y entre las dos correr a buscar una frase sobre la negociación que estará pegada en la pared y sentarse pronto. La pareja que no se siente porque se quedan sin frase. Deberá dar su opinión respecto alguna frase (se le brinda una frase). Ver estrategia 1	15 Minutos	institución con las demás compañeras.	10 Minutos	humano	
2. Identificar el proceso y los tipos de negociación para el establecimiento de acuerdos y alternativas en las diversas situaciones	2.1 Clasificar frases En 3 subgrupos, se les proporciona en una hoja de color con información acerca del proceso y tipos básicos de negociación. De esa manera, cada subgrupo debe leer la información para su comprensión y posteriormente deben clasificar	15 minutos	2.2.1 Llegar a la meta Para efecto de esta actividad se divide el grupo en 3 subgrupos que forman tres hileras, al sonar un pito se realiza una pregunta y las primeras personas de la fila corren a un punto marcado, la primera persona en llegar suena una campana y contesta preguntas	10 minutos	Hojas impresas con información Papel de color	Marjorie Mariela Geilin

conflictivas en las adolescentes.	ciertas frases según correspondan al tipo de negociación. Ver estrategia 2		acerca del proceso y los tipos de negociación. Ver estrategia 3		I campanilla 1 pito	
	Receso Película: El negociador Las adolescentes observan una película con la finalidad de analizarla desde la temática aprendida sobre la negociación. Ver estrategia 4 Cierre y evaluación del taller	1 hora y 30 minutos	Compartiendo las respuestas. En subgrupos comparten las respuestas escritas que se encuentran en la estrategia 4	10 minutos		

Estrategía 1

Técnica: En pareja negociamos.

Objetivo: Que las adolescentes conozcan acerca del termino negociación

Población: Adolescentes

Cantidad de población: De 25 a 30

Lugar a realizar: Auditorio de la institución

Materiales: Papel de construcción, Recurso humano, Parlantes y Música

Tiempo: 15 Minutos

Se colocan varias frases repetidas que brinden conocimientos acerca de la negociación.

La negociación es la estrategia que ponemos en funcionamiento cuando dos o más partes interesadas en un asunto, acuerdan unas pautas y buscan un acuerdo que satisfaga los intereses de cada uno.

La negociación se comprende como un proceso de comunicación entre las partes interesadas o implicadas en un asunto para lograr acuerdos

Negociar es descubrir lo que realmente desea la otra parte y mostrarle la manera de conseguirlo, mientras que usted consigue lo que desea.

Cuando escuchas la palabra negociación, sabes que hay dos lados y que están dispuestos a hablar entre sí.

Negociar implica escuchar a la otra parte, tratar de comprender su situación (empatía) y comunicación.

Estrategía 2

Técnica: Clasificar Frases

Objetivo: Que las adolescentes identifiquen los tipos básicos de negociación

Población: Adolescentes

Cantidad de población: De 25 a 30

Lugar a realizar: Auditorio de la institución

Materiales: Papel de color, Recurso humano, información impresa

Tiempo: 15 Minutos

Negociación Competitiva: Cada negociador defenderá su idea y criticará la idea del contrario.

Negociación Colaborativa: Tratará, no tanto de conseguir la victoria para una de las partes, como de encontrar la mejor solución posible para ambas

Frases según cada tipo de negociación

Frases tipo competitivas	Frases tipo colaborativos
Cada parte intenta sacar los mayores beneficios.	Se intenta sacar los mayores beneficios para ambas partes.
Se desconfía del otro.	Se confía en el otro.
Se insiste en la posición.	Se insiste en el acuerdo.
Se amenaza.	Se informa. Se ofrece

En 4 subgrupos, se les proporciona en una hoja de color con información acerca del proceso y los tipos básicos de negociación, de esa manera, cada subgrupo debe leer la

información para su comprensión y posteriormente deben clasificar las siguientes frases según correspondan al tipo de negociación:

Fundación pública Andaluza

Frases tipo competitivas	Frases tipo colaborativos
Piensa en su propia satisfacción	Busca ser empático
No se comprenden los objetivos e intereses de la otra parte,	Se escuchan las alternativas de la otra parte.
Se insiste en aprobar su punto de vista	Se exponen y se insiste en el acuerdo
Se hace trampas.	Hay transparencia.

Información de la temática:

El proceso de Negociación

Para lograr la negociación es necesario realizar cuatro fases esenciales que a continuación se presentan:

Preparación: Esta se conoce como la fase inicial la cual permite que se mencionen los puntos más importantes de negociación, a lo que está dispuesto para conseguirlos.

Desarrollo de la Negociación: Se conoce como la fase donde se da un intercambio de ofertas y demandas, por lo tanto se conocen las posiciones tanto propias como de los oponentes, sus necesidades y metas.

Implementación: Esta fase consiste en ejecutar los compromisos adquiridos en las anteriores fases.

Renegociación: Esto ocurre en el caso de que alguna de las partes proponga nuevas ofertas o acuerdos entonces se puede reabrir la negociación para alcanzar un mejor acuerdo.

Estrategía 3

Técnica: Llegar a la meta

Objetivo: Que las adolescentes reconozcan el proceso y los tipos básicos de negociación a través de preguntas de evaluación de los aprendizajes.

Población: Adolescentes

Cantidad de población: De 25 a 30

Lugar a realizar: Auditorio de la institución

Materiales: Papel de color con preguntas, Recurso humano, pito, tres campanillas.

Tiempo: 10 Minutos

Para efecto de esta actividad se divide el grupo en 2 subgrupos que forman dos hileras, al sonar un pito las primeras personas de la fila corren a un punto marcado, la primera persona en llegar suena una campana y contesta una de las siguientes preguntas acerca del proceso y los tipos de negociación:

- Según su opinión, ¿Cuál es la diferencia entre el estilo colaborador y el competitivo?
- ¿Reconocen esos estilos en la relación de grupo? ¿Cuál estilo se evidencia más y porque?
- ¿Qué aspectos considera son necesarios para promover un tipo de negociación colaborativa en la relación del grupo?
- ¿Qué características tiene un negociador de tipo colaborativo?
- ¿Qué características tiene un negociador de tipo competitivo?
- Según su opinión, ¿cuál es la fase dentro del proceso de negociación más difícil de cumplir y por qué?

Estrategia 4

Técnica: Película: “El negociador”

Objetivo: Que las adolescentes identifiquen el proceso y los tipos básicos de negociación para el establecimiento de acuerdos y alternativas en las diversas situaciones conflictivas.

Población: Adolescentes

Cantidad de población: De 20 a 25

Lugar a realizar: Aula interactiva

Materiales: Pantalla, DVD, CD de la película, Hojas blancas con preguntas impresas, Palomitas, refrescos, servilletas, Tamal asado y café.

Tiempo: 1 hora y 30 Minutos

Después de visualizar la película, deberán contestar en subgrupos las siguientes consultas:

Preguntas película: “El negociador”

- ✓ ¿Qué tipo de negociación predomina en la película y por qué?
- ✓ ¿Qué estrategias utiliza el actor principal para negociar?
- ✓ Mencione al menos una enseñanza de la película respecto a la negociación.

La negociación

En la vida cotidiana se presentan diversas situaciones donde el ser humano interactúa con otros buscando su propia satisfacción, pero a su vez se da cuenta que para eso en muchas ocasiones debe establecer acuerdos con los demás, quienes también van en busca de un bienestar propio. Sin embargo, ¿Qué es negociar? Al respecto, Fundación Pública Andaluza (2016) menciona:

La negociación es la estrategia que ponemos en funcionamiento cuando dos o más partes interesadas en un asunto, acuerdan unas pautas y buscan un acuerdo que satisfaga los intereses de cada uno. (p.4)

De esa manera, la negociación se comprende como un proceso de comunicación entre las partes interesadas o implicadas en un asunto para lograr acuerdos a través del dialogo que no sólo beneficien a uno sino a ambas personas o grupos.

El proceso de Negociación

Para lograr la negociación es necesario realizar según Fundación Pública Andaluza (pp.5-7) cuatro fases esenciales que a continuación se presentan:

Preparación: Esta se conoce como la fase inicial e implica una introspección lo cual permite que se mencionen los puntos más importantes de negociación, a lo que está dispuesto para conseguirlos. Así mismo, como segunda fase dentro de la preparación se encuentra la extrospección, la cual es una estrategia más desde la empatía, donde la idea es que las partes se pongan “en la piel “de la otra parte para conocer cuáles son sus puntos importantes y acuerdos. Seguidamente, se encuentra la Última fase de la preparación que es donde se consideran las alternativas, es decir se plantean ofertas o diversas opciones para lograr la solución.

Desarrollo de la Negociación: Se conoce como la fase donde se da un intercambio de ofertas y demandas, por lo tanto se conocen las posiciones tanto propias como de los oponentes, sus necesidades y metas. Además, esta fase consta de cuatro momentos: la primera es Inicio, donde es necesario generar un clima positivo y una confianza mutua entre las partes. Así mismo, es el espacio para revisar objetivos y plantear la posición de cada uno. Seguidamente aparece el momento de intercambiar y construir, donde se debe buscar puntos en común, es decir acuerdos que sean aceptables para ambas partes. Y Finalmente, se concluye esta fase con llegar a un acuerdo, en este último episodio, se dejan preferiblemente por escrito los acuerdos y esta fase concluye cuando ambas partes logran un acuerdo satisfactorio.

Implementación: Esta fase consiste en ejecutar los compromisos adquiridos en las anteriores fases.

Renegociación: Esto ocurre en el caso de que alguna de las partes proponga nuevas ofertas o acuerdos entonces se puede reabrir la negociación para alcanzar un mejor acuerdo.

En relación con lo anterior, es necesario seguir las fases señaladas para obtener acuerdos como resultado, si no se realizan esos pasos, es probable que ninguna de las partes queden satisfechas y crezca o aumente un conflicto por no darse una resolución oportuna.

Tipos básicos de Negociación

Existen según Fundación Pública Andaluza (2016, p.7) dos tipos de negociación, a continuación se describen:

- **Negociación Competitiva:** Cada negociador defenderá su idea y criticará la idea del contrario
- **Negociación Colaborativa:** Tratará, no tanto de conseguir la victoria para una de las partes, como de encontrar la mejor solución posible para ambas.

VI. PLANEAMIENTO EN ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL TALLER: “Rally”

DURACIÓN TOTAL: 1 hora y 45 min

OBJETIVO GENERAL: Fortalecer las relaciones interpersonales a través de la cooperación mutua para mejorar la convivencia de las adolescentes del Hogar Siembra.

OBJETIVO ESPECIFICO: Identificar aspectos positivos durante la cooperación mutua que favorecen la sana convivencia en las adolescentes.				
ESTACIÓN (componentes de la convivencia)	ESTRATEGIAS DE EJECUCIÓN	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLES
	La facilitadora inicia con un saludo, posteriormente en conjunto con todas las participantes del grupo, plantea las normas para que el taller se desarrolle de la manera más ordenada posible.	5min		Marjorie
	Rompe Hielo “Resistencia” Las facilitadoras pegan en el piso cinta adhesiva formando cinco cuadros, la facilitadora a cargo les solicita a las participantes caminar por el espacio, cuando escuchen la frase	15min	Recurso humano Cinta adhesiva	Mariela Marjorie Geilin

	<p>se liberaron las serpientes tienen que ponerse a salvo dentro de los cuadros, por lo que ningún participante debe tener contacto con el piso fuera del cuadro.</p> <p>Además, se realizan las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se sintieron? 2. ¿Recibieron ayuda de sus compañeras? 3. ¿Se presentó alguna dificultad, cómo la resolvieron? <p>Esta actividad se realiza cuatro veces, al finalizar se selecciona los subgrupos de acuerdo a como quedaron en el cuadro, para las siguientes actividades del Rally.</p>			
<p>I estación</p> <p>Colaboración y unión de grupo</p>	<p>La Gallina ciega Las facilitadoras colocan cinta en el piso formando cinco caminos y cada camino posee obstáculos como rocas gigantes, huecos y una laguna con cocodrilos, representado mediante imágenes impresas.</p> <p>Cada subgrupo debe elegir una persona quien realice el recorrido y las demás lo guíen a salvo hasta el final, pero la persona elegida no observa el camino, por lo que las demás deben de establecer dentro del subgrupo normas que les permita la participación a todas evitando la desorganización.</p> <p><i>Ver estrategia 1</i></p>	20min	<p>Tela para cubrir los ojos</p> <p>Cinta</p> <p>Imágenes impresas</p> <p>Nailon</p> <p>Sobres con preguntas</p>	<p>Geilin</p> <p>Marjorie</p> <p>Mariela</p>
II estación	Charadas			

Relaciones interpersonales	<p>Instrucciones: Cada subgrupo debe de escoger a una persona, la cual se ubica al frente, la facilitadora le muestra una palabra, la cual debe de representar por medio de mímicas sin hablar para que el resto de los miembros del grupo adivine.</p> <p>Lista de palabras:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relacionarse 2. Comunicarse, entre otra vez <p><i>Ver estrategia 2</i></p>	20min	Nailon Marshmello	Marjorie Mariela Geilin
III estación “Normas de convivencia”	<p>Rompecabeza gigante</p> <p>Cada subgrupo se le reparte un rompecabezas, con algunas piezas, sin embargo, deben ir buscándolo en algunas partes del Hogar, cada vez que se encuentre una pieza van a ver pista para encontrar las demás partes de rompecabezas. ver <i>Ver estrategia 3</i></p> <p>*Los rompecabezas ilustran la temática de convivencia.</p> <p>Luego deberán unir todas las piezas y formular que normas de convivencia pueden aplicar en el Hogar esto a través de un cartel.</p>	15min	Rompecabezas Papel periódico Pailor	Mariela Marjorie Geilin
Cierre	Al finalizar las presentaciones, la facilitadora realizará un círculo como modo de cierre para brindar una	30 min	Recurs o humano	Geilin Marjorie

	<p>retroalimentación basada en el aprendizaje obtenido a lo largo del Really. Debido a que, durante la actividad solo se recolectará información de las participantes para que las actividades sean fluidas.</p> <p>Preguntas generadoras:</p> <p>“I estación”</p> <p>¿Qué estrategias pueden practicar para fortalecer la colaboración en el grupo?</p> <p>¿Por qué la organización es fundamental para convivir?</p> <p>“II estación”</p> <p>¿Qué están dispuestas hacer para fortalecer las relaciones en el grupo?</p> <p>¿Qué ha sido lo mas difícil de aceptar cuando intentan relacionarse con las personas del Hogar’</p> <p>“III Estación”</p> <p>¿Qué normas de convivencia son importantes que ustedes implementen en sus vidas cotidianas?</p> <p>¿Qué beneficios se obtiene, con respecto a las relaciones interpersonales, cuando se respetan las normas de convivencia?</p>			Mariela
--	---	--	--	---------

Estrategía 1

Técnica: “Gallina ciega”

Objetivo: Comprender la importancia de los miembros del grupo.

Población: Adolescentes

Cantidad de población: Quince personas

Lugar a realizar: Aire libre

Materiales: Cinta, dibujos y tela para cubrir los ojos

Tiempo: 15 minutos

Imágenes:



Estrategía 2

Técnica: “Charadas”

Objetivo: Comprender la importancia de los miembros del grupo.

Población: Adolescentes

Cantidad de población: Quince personas

Lugar a realizar: Aire libre

Materiales: Hojas blancas y marcadores

Tiempo: 15 minutos

Instrucciones: Cada subgrupo debe de escoger a una persona, la cual se ubica al frente, la facilitadora le muestra una palabra, la cual debe de representar por medio de mímicas sin hablar para que el resto de los miembros del grupo adivine.

Lista de palabras:

1. Relacionarse
2. Comunicarse
3. Tolerancia
4. Respeto
5. Amistad
6. Colaboración
7. Enojo o tristeza
8. Confianza
9. Ayudar
10. Honesto
11. Escuchar

Estrategía 3

Técnica: “Tela de araña”

Objetivo: Comprender la importancia de los miembros del grupo.

Población: Adolescentes

Cantidad de población: Quince personas

Lugar a realizar: Aire libre

Materiales: Nailon

Tiempo: 20 minutos

Imágenes para el rompecabeza:



Consejos de convivencia



La convivencia en las relaciones interpersonales

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española (citado por Giménez, 2005) menciona que la palabra convivencia procede del:

Latín *convivere* – significa "acción de convivir", definiendo convivir a su vez como "vivir en compañía de otro u otros, cohabitar". El DRAE añade para la palabra conviviente dos acepciones: "que convive" y "cada uno de aquellos con quienes comúnmente se vive" (p.8)

Se evidencia, la necesidad que posee el ser humano al relacionarse constantemente ya sea con amigos, familiares o desconocidos, lo cual es parte inherente de su desarrollo. Por consiguiente, es importante que la persona logre con éxito relacionarse, con el propósito de fomentar la complementariedad y el respeto mutuo, promoviendo así una mejor convivencia grupal. Esto último, influye de manera positiva en los grupos cuando se trabaja por un objetivo en común, como es el caso de las adolescentes del Hogar Siembra que deben guiarse por una serie de normas de convivencia para su propio bienestar y el de las demás.

Al existir normas en la cuales se basa el ser humano, les permite establecer relaciones interpersonales y convivir en ellas. Según Giménez (2005) explica lo siguiente:

Si la coexistencia está dada, la convivencia hay que construirla, e implica entre otras cosas, aprendizaje, tolerancia, normas comunes y regulación del conflicto. Como acción de convivir, como interacción, lo más resaltante es el reconocimiento de que la convivencia requiere aprendizaje. La convivencia es un arte que hay que aprender: "tienes que aprender a convivir- con los demás", se aconseja. La convivencia implica a dos o más personas o grupos que son diferentes en una relación en la que siempre intervienen otros, y que está además sujeta a cambios incesantemente. (p.10)

Por tanto, la convivencia no solo se encuentra conformada por las normas que la rigen, puesto que, en ocasiones estas normas no son cumplidas en su totalidad y pueden surgir conflictos o diferencia entre las personas, influyendo de manera negativa en las relaciones interpersonales, es por esto que, se enfatiza en valores como el respeto y la tolerancia mutua. Además, el aprendizaje es un aspecto clave para la construcción de la convivencia, el individuo debe adquiere conocimiento para solucionar las diferencias o situaciones conflictivas que surgen durante su interacción, fortaleciendo los vínculos existentes y

adquiriendo nuevos, extendiendo así su red de apoyo. Así mismo, Zamorano (2009) señala que:

Debemos entender que las personas son el eje central de las relaciones, los comportamientos que estas adopten en situaciones particulares de interacción pueden, en algunos casos, obstaculizar las relaciones interpersonales y en otros, favorecerlas. En todo caso si las relaciones se establecen sobre bases de actitudes positivas; como la cooperación, la acogida, la participación y la autonomía entre otras, y sobre la base del diálogo, de la valoración positiva de los demás y de sí mismo, así como la confianza, el clima del aula será positivo y gratificante. (p.12)

Si bien es cierto, que el apartado anterior hace alusión al ambiente educativo, la información sustraída es valiosa y permite evidenciar que la convivencia no solo se debe centrar en estructuras guiadas por normas o en resolver conflictos como tales, es también, enfocarse en las relaciones interpersonales, iniciando por fortalecer una actitud positiva hacia los demás a través de la comunicación y escucha activa; interés por la otra parte lo cual favorece la cooperación mutua y la importancia que posee cada miembro dentro del grupo al que pertenece.

VII. PLANEAMIENTO EN ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL TALLER: “Construyendo puentes”

DURACIÓN TOTAL: 1 hora 35 minutos

OBJETIVO GENERAL: Que las cuidadoras del Hogar Siembra conozcan la mediación para la resolución de conflictos en el grupo de adolescentes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS DE EJECUCIÓN	T	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN	T	RECURSOS	RESPONSABLES
	La facilitadora inicia con un saludo, posteriormente en conjunto con todas las participantes del grupo, plantea las normas para que el taller se desarrolle de la manera más ordenada posible.	5min			Humano	Mariela Marjorie Geilin
	<p>Rompe hielo</p> <p>“yo te lo dibujo”</p> <p>La facilitadora les solicita a las participantes colocarse en fila, una persona detrás de la otra. Posteriormente, la facilitadora le muestra un dibujo a la ultima persona y esta deberá de dibujarlo en la espalda de la persona que tiene al frente y así lo harán todas sucesivamente, excepto la última persona que le</p>	15min			Humano Hojas blancas Lapiceros	Marjorie

	<p>corresponde dibujar en un papel en blanco lo que comprendió.</p> <p>Ver estrategia 1</p>					
<p>Que las cuidadoras identifiquen el rol de la persona mediadora durante una situación conflictiva para mejorar la convivencia intergrupal</p>	<p>Se aplica la técnica “Memoria”</p> <p>La facilitadora coloca en la pared hojas de color, donde se encuentra anotado el rol de una persona mediadora y en las otras las características que corresponden a los estilos de mediación.</p> <p>Cada hoja de color se encuentra cubierta por otra hoja que no permite ver lo que esta anotado, por esta razón las participantes deben retirar el papel para encontrar la pareja, pero solo tienen una oportunidad, sino lo logran deben cubrir el papel y esperar nuevamente su turno. Para realizar la técnica se divide el grupo en dos subgrupos y se utiliza cronometro. Ver estrategia 2</p>	30min	<p>“Clasificando” Las participantes después de identificar cuáles son las características del mediador, deberá de clasificar las oraciones en tres columnas (Rol del mediador, estilo no directivo y directivo). Posteriormente, se realizan las siguientes preguntas generadoras:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De acuerdo a sus experiencias como cuidadoras ¿Cuál estilo ejerce con las adolescentes? 2. ¿Cuáles son los avances o beneficios que han obtenido con el método 	20min	<p>Recurso humano</p> <p>Hojas de color</p> <p>Marcadores</p> <p>Cinta adhesiva</p>	<p>Marjorie</p> <p>Mariela</p> <p>Geilin</p>

			<p>utilizado durante la resolución de conflictos?</p> <p>3. A partir de la ejecución de la técnica ¿Cuál es el estilo de mediación que consideran apto para el trabajo con las adolescentes?</p>			
<p>Que las cuidadoras expresen la importancia de la mediación en la resolución de conflictos.</p>	<p>“Construyendo ideas”</p> <p>La facilitadora les solicita a las participantes construir, desde el conocimiento adquirido, la importancia de la mediación y las características de un mediador. Además, se les brinda una serie de palabras que deben organizar según el orden que crean más conveniente, las cuales corresponden a los pasos que debe seguir el mediador, para que las partes en conflicto logren alcanzar el acuerdo.</p> <p><i>Ver estrategia 3</i></p>	15min	<p>“Intercambio de conocimiento”</p> <p>La facilitadora les comunica a las participantes que deben exponer la importancia de la mediación y el orden que escogieron para las palabras y explicarlas según lo que comprenden de cada una.</p>	10min	<p>Papel periódico</p> <p>Marcadores</p> <p>Palabras impresas</p> <p>Goma</p>	<p>Geilin</p> <p>Marjorie</p> <p>Mariela</p>
Cierra	Se finaliza retroalimentando el proceso	5min				

Estrategía 1

Técnica: “Yo te lo dibujo”

Objetivo: Introducción a la temática de mediación para la resolución de conflictos.

Población: Personas Adultas

Cantidad de población: Cuatro participantes

Lugar a realizar: Un salón amplio

Materiales: Hojas blancas y lapiceros

Tiempo: 15 minutos

Instrucciones: A partir de la técnica, se introduce a la persona en la temática de mediación en la resolución de conflictos. Se le realiza las siguientes preguntas generadoras:

1. ¿Para ustedes que es mediación?
2. Con sus propias palabras ¿Cuáles cree que son los estilos de mediación?

Estrategia 2

Técnica: “Memoria”

Objetivo: Identificar el papel del mediador durante la resolución de un conflicto

Población: Personas Adultas

Cantidad de población: Cuatro participantes

Lugar a realizar: Un salón amplio

Materiales: Hojas de color, marcadores y cinta adhesiva

Tiempo: 30 minutos

Oraciones anotadas en las hojas de color:

Rol de un mediador

1. Fomentar un ambiente de confianza
2. Promover espacios de comunicación
3. Es neutral
4. Entender las necesidades e intereses
5. Ayuda encontrar alternativas
6. Fomenta valores como la imparcialidad y el respeto

Estilo No directivo

1. Empodera a las partes
2. No juzga
3. Promueve soluciones a partir de los intereses de las partes
4. Busca que ambas partes ejerzan un mismo nivel de poder
5. Promueve una visión positiva del conflicto, logrando resolverlo de manera constructiva.

Estilo directivo

1. Establece la solución
2. Prevalecen los juicios de valor
3. No existe la ética de imparcialidad y neutralidad
4. Asume supuestos acerca de las causas del conflicto
5. Manipulan a las partes para que se guíen según lo establecido por el mediador

Estrategia 3

Técnica: “Construyendo ideas”

Objetivo: Comprender la importancia de la mediación y el papel que ejerce el mediador.

Población: Personas Adultas

Cantidad de población: Cuatro participantes

Lugar a realizar: Un salón amplio

Materiales: Papel periódico, marcadores, palabras impresas y goma

Tiempo: 15 minutos

Instrucciones: La facilitadora realiza dos subgrupos, pega en la pared siete parejas de palabras de manera que se encuentren desordenadas. Cada subgrupo, como primer paso, debe construir la importancia de la mediación y posteriormente ir a buscar rápidamente las siete palabras y ordenarlas según su perspectiva, el primer subgrupo en terminar se les entrega chocolates y el ultimo se le entrega paletas.

Palabras:

Examinar	Encontrar opciones
Identificar y entender	Escoger soluciones
Comunicarse	Alcanzar acuerdos

Aspectos teóricos

La mediación

Es el trabajo realizado por una tercera persona, la cual busca que dos o mas personas dentro de un conflicto encuentren de manera conjunta una solución, viéndose favorecida ambas partes a partir del acuerdo establecido. En otras palabras, permite que ambas partes posean una mayor claridad del conflicto, tanto las causas que lo produjo como la importancia de brindar una solución inmediata, logrando que ambas partes se comprenda mutuamente y contribuyan de la misma manera en la solución del conflicto.

De acuerdo con Salenco y Jennings (2016), enfatiza en la existencia de dos estilos utilizados por los mediadores los cuales son el estilo no directivo y el directivo. Seguidamente se muestra las características de los mediadores según el estilo que utiliza:

El estilo no directivo:

1. Empodera a las partes
2. No juzga las ideas
3. Promueve una solución nacida de las partes
4. Asegura un balance de poder entre las partes
5. Ayuda a las partes a apropiarse del resultado del proceso
6. Asegura que las partes aprendan a lidiar con sus conflictos de manera constructiva

El estilo directivo:

- 1) Prescribe soluciones y busca definir las necesidades de las partes
- 2) Realiza juicios de valor
- 3) No aplica la ética de imparcialidad y neutralidad
- 4) Asume supuestos sobre las causas subyacentes a los conflictos
- 5) Manipula a las partes para que estas acuerden lo que el mediador o mediadora considera es lo más conveniente (p.31)

A pesar de la existencia de ambos estilos, se considera que el estilo no directivo es el más acorde según el trabajo que realizan las cuidadoras en la institución Hogar Siembra, debido que, Salenco y Jennings (2016) señala que el rol del mediador consiste en promover espacios de comunicación, comprender los intereses de ambas partes, brindar opciones para llegar a una solución, promover un ambiente de confianza y no juzga ni las causas del conflicto ni las alternativas seleccionadas para solucionar el conflicto.

Apéndice D

Manual de Mediación



Elaborador por

Marjorie Cerdas Alvarado

Mariela Montoya Hernández

Geilin Quirós Bermúdez

Profesionales en Orientación

Tabla de contenido

Unidad 1. Conflicto y sus tipos	
Aspectos positivos del Conflicto	5
Tipos de conflictos	7
Unidad 2. Mediación	
Características	10
Principales pasos de la mediación	11
Unidad 3. Rol de la mediación	
Perfil de o la mediadora	13
Actitud del mediador	14
Ventajas de la mediación	15
Unidad 4. Características en la mediación	
Procesos de mediación	17
Que conflictos se pueden mediar	18
Destrezas del mediador	19
Unidad 5. Estrategias para la mediación	
Comunicación efectiva	20
Destrezas de la comunicación	21
Preguntas al mediar	22
Unidad 6. Educar para la paz	
La educación para la paz	26

Introducción

El objetivo de este manual es fortalecer el conocimiento de los procesos de mediación a través de los diversos métodos, estrategias o herramientas que pueden implementar desde los distintos ambientes, especialmente el laboral. Además, ofrece contenido teórico que refiere a cada subtema y prácticas para comprender el material proporcionado en cada capítulo.

La implementación de la mediación, es una herramienta para la solución de conflictos de forma pacífica promoviendo espacios de convivencia en las relaciones sociales y a su vez propicia la búsqueda de alternativas positivas sin llegar a la violencia, generando espacios de diálogo y comunicación a través de sus valores. La mediación es una estrategia de solución de conflictos utilizada por diversas organizaciones, tribunales e instituciones dicho de esta forma es importante que al aplicarse sea enriquecedor y permita el obtener aprendizajes positivos tanto para el mediador como para las personas involucradas. De este modo, la mediación requiere de habilidades fundamentales tales como: comunicación, escucha activa y sobretodo una buena actitud al enfocarse en la resolución.

El manual contiene unidades, con distinto contenido del cual se espera que las personas obtengan herramientas que le permitan brindar acompañamiento en la solución de conflictos con las adolescentes, así mismo el ampliar su concepción de los conflictos para lograr acuerdos.

Por otro lado, el desarrollo del manual requiere de constante revisión por parte de las facilitadoras donde se evaluará cada contenido con el fin de motivar y reflexionar acerca del conocimiento adquirido en cada unidad, ofreciendo un acompañamiento que permite el aclarar dudas durante el desarrollo de las prácticas.

Así mismo, se retoman diversos autores que brindan amplitud en la información suministrada en cada apartado, por esta razón se muestran diversas fuentes que proporcionan datos importantes de la mediación.

Se espera que el desarrollo de cada unidad contribuya en su aprendizaje y obtenga herramientas para facilitar sus funciones dentro del Hogar Siembra.

Unidad 1. Conflicto y sus tipos

Objetivo específico: Conocer acerca de la temática de conflicto y sus tipos para aprender a resolver conflictos de manera asertiva.

El conflicto

El ser humano por naturaleza es un ser sociable, es decir se encuentra constantemente en convivencia con las personas que le rodean, puesto que, desde que nace permanece en su primer grupo socializador la familia, el cual es considerado el más importante porque brindará herramientas necesarias para desenvolverse una vez que crezca y deba integrarse a otros grupos. No obstante, existe la posibilidad de que esas herramientas no se brinden o no sean suficientes para hacer frente a las situaciones resultantes al momento de relacionarse con los demás, debido que, en los diferentes escenarios de interacción el individuo inevitablemente se encuentra expuesto a conflictos o desacuerdos a los cuales debe brindar una solución; por tanto, el fortalecimiento de habilidades sociales es una labor de gran importancia.

Por esta razón, López (2008) define al conflicto como una: “Cuestión entre dos o más partes que tienen, o creen tener, objetivos incompatibles. Proceso en el que las partes en conflicto entran en una disputa sobre diferencias o percepción de diferencias en relación a posiciones, intereses, valores necesidades” (p.13)

Además, entre otras definiciones entorno al conflicto esta “se refieren más a necesidades humanas básicas como la identidad, la seguridad, la participación y el bienestar. Estos conflictos son vistos como competencia natural intensificada entre partes sobre necesidades humanas básicas” (López, 2008, p.13) Es decir, el individuo por naturaleza compite por satisfacer sus necesidades humanas básicas, resultando en un conflicto.

Construyendo mi propia definición. A Continuación, se le solicita construir en la siguiente nube su propia definición de conflicto.



De igual manera, la Asociación MATIZ (2015), menciona “Los conflictos forman parte de la vida cotidiana, de la convivencia y de las interacciones sociales y son, por tanto, “naturales” e inherentes a todas las relaciones humanas” (p.8)

Por lo tanto, no se puede analizar el conflicto como un aspecto negativo sino como algo natural dentro de la convivencia entre los seres humanos y que incluso presenta según la Asociación MATIZ (p.8) aspectos positivos que a continuación se muestran:

Aspectos positivos del Conflicto.

- Ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales.
- Evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad.
- Ayuda a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás.
- Es la raíz del cambio personal y social.
- Ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los

problemas.

Ejercicios Prácticos. 1. Se le solicita, consultarles a tres personas, ¿Que entienden por conflicto? Anótelos en los siguientes espacios:

2. Determine según su criterio y marque con X si es de manera positiva o negativa la manera como lo definen y por qué razón.

O Positivo porque _____

O Negativo porque _____

3. Anote según su percepción que expresiones y comportamientos ante un conflicto observa en las siguientes imágenes:



Expresiones:

Comportamiento:



Expresiones:

Comportamiento:

4. Anote, cuáles han sido algunos de los comportamientos que ha observado en las demás personas cuando enfrentan un conflicto.

- _____
- _____

5. Describa, ¿Cuál ha sido su actitud ante un conflicto?

6. Anote de que otra manera saludable usted puede reaccionar ante un conflicto.

Tipos de conflictos. Ciertamente, existen diferentes tipos de conflictos, de acuerdo con Ortega (1996) en su libro de “La teoría del conflicto y la resolución del conflicto” señala los siguientes:

1. **Los conflictos de relación:** consiste en relaciones donde prevalece emociones negativas y estereotipos o ideas incorrectas e irracionales hacia los demás por el desconocimiento a causa de una deficiencia en la comunicación o la ausencia de la misma.

2. **Los conflictos de información:** se centran básicamente por falta de información o no poseer una información verídica que le permite a la persona actuar de manera correcta, es decir no le facilita el proceso de toma decisiones y las hace actuar de manera errónea, siendo otra causa de la deficiencia en la comunicación, puesto que si no se escucha detenidamente lo que la otra parte menciona puede ser mal interpretado.

3. **Los conflictos de intereses:** el individuo piensa que para cumplir sus intereses es necesario obstaculizar aquellos de las personas que le rodean, es decir posicionándose desde una perspectiva de competencia, por esa razón para lograr solucionar un conflicto de esta índole será necesario que se satisfaga intereses de ambas partes.

4. **Los conflictos estructurales:** este tipo de conflicto al igual que anterior se promueve a causa de la competitividad, pero esta vez producto de estructuras sociales que brindan más recursos a unos que a otros y con esto propiciando la desigualdad de poder.

5. **Los conflictos de valores:** las personas poseen diferencia de pensamiento dependiendo de la educación o aprendizaje recibido, es decir que cada persona tiene su conjunto de valores, creencias que han ido adquiridos a lo largo de su vida, las cuales son guía para actuar en distintas situaciones, proveyendo de sentido a su vida.

Ejercicios Prácticos. 1. A continuación, se presenta un asocie coloque el número según su comprensión.

Conflictos de valores ()	1 El individuo piensa que para cumplir sus intereses es necesario obstaculizar aquellos de las personas que le rodean, es decir posicionándose desde una perspectiva de competencia.
Conflictos de relación ()	1. Este tipo de conflicto se promueve a causa de la competitividad, pero esta vez producto de estructuras sociales que brindan más recursos a unos que a otros
Conflictos de intereses ()	2. Se centran básicamente por falta de información o no poseer una información verídica que le permite a la persona actuar de manera correcta
Conflictos de información ()	3. Las personas poseen diferencia de pensamiento dependiendo de la educación o aprendizaje recibido, es decir que cada persona tiene su conjunto de valores, creencias que han ido adquiridos a lo largo de su vida
Conflictos estructurales ()	4. Consiste en relaciones donde prevalecen emociones negativas y estereotipos o ideas incorrectas e irracionales hacia los demás por el desconocimiento

Por otro lado, debemos tener en cuenta que cada persona que está involucrada dentro de un conflicto tiene sus propios intereses, actitudes, valores, percepciones del conflicto que motivan su respuesta ante el mismo. Por lo tanto, se debe considerar y analizar todo conflicto tomando en cuenta varios aspectos que según Lederach y Chupp (1995) citado por Asociación MATIZ (2015, p.16) se presentan a continuación:

A. Identificar los grupos y personas involucradas

1. ¿Quién o quienes están directamente implicados?
2. ¿Quién o quienes están indirectamente implicados, pero pueden influir en el resultado?
3. ¿Qué tipo de liderazgo ofrecen?
4. ¿Qué influencia o poder ejercen sobre los demás?, ¿es una relación de iguales?
5. ¿Existen o podrían existir coaliciones (alianzas) entre los implicados?

Percepción del problema

1. ¿Cómo perciben el problema? ¿cómo lo describen?
2. ¿Cómo les ha afectado?
3. ¿Qué sentimientos sobresalen?, ¿con qué intensidad?
4. ¿Qué soluciones sugieren?, ¿cuáles son sus necesidades e intereses?
5. ¿De qué manera podría replantearse el problema para mejorar la percepción?

***Ponga en práctica las preguntas anteriores cuando se presente un conflicto**

Anote brevemente y con sus propias palabras, ¿Cuáles han sido sus principales aprendizajes en esta primera unidad?

Objetivo: Introducir al participante en la temática de mediación, a través del concepto y sus características.

Concepto

Es la participación de una tercera persona en un conflicto cuando las partes implicadas no cuentan con los recursos para brindar solución a las diferencias que han surgido entre ellas. “Entonces se puede recurrir a que una tercera persona intervenga y ayude a restablecer la comunicación y crear un clima y espacios adecuados para resolver el conflicto” (Fundación Matiz, 2015, p.24), en otras palabras, permite que ambas partes posean una mayor claridad del conflicto, tanto las causas que lo produjo como la importancia de brindar una solución inmediata, logrando que se comprenda mutuamente y contribuyan de la misma manera en la solución del conflicto.

Características

De acuerdo con Alcover (2006) enfatiza en las características de la mediación y la diferencia de la negociación debido a:

La intervención de una tercera parte que ayuda a los individuos o grupos implicados en el conflicto a resolverlo. Ahora bien, el mediador ha de mantener una posición neutral acerca del fondo del problema, sin opinar o valorar las actitudes o el comportamiento de las partes, así como tampoco proponer o tomar decisiones sobre las soluciones o alternativas propuestas por los implicados. Es decir, el mediador no tiene capacidad para imponer la solución al conflicto (a diferencia de lo que ocurre en el caso del arbitraje, donde la tercera parte sí tiene capacidad de tomar una decisión al respecto), y simplemente ha de facilitar que las partes implicadas lleguen a un acuerdo. En suma, el mediador tiene la responsabilidad de lograr un proceso seguro, garantizando idénticas oportunidades para todas las partes implicadas, dejando la responsabilidad a éstas acerca del contenido del acuerdo alcanzado. (par. 8)

También, es indispensable señalar que la mediación permite brindar un espacio de confidencialidad, facilitando a las personas expresar lo que piensan y sienten acerca de su experiencia, a partir de la confianza que han adquirido mediante el proceso de mediación las diferentes alternativas de soluciones surgen con mayor facilidad, debido que, la persona

mediadora guía a las partes a promover un espacio de respeto por las opiniones e intereses. Así mismo, existen varios tipos de mediación como es el ejemplo de mediación familiar, pares, comunitaria y la organizacional esta última en la que se basa las personas que laboran en una institución y brindan acompañamiento a las personas que la integran.

Otro elemento importante de la mediación, es su objetivo el cual se podría pensar que es únicamente establecer una serie de acuerdos para la solución del conflicto, sin embargo, también es indispensable tomar en cuenta la relación entre ambas partes, es decir reestablecer el vínculo si se ha visto afectado por las diferencias. En otras palabras, empoderar a las personas implicadas para que sean ellas mismas las que propongan soluciones y la tercera parte asuma se neutralidad enfocándose para que logren recuperar el dialogo, la escucha y el respeto.

Principales pasos de la mediación

Las partes en conflicto acuerdan voluntariamente acceder a la mediación Salcedo, (2016)

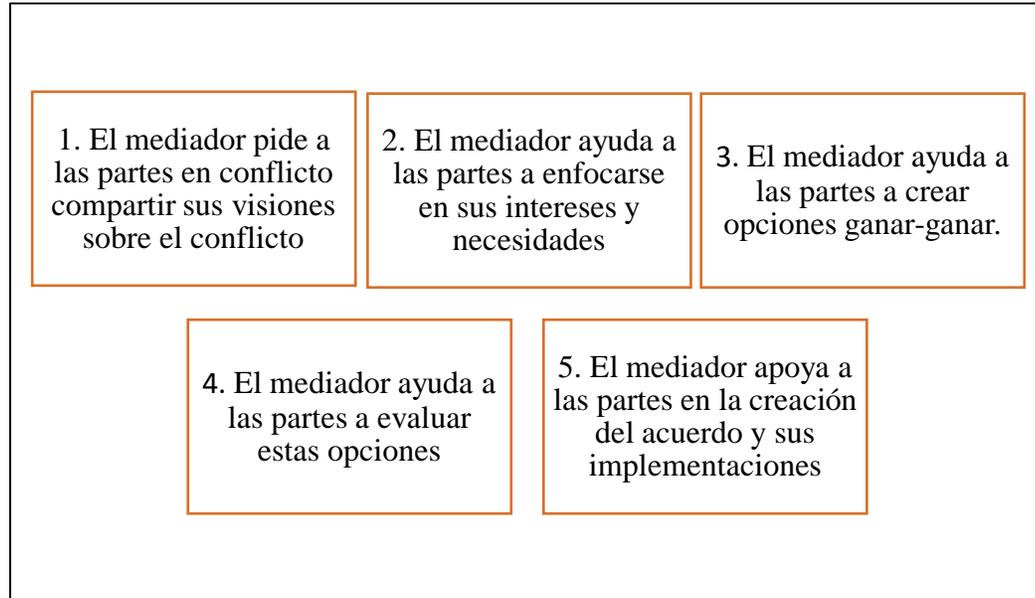


Figura 1. Pasos en el proceso de mediación. Elaboración propia (2020).

Realice 5 frases que usted considera necesario utilizar al iniciar un proceso de mediación.

✓ _____

✓ _____

✓ _____

✓ _____

✓ _____

Unidad 3. Rol o perfil del Mediador

Objetivo: Promover una visión del rol o actitudes del mediador frente a la situación de conflicto.

La persona que asume el papel de mediador debe adquirir claridad de su rol o funciones que le corresponde durante el proceso para obtener el resultado esperado el cual consiste en brindarle a ambas partes la posibilidad de lograr un consenso a través de los motivos del conflicto con el propósito de satisfacer intereses y ser parte de la solución. Señala la labor que le corresponde al mediador:

1. El rol de la persona mediadora

1. Sustituir una orientación de confrontación por una orientación cooperadora, en la que las distintas partes se dediquen a resolver el conflicto buscando el beneficio mutuo (“yo gano, tu gana”) en lugar de tratar de perjudicarse.

2. Ayudar a identificar los propios objetivos y buscar soluciones que los hagan compatibles con los objetivos de la otra parte.

3. Favorecer que cada parte comprenda los intereses legítimos de la otra parte y se comprometa con soluciones de beneficio mutuo. (p.26)

2. Perfil del o la mediador

El mediador debe de contar con un conjunto de cualidades específicas que le permitan facilitar un buen proceso: Habilidades de comunicación, capacidad de análisis de conflictos y de mostrar neutralidad e imparcialidad seguidamente se muestra algunas de las siguientes, según Navarro (2018).

- **Creatividad**, para poder mirar el conflicto desde distintas perspectivas y, sobre todo, buscar la fórmula de que las partes en conflicto también sean capaces de alejarse de su posición y ver un horizonte más amplio que contenga las necesidades y perspectiva del otro, derivando a la vez en una mayor capacidad de encontrar alternativas.
- **Flexibilidad**, que permita al mediador escuchar sin emitir juicios de valor hacia las partes, a entender el contexto y las distintas posiciones, identificando aquellos aspectos que puedan acercar sus posiciones.
- **Paciencia**. Cada proceso de mediación es distinto y requiere de mayor o menor tiempo que las partes logren un entendimiento. El mediador debe ser capaz de entender las necesidades de las partes de expresarse y de dedicar el tiempo que sea necesario para que se vayan creando las condiciones que permitan el logro de acuerdos consensuados.
- **Capacidad de análisis de alternativas y de construir escenarios futuros**. El mediador tiene que poseer la capacidad de detectar las posibles alternativas y consecuencias de cada una de las mismas para poder asesorar a las partes a encontrar soluciones sostenibles y prevenir conflictos futuros (p.41)

Ejercicio práctico. Escriba cada una de las casillas, unas estrategias que usted puede fortalecer para practicar cada uno de ellas.

Creatividad	Flexibilidad	Paciencia	Capacidad de análisis de alternativas

3. Actitud del mediador

- El mediador requiere de actitud para asumir el proceso.
- Voluntariedad: De las partes en participar en el proceso de mediación confidencialidad. Compromiso de las partes y del mediador de no compartir con terceros externos al proceso el contenido de las sesiones: Esta norma es especialmente importante en conflictos familiares o entre vecinos. En casos que el tema tratado concierna a toda la comunidad, se establecerán distintos momentos y métodos de comunicación del avance en la consecución de consensos.
- colaboración. Es importante lograr el compromiso de las partes de escuchar y atender los reclamos y las distintas opiniones sin interrupciones.
- Respeto: Relacionado con la anterior norma, aparte de escuchar y no interrumpir, es esencial que se genere un espacio de respeto, evitando el uso de lenguaje ofensivo, insultos o agresiones físicas
- Imparcialidad: El mediador tiene la responsabilidad de actuar de forma imparcial, y por ello establecerá desde un inicio que se ofrecerá el mismo tiempo a las partes para que expresen sus opiniones e inquietudes y el mediador no hará juicios (Navarro,2018, p.43)

Para que el mediador logre realizar un proceso satisfactorio es importante que fortalezcan estas actitudes. Complete la siguiente sopa de letras para poner en práctica el conocimiento adquirido en el apartado anterior.

4. Ventajas de la mediación

Según Salenco y Jennings (2016), algunas de las ventajas que se adquiere a través de la puesta en práctica de la mediación son las siguientes:

- ❖ Es más rápida que los juicios en los tribunales
- ❖ Menos costosa
- ❖ Más fácil de establecer en ambientes como escuelas, comunidades, organizaciones, etc.
- ❖ Propicia una menor confrontación y contradicción entre las partes
- ❖ Empodera a las partes para que controlen el resultado del proceso

- ❖ Permite a las partes desarrollar su creatividad en la búsqueda de soluciones
- ❖ Promueve un entorno seguro en el que las partes hablan de sus problemas, necesidades, valores e intereses, mientras que formulan sus propias soluciones
- ❖ Desarrolla una perspectiva en que las partes son vistas como sujetos gestores de resolución,
- ❖ removiendo el negativismo que pesa sobre ellas y la búsqueda de “culpables”
- ❖ Ayuda a mejorar las relaciones entre las partes
- ❖ Fomenta un entorno en el que cada parte trabaja con la otra hacia un “ganar-ganar” y la creación
- ❖ de una solución mutuamente aceptable
- ❖ Promueve acuerdos más duraderos entre las partes, pues son fruto del diálogo y del consenso
- ❖ Es beneficiosa para las partes que tienen que relacionarse permanentemente a mediano y largo plazo (p.34)

Es por esto que la mediación ofrece grandes beneficios para la solución de conflictos, sin embargo, se debe poseer sumamente cuidado cuando se realiza un proceso de mediación, dado que, se puede presentar limitantes cuando una de las partes en conflicto no se encuentre dispuesto a asumir su responsabilidad durante elección de alternativas o ya sea pretender satisfacer únicamente los propios intereses e inclusive si el mediador no ejerce el papel que le corresponde adecuadamente se puede dar diferencia de poder y permitir generar mayor beneficio a una sola persona.

Actividad. Instrucciones: De acuerdo al aprendizaje que se obtuvo a lo largo de la unidad 3, complete cada oración:

1. Entonces se puede recurrir a que una tercera persona intervenga y ayude a restablecer _____ y _____ y espacios adecuados para resolver el conflicto.

2. El mediador ha de mantener una _____ acerca del fondo del problema. Tiene la responsabilidad de lograr un proceso _____, garantizando _____ para todas las partes implicadas.

3. El objetivo del conflicto además de generar una serie de acuerdos para la solución del conflicto también busca reestablecer _____ entre las partes si se ha visto afectado por las diferencias.

4. Sustituir una orientación de _____ por una orientación _____, en la que las distintas partes se dediquen a resolver el conflicto buscando el _____.

5. Mencione con sus propias palabras una ventaja acerca de la mediación: _____

6. Complete la siguiente sopa de letras.

Mediación

N A R O D A I D E M P Y O C U
 D D J Z W B Q S L I Y V R N C
 A I A E S Y G B A N V K C Q R
 D L H D S N O S C L E N N M N
 I A C C E T H Y T G Ó P E D V
 L I U T E I R U O I S C W C G
 A C C P H V R A C P T G R H E
 I N S G A S L A T V A K S Y U
 C E E V H Y R V T E X S I Y X
 R D I L S O Y M W N G V F V U
 A I D N B Z Y K B G U I A N P
 P F Z A J I E W E A G L A N T
 M N L Q Z F U C T N R S O S K
 I O T C I L F N O C U P J V P
 C C V S Y M T B W T B D C M C

www.educima.com

APOYO	COLABORACIÓN
CONFIDENCIALIDAD	CONFLICTO
ESCUCHA	ESTRATEGIAS
IMPARCIALIDAD	MEDIADORA
RESPECTO	VOLUNTARIEDAD

Unidad 4. Características de la mediación

Objetivo: Brindar una visión panorámica acerca de la metodología utilizada para llevar a cabo el proceso de mediación.

Proceso de mediación

La Asociación Matiz (2015), el proceso de mediación consiste en un proceso de carácter voluntario y confidencial. El mediador guía el proceso estableciendo técnicas de comunicación las cuales le permita a las partes comprender los intereses propios como el de los demás, modificando la actitud de confrontación por una actitud de apertura a las diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y mejorando la convivencia. Además, es un proceso transformativo, en cual se adquiere aprendizajes para solucionar conflictos sin necesidad de la intervención constante de un mediador, identificando la importancia de solucionar los conflictos y permaneciendo una visión positiva hacia las diferencias.

PIMERA ETAPA: Inicio. Diseño del proceso.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar y aproximar las partes. Restablecer los canales de comunicación. 2. Concretar los objetivos de la mediación. 3. Diseñar acuerdos preliminares de procedimiento.
SEGUNDA ETAPA: Descripción de la estructura del conflicto.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunir la información necesaria y abordar los problemas fundamentales. 2. Descripción general del conflicto: antecedentes. 3. Contexto del conflicto. Identificar y clarificar el problema. 4. Dinámica del conflicto.
TERCERA ETAPA: Obtención de acuerdos.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Concretar las necesidades. 2. Prever metas y alternativas hacia la gestión del conflicto. 3. Establecer un acuerdo. 4. Redacción del acuerdo. 5. Firma. 6. Cumplimiento de lo que se ha acordado
<i>Figura 2. Proceso de mediación. Tomado de Fundación Matiz (2015)</i>

Conflictos que no se pueden mediar

Sin embargo, no todos los conflictos se pueden mediar y estos son los de carácter judicial, en otras palabras, los que pertenecen al ámbito de la administración de justicia formal. Los conflictos que incluyen violencia como es el ejemplo de agresión, violación, violencia doméstica.

Estilos

De acuerdo con Salenco y Jennings (2016), enfatiza en la existencia de dos estilos utilizados por los mediadores los cuales son el estilo no directivo y el directivo. Seguidamente se muestra las características de los mediadores según el estilo que utiliza:

El estilo no directivo:

1. Empodera a las partes
2. No juzga las ideas
3. Promueve una solución nacida de las partes
4. Asegura un balance de poder entre las partes
5. Ayuda a las partes a apropiarse del resultado del proceso
6. Asegura que las partes aprendan a lidiar con sus conflictos de manera constructiva

El estilo directivo:

1. Prescribe soluciones y busca definir las necesidades de las partes
2. Realiza juicios de valor
3. No aplica la ética de imparcialidad y neutralidad
4. Asume supuestos sobre las causas subyacentes a los conflictos
5. Manipula a las partes para que estas acuerden lo que el mediador o mediadora considera es lo más conveniente (p.31)

Destrezas en las que se debe enforzar el mediador durante el proceso de mediación:

1. Autoestima
2. Comunicación
3. Cooperación
4. Empatía

Actividad. Instrucciones: Según el aprendizaje obtenido. Ordene cada una de las oraciones según en la etapa que le corresponde:

PIMERA ETAPA: Inicio. Diseño del proceso.
SEGUNDA ETAPA: Descripción de la estructura del conflicto.
TERCERA ETAPA: Obtención de acuerdos.

1. Concretar los objetivos de la mediación.
2. Reunir la información necesaria y abordar los problemas fundamentales.
3. Descripción general del conflicto: antecedentes.
4. Comunicar y aproximar las partes. Restablecer los canales de comunicación.
5. Prever metas y alternativas hacia la gestión del conflicto.
6. Cumplimiento de lo que se ha acordado
7. Contexto del conflicto. Identificar y clarificar el problema.
8. Diseñar acuerdos preliminares de procedimiento.
9. Dinámica del conflicto.
10. Concretar las necesidades.
11. Firma.
12. Establecer un acuerdo.
13. Redacción del acuerdo.

Unidad 5. Estrategias para resolver conflicto

Objetivo: Promover estrategias de mediación que faciliten la practica en los procesos de resolución de conflictos.

La mediación requiere de habilidades para establecerse adecuadamente, para ello se brindan algunas de las estrategias utilizadas según Parra (2014), Algunas de las técnicas son la comunicación efectiva.

Las Claves en esta etapa para identificar el conflicto y sus causas son:

a) **Realizar preguntas abiertas** ya que amplían las posibilidades de obtener respuestas o declaraciones a un nivel más profundo, que servirán para clarificar los intereses y necesidades de las personas involucradas.

→ ¿Cómo te ha afectado la situación?

→ ¿Dígame más sobre su preocupación?

→ ¿Podría darnos un ejemplo de cuándo se sintió excluido? Y otras preguntas similares

b) **Resumir** lo que se ha dicho creando un marco para entender mejor el conflicto.

c) **Utilizar el parafraseo**, que significa escuchar y resumir en nuestras propias palabras lo que el otro dice, con el fin de que se sienta escuchado y continúe de esa forma profundizando en la develación de sus intereses y necesidades reales en el conflicto.

d) Persuadir a las partes sobre cuáles pueden ser los riesgos y las consecuencias en caso de no lograr llegar a un acuerdo (Camelo, s/f, p. 6).

Ejercicio practico. Contribuya en el siguiente caso

Ana y Lucia son compañeras de cuarto pero su relación se ha visto perjudicada por ambas ya no se entiende y crean conflictos por cualquier diferencia.

Recientemente Ana toma una blusa de Lucia sin solicitarla y se escucha fuertes gritos en el pasillo cuando tu volteas ambas adolescentes están discutiendo fuertemente y tu eres la única persona que se encuentran en medio de la situación.

Plantea el caso y reformula como resolverías el caso anterior ¿Cómo sería la forma que mediaras la situación? Es importante que siga cada una de las **claves** mencionadas anteriormente y responde cada una de las siguientes interrogantes:

1. ¿Cómo calmarías la situación?
2. ¿Cuál sería tu pregunta inicial?
3. ¿Cómo logras que ambas partes se sientan comprendidas?

Describe la situación

Destrezas en la comunicación

A continuación, se muestran las formas en las que se establecen la comunicación durante la resolución de conflictos. Estas destrezas permiten a la persona mediadora ser hábil y estratégico a brindar acompañamiento en el proceso (García, 2012, p.68)

DESTREZA	OBJECTIVO	COMO	Coloca un ejemplo
Escuchar Activamente	Demostrar interés y animar a la persona	Siendo imparcial Contacto visual, gestos y tonos neutrales	
Parafrasear	Repetir lo dicho por el/la querellante.	Repitiendo las ideas básicas y lo sucedido	
Verificar	Aclarar lo escuchado y obtener más información del querellante.	Preguntas abiertas sobre el asunto.	
Resumir	Revisar posiciones y necesidades y resumir los logros forjados.	Hacer comentarios sobre lo que van logrando.	
Reflejar	Demostrar que se entiende como cada uno siente.	Reflejando los sentimientos básicos del querellante.	

Validar	Darle importancia a la situación de cada querellante. Reconocer el trabajo que realizan.	Elogiar y admirar el esfuerzo realizado	
Motivar	Animarlos en la búsqueda de ideas y alternativas que ayuden.	Preguntas abiertas que los incentiven.	
Recuadrar	Ayudar al querellante a mirar los sucesos y necesidades desde otra perspectiva. Movilizarlos de posiciones rígidas y explorar alternativas	Preguntas abiertas que ayuden a ver el asunto desde otro punto de vista.	
Pausa	Breve silencio que ayude a asimilar lo escuchado o a pensar antes de responder	Hacer o permitir pausa	

Según lo expuesto por García se describe como aquella persona involucrada u ofendida en el conflicto.

El cuadro fue modificado para una mayor comprensión del lector, así mismo se agrega la casilla de práctica.

Preguntas al mediar

El mediador en su proceso de acompañamiento realiza una serie de preguntas que le permiten conocer a profundidad la situación algunas pueden ser ¿me puedes contar lo que paso? ¿Por qué te veo molesta? Entre otras que permiten introducir y comprender claramente el acontecimiento, así mismo García, (2012) El mediador o mediadora deben mantener el objetivo principal que es ofrecer acompañamiento para encontrar soluciones al conflicto por esto las preguntas deben estar bien planteadas y formuladas estratégicamente.

La pregunta se hace para incentivar:

- la discusión
- la reflexión sobre la situación que los afecta
- el desarrollo de ideas, o de soluciones
- las aclaraciones necesarias (p.69)

Por lo tanto, las preguntas permiten obtener información útil que ayuden y beneficien la resolución de conflictos. Existen tipos de preguntas entre las más utilizadas están las abiertas están permiten que la persona involucradas expresen sus emociones, ideas o pensamientos facilitando la comunicación y las preguntas cerradas son respuestas específicas de los hechos.

Ejemplo. Abierta ¿Cómo creen ustedes que este conflicto les afecta? ¿Qué sucedió durante el conflicto? y **cerradas** ¿Por qué creen que suceden estos conflictos? ¿Quién inicio esta situación?

Instrumento adaptado de García, (2012, p.72), el cual describe algunos ejemplos que permitirán al mediador ampliar la comprensión de las preguntas durante el proceso de resolución de conflicto.

PREGUNTAS CERRADA	PREGUNTAS ABIERTA
¿Cómo empezó este conflicto?	
¿Tú estás disgustado?	
¿Usted entiende?	
¿Qué te hizo el maestro?	

¿Usted quiere resolver este problema?	
¿Quién insultó primero?	
¿Por qué usted contestó así?	
¿Usted cree que eso es justo?	

Unidad 6. Educar para la paz

Objetivo específico: Reconocer la educación para la paz como una herramienta para la promoción de escenarios de paz y la erradicación de la violencia.



¿Qué es la paz?

Ciertamente, la paz es un concepto que engloba muchos aspectos de la vida, cada ser humano le puede dar una interpretación personal y única. Sin embargo, la paz no sólo tiene que ver con la singularidad del individuo, sino que también impacta las relaciones colectivas y la manera como conviven en un tiempo y lugar determinado. De esa manera, se enfatiza:

La Paz es un signo de bienestar, felicidad y armonía que nos une a los demás, también a la naturaleza, y al universo en su conjunto. La Paz nos hace sentirnos más humanos, les da sentido a nuestras vidas. Nos facilita relacionarnos los unos con los otros como miembros de una misma especie independientemente de las diferencias que por una u otra razón puedan existir entre nosotros. La Paz nos permite darles salidas satisfactorias a los conflictos. Muñoz (s.f, p.23)

En relación con lo anterior, se puede analizar como la paz logra que los seres humanos resuelvan conflictos sin hacer uso de la violencia, la paz es el único remedio capaz de detener las guerras entre las naciones, porque le permite al individuo ser más humano y ser despojado de egoísmos y diferencias con las otras personas, que al final todos(as) son parte de una misma especie..

Ejercicios Prácticos. Complete según su propia opinión y experiencias las siguientes frases:

En mi opinión la paz es _____

Logro transmitir paz cuando _____

Educación para la paz es _____

“La paz es la única batalla que vale la pena librar” Albert Camus

La educación para la paz. Al educar para la paz, las personas están enseñando a otras habilidades para la vida, maneras de como conducirse en sociedad, a encontrar de igual manera a nivel personal un rumbo y un sentido de vida. En relación con esto: “Educar para la Paz es educar para la vida, es educar en los comportamientos diarios, es permitir a las personas encontrar el sentido de lo que vive, la finalidad de lo que pasa en sí mismo y a su alrededor” Zumbado (1998) (citado por Núñez, 2013, p.31)

Es importante, señalar que todas las personas pueden ser agentes educadores de paz, trasmitiendo valores, principios universales y cultivando la paz en las diversas circunstancias de la vida con las personas que les rodea, es decir ser agentes de cambios que permitan construir una sociedad pacífica donde el respeto, la solidaridad, la cooperación de unos con los otros sea contante y permanente.

Los principios de la educación para la paz

La educación para la paz presenta una serie de principios que son la base y la fundamentan. A Continuación, según Núñez (2013, pp. 34-37) lo señala:

- ✓ Educar en valores
- ✓ Educar para saber vivir con los demás:
- ✓ Educar para ser protagonista de sus propias experiencias:
- ✓ Educar para resolver conflictos
- ✓ Educar para desarrollar el pensamiento crítico
- ✓ Educar para el diálogo y la argumentación racional

- ✓ Educar para la tolerancia y la diversidad
- ✓ Educar para el desarrollo humano

Por esa razón, la educación para la paz se fundamenta en principios que orientan al individuo a nivel personal y social, para que logre vivir en sociedad de manera ordenada y pacífica, siendo responsable de su propio comportamiento. Además, reconociendo que es a través de su propio ejemplo que conduce y educa a los demás hacia un ambiente de paz.

También, esta educación permite que las personas logren un desarrollo humano, un bienestar tanto a nivel personal como en la interacción con otros.

Ejercicios prácticos. 2. conteste las siguientes interrogantes:

- a) Mencione ¿algunos principios de educación para la paz que usted puede poner en práctica en su relación con los demás y de qué manera lo hará?
- b) De qué manera usted puede poner en práctica actitudes que fomentan la educación para la paz (tolerancia, empatía, solidaridad entre otros)

3. Analice las siguientes frases célebres y brinde un comentario sobre las mismas.

Comentario:

La paz no puede lograrse a través de la violencia, sólo puede lograrse mediante la comprensión.

Ralph Waldo Emerson

Comentario:

O caminamos todos juntos hacia la paz, o nunca la encontramos.

Benjamín Franklin

La paz es su propia
recompensa.

Mahatma Gandhi

Comentario

Cuando me preguntaron
sobre alguna arma capaz de
contrarrestar el poder de la
bomba atómica yo sugerí la
mejor de todas: la paz.

Comentario

Ciertamente, educar para la paz, es algo que les concierne a todas las personas que viven en sociedad, para que logren defender sus derechos sin violentar los de las demás personas. Al respecto, Arboleda, Herrera, Prada (2017) señalan:

Educar para una cultura de paz significa fomentar espacios donde las personas puedan expresar sus desacuerdos, discutir, deliberar, contrastar, actuar, transformar su mundo individual y colectivo, adquiriendo un compromiso social y un grado de conciencia que lleve a la reflexión de la importancia frente al cuidado del otro(a) y de lo otro. (p.20)

En relación con lo anterior, es importante señalar que todas las personas pueden ser agentes promotores de paz, ayudando a otros a expresarse y llegar a acuerdos que sean beneficiosos para todas las partes. De esa manera, erradicar el uso de la violencia para solucionar desacuerdos, sino por medio del dialogo, el respeto y la tolerancia.

Por otro lado, Toh 2007 (Citado por Arboleda, Herrera, Prada, 2017) enfatiza en un principio para entender la educación para la paz conocido como los Seis Pétalos de la Educación para la Paz que a continuación se señala:

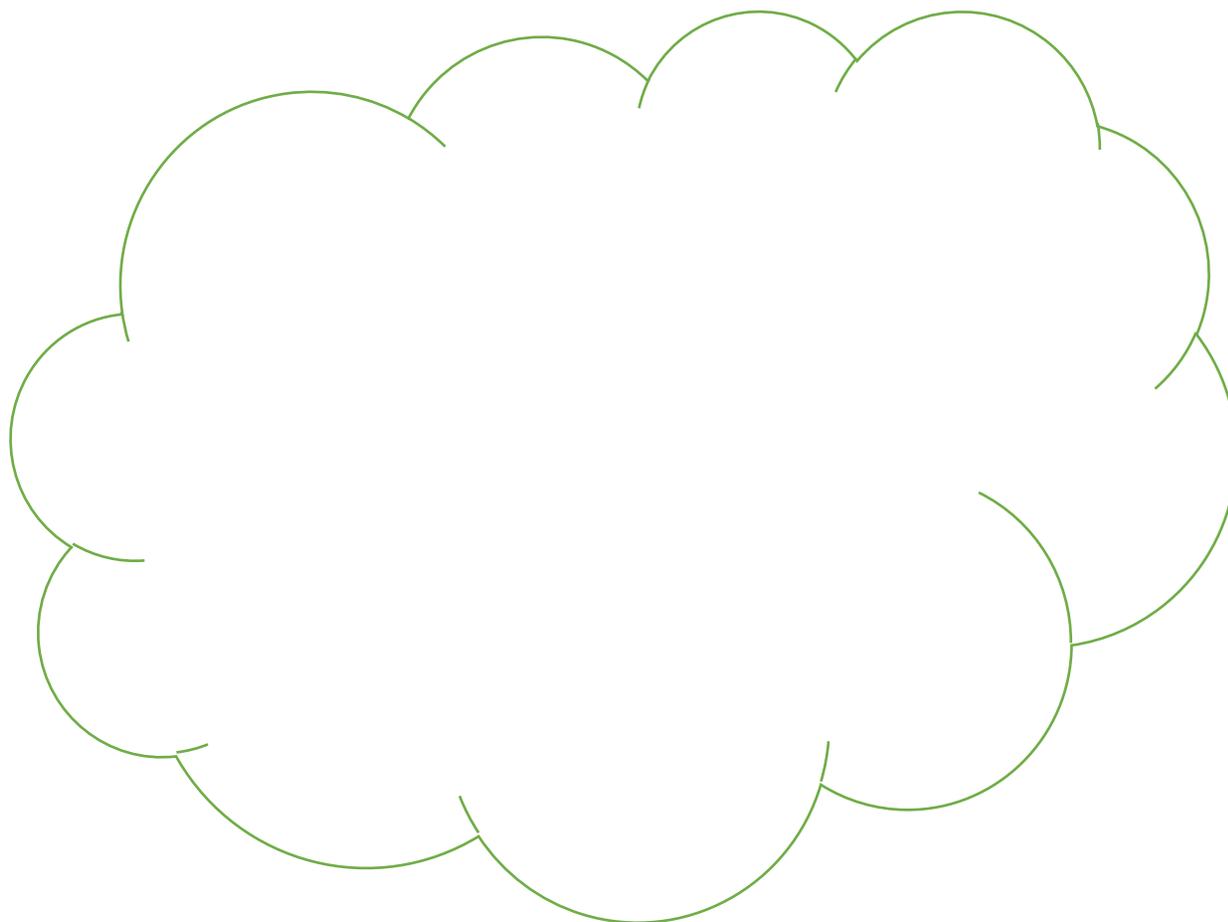


Ejercicios Prácticos. Conteste las siguientes interrogantes

a) ¿Qué acciones puede usted implementar en el trabajo con las adolescentes para promover algunos de los seis pétalos del principio de educación para la paz?

5. Ponga esas acciones en práctica durante una semana.

6. Realice un dibujo que de manera general muestre el aprendizaje sobre la paz y la educación para la paz que ha obtenido en esta última unidad.



Referencias

- Alcover, C. (2006). *La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/259849556_La_mediacion_como_estrategia_para_la_resolucion_de_conflictos_una_perspectiva_psicosocial
- Arboleda, Z; Herrera, M y Prada, M. (2017). *¿Qué es educar y formar para la paz y cómo hacerlo?* Recuperado de <http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/Documents/que-es-educar-y-formar-para-la-paz-y-como-hacerlo.pdf>
- Asociación Matiz (2015). *Resolución pacífica de conflicto*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag50196/documentos/Gu%C3%ADa%20duIN.pdf>
- Asociación MATIZ. (2015). *Resolución pacífica de conflictos: Guía de recursos y experiencias prácticas para educadores (as)*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-50196/documentos/Gu%C3%ADa%20duIN.pdf>.
- García, A (2012). *Manual de Mediación Escolar: Entrenamiento Integrado Para Estudiantes De Escuelas Secundarias*. Recuperado de http://www.creducation.net/resources/MANUAL_DE_MEDIACION_EN_ESPAÑOL.pdf
- Muñoz, F. (s.f). *La paz*. Recuperado de http://ipaz.ugr.es/wp-content/files/publicaciones/ColeccionEirene/eirene_manual/La_Paz.pdf
- Navarro, E. (2018). *Manual Formativo en Prevención y Resolución de Conflictos*. Recuperado de

<https://www.undp.org/content/dam/rblac/docs/Research%20and%20Publications/Repository/Honduras/UNDP-RBLAC-ManualFormativoPrevenci%C3%B3nyResoluci%C3%B3nConflictosHN.pdf>

Núñez, A. (2013). Educación para una cultura de paz y de no violencia. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1229/1/Educacion%20para%20un%20cultura%20de%20no%20violencia.pdf>

Parra, P. (2014). Estrategias De Mediación: Familiar, Escolar y Comunitaria. Recuperado de <https://conasec.mininter.gob.pe/sites/default/files/ganseg/archivos/Estrategias%20de%20medici%C3%B3n%20familiar%20escolar%20y%20comunitaria.pdf>

Salcedo, A. (2016). La Mediación como Herramienta de Resolución de Conflictos en el Sistema Educativo Dominicano Manual de Entrenamiento para Facilitadores. Recuperado de https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf

Salenco, A. y Jennings, Y. (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano manual de entrenamiento para facilitadores.* Recuperado de https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.p