

Universidad Pedagógica Nacional
Francisco Morazán
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Dirección de Postgrado
Maestría en Gestión de la Educación



Tesis de Maestría

“Resolución y prevención de conflictos a través del modelo de Comunicación No Violenta, en el séptimo grado del Instituto Hondureño de Cultura Interamericana”

Tesista

Johanna Waleska Yánes García

Asesor de Tesis

M.Sc. Rolando Ardón Ledezma

Tegucigalpa, M.D.C. Febrero de 2019

AUTORIDADES

M.Sc. HERMES ALDUVÍN DÍAZ
Rector

M.Sc. CELFA IDALISIS BUESO FLORENTINO
Vicerrectora Académica

M.Sc. NAHÚM ALFREDO VALLADARES
Vicerrector Administrativo

Ph. D. ROSARIO BUEZO VELÁSQUEZ
Vicerrectora de Investigación y Postgrado

M.Sc. JOSÉ DARÍO CRUZ ZELAYA
Vicerrector del CUED

M.Sc. BARTOLOMÉ CHINCHILLA
Secretario General

Ph. D. ESTELA ALVAREZ MARTINEZ
Directora de Postgrado

Tegucigalpa, M.D.C. Febrero de 2019

Tema de la tesis:

“Resolución y prevención de conflictos a través del modelo de Comunicación No Violenta, en el séptimo grado del Instituto Hondureño de Cultura Interamericana”

Universidad Pedagógica Nacional
Francisco Morazán
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Dirección de postgrado
Maestría en Gestión de la Educación



“Resolución y prevención de conflictos a través del modelo de Comunicación No Violenta, en el séptimo grado del Instituto Hondureño de Cultura Interamericana”

**Tesis para obtener el título de
Máster en Gestión de la Educación**

Tesista

Johanna Waleska Yanes García

Asesor de Tesis

M.Sc. Rolando Ardón Ledezma

Tegucigalpa, M.D.C. Febrero de 2019

TERNA EXAMINADORA

Esta tesis fue aceptada y aprobada por la terna examinadora nombrada por la Dirección de Postgrado de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, como requisito para optar al grado académico de Máster en Gestión de la Educación.

Tegucigalpa M.D.C. Febrero de 2019

M.Sc. Rudis Manuel Salinas
Examinador- Presidente

M.Sc. Ana Francisca Jiménez
Examinadora

M.Sc. Marco Antonio Navarro
Examinador

TERNA EVALUADORA

Johanna Waleska Yanes García
Tesisista

DEDICATORIA

Dedico esta tesis al Señor Jesucristo por haberme permitido culminar este proyecto.

Por haberme dado la sabiduría de plasmar todos mis pensamientos en este documento.

Por permitir me cumplir todos los objetivos planificados.

A mi esposo por todo el apoyo emocional brindado en el proceso.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco al Señor Jesucristo por haberme guiado durante todo el proceso de la maestría, por ser mi fortaleza en los momentos en los cuales pensé que ya no podía continuar debido al cansancio.

Agradezco a mi esposo por estar conmigo durante todo este arduo camino, su amor, paciencia, cuidado y comprensión.

A mi asesor por la paciencia y el aprendizaje que me obsequió.

Al personal directivo, técnico y docente del IHCI por toda la colaboración brindada en este proyecto.

A los estudiantes del séptimo grado del IHCI por toda su colaboración y admitir que este modelo se aplicara.

Tabla de contenido

Página

INTRODUCCIÓN.....	14
--------------------------	-----------

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
---	-----------

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	18
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	20
1.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.	20
1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	21
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.	21
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	26
---------------------------	-----------

2.1. PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y EDUCACIÓN.....	28
2.1.1. DIFERENCIA ENTRE CONFLICTO Y VIOLENCIA	28
2.1.2 Causa del conflicto	30
2.1.3. TIPOS DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA	32
2.1.4. FORMAS DE AFRONTAR EL CONFLICTO	33
2.2. EL MODELO DE COMUNICACIÓN NO VIOLENTA.	35
2.2.2 COMUNICACIÓN NO VIOLENTA UN LENGUAJE DE VIDA	38
2.2.3. Dimensiones y subdimensiones del modelo de Comunicación No Violenta.....	40
2.2.3.1. DOS SUBDIMENSIONES DE LA CNV.	41
2.2.3.2 EL MODELO DE COMUNICACIÓN NO VIOLENTA..	47
2.3. MODELO DE COMUNICACIÓN NO VIOLENTA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	49
2.3.1 RELACIÓN DEL MODELO CNV Y LA ENSEÑANZA EN EL AULA DE CLASES	50
2.3.1.2. El docente mismo	51
2.3.1.3 EL DOCENTE Y EL ESTUDIANTE.	52
2.3.1.4 El estudiante y sus pares	53
2.3.1.5 El Estudiante Y El Aprendizaje	55
2.4. EL MODELO DE CNV Y SU RELACIÓN EN LA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	55
2.4.1 ENFRENTAR UN CONFLICTO A TRAVÉS DE CNV.....	58
2.4.2. Efectos de los conflictos y potencial educativo.	59

CAPÍTULO III

MARCO CONTEXTUAL.....	65
------------------------------	-----------

3.1. RESEÑA DEL INSTITUTO Y ESCUELA IHCI.	65
3.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	66
3.1.3 LOGROS INSTITUCIONALES	66
3.1.4. DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA.....	66

3.1.4.1 Carga Académica	66
3.1.4.2 Cursos libres de inglés	67

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO..... 69

4.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	69
4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	70
4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	71
4.4. Hipótesis	74
4.4.1. <i>Variables o categorías de análisis.</i>	75
4.5. ESQUEMA CUALITATIVO	77
4.5.1. Categorías para el enfoque cualitativo..	78
4.5.2. POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO..	81

4.6 FUENTES DE INFORMACIÓN. 81

4.6.1. TÉCNICA E INSTRUMENTO CUANTITATIVO	82
4.6.2. EXPLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	83
4.6.3. Confiabilidad del instrumento	85
4.7. Método de análisis de datos cuantitativo	86
4.7.1. Proceso de aplicación	86
4.7.2 Pruebas realizadas	86

4.8. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS. 88

4.8.1. Capacitación docente en el modelo de Comunicación No Violenta	88
4.8.2. Perfil de grado.....	89
4.8.3. OBSERVACIÓN CUALITATIVA	91
4.8.4. ENSEÑANZA BASADAS EN EL MODELO DE CNV.....	92
4.9. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVO	92
4.9.1. <i>DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR CATEGORÍA.</i>	92
4.9.2. Observación de Clases.....	93
4.9.3. Planificación de clases basadas en el modelo de Comunicación No Violenta	93

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 94

5.1 TIPO DE CONFLICTOS ESCOLARES EN LOS ESTUDIANTES DEL SÉPTIMO GRADO DEL IHCI.	95
5.2 ESTRATEGIAS QUE LA INSTITUCIÓN LLEVA A CABO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	97
5.2.1. PASOS PARA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS VERBAL ALUMNO – ALUMNO	97
5.2.2. PASOS PARA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS FÍSICO ALUMNO-ALUMNO	97
5.2.3. PASOS PARA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS ALUMNO-MAESTRO	98
5.3 ACTORES INSTITUCIONALES QUE IMPLEMENTARÁN EL MODELO DE COMUNICACIÓN NO VIOLENTA. ...	100
5.4 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL MODELO BASADO EN LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA	102
5.5 IMPLEMENTAR EL MODELO CNV COMO ALTERNATIVA PARA PREVENIR CONFLICTOS	104
5.6 DEMOSTRAR LA RELACIÓN ENTRE MCNV EN LA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	108
<i>HALLAZGOS RELEVANTES.</i>	119

CONCLUSIONES 121

RECOMENDACIONES	123
-----------------------	-----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	124
LINKOGRAFÍA	128
ANEXOS.....	130

Siglas y abreviaturas

Código	Descripción
CNV	Comunicación No Violenta
D-COM	Dimensión Compromiso
D-COL	Dimensión Colaborador
FENIEPH	Federación Nacional de Instituciones Educativas Privadas de Honduras
GC	Grupo Control
GE	Grupo Experimental
GMAT	Examen de admisión para graduados en gestión de empresas (Graduate Management Admission Test)
GRE	Prueba Estandarizada y adaptativa (Graduate Record Examinations)
IHCI	Instituto Hondureño de Cultura Interamericana
MCNV	Modelo de Comunicación No Violenta
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
SAT	Prueba de Aptitud Académica (Scholastic Aptitude Test)
TKI	Cuestionario de Resolución de Conflictos
TOEFL	Prueba estandarizada de dominio del idioma inglés estadounidense (<i>Test Of English as a Foreign Language</i>)
UNICEF	Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia
USA	Estados Unidos Americanos

Índice de figuras

Categoría	Descripción	No. de página
Figura A	Diagrama sobre las cuatro dimensiones del modelo CNV.	40
Figura B	Círculo de interacción del estudiante y su entorno.	53
Figura C	Esquema del proceso de investigación mixta.	82
Figura D	Antes grupo control y experimental	108
Figura E	Después grupo control y experimental	108
Figura F	Dimensión de colaboración	114
Figura G	Dimensión de compromiso	117

Índice de tablas

Categoría	Descripción	Nº. de página
Tabla # 1	Conflicto a través de CNV.	60
Tabla # 2	Esquema del diseño y su nomenclatura.	71
Tabla # 3	Esquema del diseño de investigación enfoque cuantitativo	73
Tabla # 4	Tabla resumen	74
Tabla # 5	Variables	76
Tabla # 6	Esquema del diseño de investigación enfoque cualitativo	77
Tabla # 7	Categorías	78
Tabla # 8	Ficha técnica del instrumento.	83
Tabla # 9	Inventario TKI dimensiones	84
Tabla # 10	Confiabilidad del instrumento.	85
Tabla # 11	Confiabilidad del instrumento por estilos de resolución.	85
Tabla # 12	Prueba de normalidad de Kolmogorov.	87
Tabla # 13	Prueba de Wilcoxon.	87
Tabla # 14	Dimensión de colaborador y comprometido	93
Tabla # 15	Integración entre IHCI y CNV	104

Índice de anexos

Anexo	Documento	Descripción
2	Solicitud de Permiso para Dirección Académica	Aplicar instrumento
3	TKI	Instrumento para la Resolución de Conflictos
4	TKI	Hojas de respuestas para el estudiante
5	TKI	Hojas de respuestas para el instructor
6	Interpretación del Inventario de Kilman	Perfiles Individuales para la primera fase. Grupo control
7	Necesidades y sentimientos	Listado
8	Observación de clases	Observación antes del tratamiento en el grupo experimental
9	Observación de clases	Observación después del tratamiento en el grupo experimental
10	Formato de planificación	Formato
11	Fotografías	Capacitación general a los docentes del Instituto y Escuela IHCI de Comayagüela
12	Fotografías	Capacitación específica a los docentes del Séptimo grado.
13	Fotografías	Estudiantes del Séptimo grado.
14	Hojas de trabajo	Hojas por semana

INTRODUCCIÓN

En este siglo, aprender a resolver conflictos de manera justa y no-violenta es todo un reto que la educación no puede ni debe rehusar. Educar para el conflicto admite el aprender a analizar y resolverlos a nivel micro y macro. Micro como conflictos en casa, escuela, barrio, los cuales son en realidad a nivel de relaciones intra e interpersonales.

La relación interpersonal es un elemento determinante en los ambientes escolares propios de cada institución educativa, así como es precisa la comunicación efectiva entre adolescentes y/o docentes. Aparece entonces la necesidad de acertar y explicar la visión del mundo adolescente, el conocer como manifiestan sus emociones y su forma de relacionarse con su entorno, es decir, su forma de interacción. Sobre las consideraciones anteriores, se pretende hacer un análisis de sus sentimientos y necesidades enmarcado en un contexto específico, el aula de clases, por ende, la escuela.

En tal sentido, esta investigación desde un enfoque de tipo mixto tuvo como objetivo tratar una problemática existente en cada entorno escolar. Así mismo, se ocupó de hacer frente al reto que implica el proceso de relaciones interpersonales de los estudiantes del séptimo grado con relación a la prevención y resolución de conflictos a través del modelo de Comunicación No Violenta; en el interior del Instituto y Escuela IHCI de la ciudad de Comayagüela. Este desacuerdo tenía que ver con dificultades comunicativas y de interacción personal.

Resulta oportuno mencionar que, cuando los niños pasan de sexto a séptimo grado, es normal observar en ellos la variación en su forma de desenvolverse debido al crecimiento y a la etapa en que se encuentran.

Para autores como Carvajal Corzo (1993, “*La Adolescencia* abarca más o menos, la segunda década de la vida” (P. 5). Lo más evidente de esta época de la vida son los cambios del cuerpo de niño o niña a hombre o mujer adulta.

Este crecimiento corporal que lleva a la maduración física, que incluye la posibilidad de la sexualidad adulta y procreativa, interactúa continuamente también con los importantes cambios que se están produciendo en la estructura psíquica. Sobre la base de las consideraciones anteriores, en esta etapa los estudiantes están condicionados por su rebeldía, apatía y falta de sujeción a la autoridad. Esta edad es una etapa de transición a nivel social, académico y biológico. Es decir, social porque una gran mayoría no siguen con sus compañeros del segundo ciclo de educación (compañeros del sexto grado), la ansiedad de saber si se sienten bien en el aula y el temor a la relación grupal entre otros.

En el aspecto académico, porque ya no tienen un maestro guía, sino un docente para cada asignatura, se ausentan de las clases cuando no se sienten motivados lo cual influye en los resultados parciales. Y para finalizar en el aspecto biológico, porque para la gran mayoría sus cambios a nivel físico y emocional emergen... () *Martínez (1981) considera que la preadolescencia es la dificultad grave que experimenta un alumno para seguir un proceso escolar acorde con su edad* (P 49). Sumado a lo anterior, se encuentra cada situación familiar, la cual es particular en cada caso.

La relación entre los estudiantes y docentes del Instituto y Escuela IHCI se volvió tensa dentro del aula cuando se presentaban dificultades o conflictos, los cuales estaban relacionados específicamente con la comunicación.

Según McCain (2014)

La comunicación es esencial para desarrollar y mantener relaciones interpersonales fuertes que apuntalan las comunidades al facilitar su formación y el apoyo a su mantenimiento y crecimiento. Este estudio explora el efecto del entrenamiento en el diálogo empático, un sistema de lenguaje basado en la comunicación no violenta y en las habilidades de comunicación interpersonal (P. 2).

En estos momentos Honduras está atravesando una etapa de agresividad física y verbal que está a la orden del día. En el seno familiar se vive agresividad, en los lugares públicos y el

espacio áulico es el lugar donde se ve reflejada de forma clara este flagelo de la sociedad debido a la incapacidad de mantener una comunicación efectiva.

Según estudio realizado en mayo 2018 por El Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, en el país más del 55% de las familias son disfuncionales por la falta de comunicación y tiempo lo cual ocasiona problemas familiares.

En este sentido, se proyectan las siguientes cuestiones al docente: ¿Cómo plantea peticiones? ¿Cómo reacciona ante los gritos en el salón de clase? ¿Qué hace para conectarse emocionalmente con sus estudiantes? ¿Es empático o apático a las situaciones ocurridas en el espacio áulico?

Lo anteriormente enunciado, lleva al docente a reflexionar sobre la forma de comunicación intrínseca de cada estudiante, sea este niño(a), joven o adulto. No obstante, para contestar las interrogantes, se debe pensar primero en como el docente se conecta e identifica individualmente. Para ello, es necesario identificar necesidades, emociones, y así hacer las peticiones de la forma idónea para satisfacer las mismas. Los seres humanos son seres complejos y únicos en su individualidad, de igual forma lo es cada familia, cada sociedad, pero, sobre todo; cada uno de ellos son seres sociales y deben comunicarse.

Ser docente es más que una profesión, es un servicio y se requiere de mucha sensibilidad social, aunque la escuela suele disociar el aprendizaje de los sentimientos, aislando así el mundo afectivo de la experiencia intelectual. *Para Rosenberg (2003) “El uso de NVC requiere que estemos conscientes de la forma específica de honestidad que nos gustaría recibir, Y hacer esa petición de honestidad en lenguaje concreto” (P. 77).* En este sentido Marshall Rosenberg, plantea el modelo de Comunicación No Violenta, y una serie de pautas y habilidades para lograrlo. Cuando predomina la empatía, el respeto y la honestidad, es muy difícil hacer daño físico o verbal a un semejante.

Esta investigación planteó la relevancia de planificar clases basadas en el modelo de Comunicación No Violenta para la prevención y resolución de conflictos en los estudiantes de

séptimo grado del Instituto y Escuela IHCI. El mismo se realizó tomando dos grupos de estudio, a uno se le aplicó el Cuestionario de Evaluación de la Modalidad de Conflicto de Thomas & Kilman y se observó el antes y después de la aplicación del modelo de Comunicación No Violenta.

Las causas que pueden derivar en conflictos en el ámbito escolar son muchas: un clima excesivamente competitivo, las actitudes egoístas, apatía para colaborar y comprometerse, así como la falta de autoestima en algunos alumnos, incluso la falta de confianza en los maestros y la dirección del centro, son algunas de las más frecuentes. No obstante, la base de todos los conflictos en el aula siempre se encuentra en la carencia de habilidades en la gestión de los problemas.

El propósito fue trabajar en un plan que involucró a todos los actores del centro educativo, y que los mismos tuvieran como centro la educación basada el Modelo de Comunicación No Violenta.

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

Este apartado expresa los argumentos que justifican la realización de esta tesis, las preguntas de investigación, aspectos relevantes, el objetivo general y los objetivos específicos del estudio.

1.1 Descripción de la situación problemática.

En cada comunidad de aprendizaje los conflictos forman parte del diario vivir de la población estudiantil. Convirtiéndose entonces estos en una preocupación constante para los docentes, autoridades de centros educativos, tutores, orientadores y padres de familia. Una gran cantidad de centros educativos hondureños llevan a cabo programas de mediación escolar con el objetivo de que sus alumnos y alumnas adquieran las competencias necesarias para resolver y prever conflictos. Un ejemplo es trabajar con los padres de familia a través de las escuelas para padres, otro ejemplo es con los jóvenes a través del recreo vías ya que es propicio para desarrollar y enriquecer habilidades intra e interpersonales, así como, la convivencia en la comunidad escolar.

De acuerdo con Deutsch (1993) “Las aulas escolares son escenarios importantes en los que los niños y jóvenes se desarrollan en la comprensión del conflicto y sus consecuencias, así como, examinar habilidades para reconocer y nutrir relaciones saludables con personas afines a ellos o no” (PP. 510-517).

Entonces, nació la inquietud de que hacer para facilitar la resolución de conflictos en el primer grado del tercer ciclo de Educación Básica del Instituto y Escuela IHCI. Al realizar una lectura de la realidad cada día dentro y fuera de las aulas de clase se hizo evidente que los conflictos en la mayor parte de los casos se debían a la falta de una comunicación efectiva.

Al respecto, Rosenberg (2003) opina que:

Estudios en negociaciones en gestión laboral han demostrado que el tiempo necesario para alcanzar la resolución del conflicto y ahorrar la mitad de este, es cuando cada negociador está de acuerdo antes de responder, a repetir con precisión lo que dijo el orador anterior (P. 100).

Lo anterior, hace a cada docente recapacitar sobre la realidad en las aulas, la importancia de escuchar, de ser empático, de conocer necesidades y sentimientos primero el docente mismo; y así enseñar al estudiante a conectarse con sus pares. La comunicación no violenta es un proceso que facilita el flujo de la comunicación, necesario para intercambiar información y resolver las diferencias de manera constructiva y compasiva. La Comunicación No Violenta entrena a las personas para evitar el lenguaje que crea resentimiento o baja autoestima. Resalta la compasión como la motivación para acciones positivas en lugar del miedo, culpa o vergüenza. De igual forma, enfatiza en forma individual la responsabilidad de las elecciones del ser humano en este caso las elecciones de los jóvenes.

El modelo de Comunicación No Violenta se puede aplicar con eficacia en la resolución de conflictos, incluso sin el conocimiento del proceso de la otra persona o grupo. Mientras se enseñe mediante el uso de un modelo concreto, es decir, un lenguaje compasivo basado en la necesidad de conexión. En la provincia de Chaco, Argentina, por ejemplo, el entrenamiento de mediación y negociación escolar para resolver conflictos, aprobado por el estado ha sido aplicado por los docentes desde 1998. El objetivo es concientizar que el conflicto siempre existirá, así como las actitudes que se asocian con él. También en Israel, Italia, Bélgica, Estados Unidos y Suiza, por medio de la formación docente el modelo ha sido introducido en las escuelas para la prevención y resolución de conflictos.

Dentro y fuera de las aulas de clase cada actor que interviene en la educación puede hacer algo por la mejora en la convivencia y relaciones interpersonales. Solo basta tomar tiempo para escuchar a los demás para establecer una conexión. Esto es lo que se llama empatía, un estado de presencia total con respeto a los demás. La sociedad hondureña no ha sido educada para enfrentar los conflictos de una forma positiva y por lo tanto se carece de herramientas y

recursos. Aunque el CNB presenta en la clase de educación física como orientación metodológica para el III ciclo de educación básica la fomentación del trabajo cooperativo y colaborativo y la toma de decisiones que de una u otra forma se relacionan con la resolución de conflictos.

El currículo nacional debería contemplar temas relacionados con la prevención y resolución de conflictos, de igual forma; prácticas en donde los temas sean abordados por los y las jóvenes como experiencias significativas en sus vidas.

Tomando en cuenta los enunciados anteriores, es necesario sensibilizar a cada actor en el centro educativo en mención, primeramente, por medio del proceso de concientización en el personal docente a través del Modelo de Comunicación No Violenta y seguidamente hacerlo extensivo al aula de clases.

1.2 Formulación del problema de investigación.

¿Es pertinente el modelo de Comunicación No Violenta en la resolución y prevención de conflictos en el aula de clases de estudiantes del séptimo grado del IHCI 2016?

1.3 Preguntas de investigación.

1. ¿Qué tipos de conflictos escolares en los estudiantes del séptimo grado del IHCI?
2. ¿Cuáles son las estrategias que la institución lleva a cabo para la resolución de conflictos en los estudiantes del séptimo grado del IHCI?
3. ¿Quiénes son los actores institucionales que implementarán el modelo de Comunicación No Violenta en la resolución de conflictos del séptimo grado del IHCI?
4. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos del modelo basado en la Comunicación No Violenta para resolver conflictos en el séptimo grado del IHCI?
5. ¿De qué forma se puede implementar el modelo basado en la Comunicación No Violenta como alternativa para prevenir conflictos dentro y fuera del aula del séptimo de grado del IHCI?
6. ¿Qué relación tiene el Modelo de Comunicación No Violenta en la prevención y resolución conflictos en los estudiantes del séptimo grado del IHCI?

1.4 Objetivos de investigación.

1.4.1 Objetivo general.

- Analizar la pertinencia del modelo de Comunicación No Violenta en la prevención y resolución de conflictos dentro y fuera del aula de clases en los y las estudiantes del séptimo grado del Instituto y Escuela IHCI y así satisfacer sus intereses particulares y grupales.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Identificar el tipo de conflictos escolares en los estudiantes del séptimo grado del IHCI.
2. Evidenciar las estrategias que la institución lleva a cabo para la resolución de conflictos en el séptimo grado del IHCI.
3. Identificar los actores institucionales que implementarán el modelo de Comunicación No Violenta en la resolución de conflictos del séptimo grado del IHCI.
4. Establecer los fundamentos teóricos del modelo basado en la Comunicación No Violenta para resolver conflictos en el séptimo grado del IHCI.
5. Implementar el modelo basado en la Comunicación No Violenta como alternativa para prevenir conflictos dentro y fuera del aula del séptimo grado del IHCI.
6. Demostrar la relación que tiene el Modelo de Comunicación No Violenta en la prevención y resolución de conflictos en los estudiantes del séptimo grado del IHCI.

1.5 Justificación de la investigación.

Se justificó esta investigación a la preocupación como educadora, por los niveles de agresividad observados en las aulas como resultado de la incapacidad para resolver conflictos. El desafío de cada docente es dedicar esfuerzos y tiempo a ayudar al desarrollo de la formación integral del individuo desde sus primeros años. Constantemente, Honduras está colocándose en la lupa del mundo por sus innumerables bellezas naturales, sin embargo, últimamente ha sido noticia por la agresividad en las escuelas y por ende en las aulas de clase. La violencia y la incapacidad para resolver conflictos, es un azote que se encuentra alrededor del mundo, no

obstante, este es terrible cuando se manifiesta en los más pequeños e indefensos como ser los niños y jóvenes. Esta agresividad física o verbal reposa en la falta de conocimiento para resolver conflictos.

Un estudio del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) 2015, afirma que:

El 44.5% de los alumnos y alumnas en escuelas primarias en Honduras han sido víctima de alguna manifestación de violencia por parte de sus propios compañeros. Además, el 18.48% de los estudiantes sufre un maltrato diario sistemático. Las consecuencias de este maltrato afectan a las víctimas y a la sociedad en general ya que, según varios estudios, las víctimas de la violencia tienen mayor riesgo de volverse victimarios.

La condición fundamental como seres humanos es la de relaciones interpersonales, en primer lugar, se realiza en casa, que es la primera escuela; en segundo lugar, en el centro educativo donde se afianzan lazos afectivos y emocionales que permiten el desarrollo de la necesidad de pertenencia a un grupo determinado. Es entonces, cuando los niños y los jóvenes exponen sus opiniones, expresan necesidades y sentimientos para llegar a un acuerdo.

Los actores del quehacer educativo hondureño en muchas ocasiones han sido víctima de peyorativos de coerción, de fuerza o poder; pero la función que estos desempeñan es sumamente importante en el proceso de resolución de conflictos. La labor del equipo directivo, docente y el personal de servicios generales deben estar encaminada hacia el cambio, la innovación de nuevos modelos comunicativos ya que, es la mala comunicación la causante de conflictos.

Esta compleja situación sobre las relaciones interpersonales y la mala comunicación fueron los motivantes principales de esta investigación. Los directivos y los docentes en particular deben ser capaces de prestar atención de manera holística, es decir observar el todo y cada uno de los detalles dentro y fuera del espacio áulico. La resolución de conflictos a través del modelo de Comunicación No Violenta debe convertirse en una estrategia tanto en los docentes como en la población estudiantil de los centros educativos para mejorar las relaciones interpersonales y, por ende, obtener una comunicación efectiva.

La decisión de adoptar este modelo se basó en la hipótesis de que la implementación de Comunicación No Violenta proporciona ayuda en la prevención y resolución de conflictos. Durante la investigación un grupo de estudiantes no fue expuesto a la enseñanza a través del modelo, mientras que el otro sí; la principal razón fue demostrar como el modelo es requisito para la resolución no violenta en el tema de conflictos.

Este modelo permite a las comunidades de aprendizaje actuar entre personas de diferentes edades, practicas familiares y por qué no hasta culturales. En un mundo globalizado y diversificado el docente debe preparar a los jóvenes para el respeto, la empatía, la colaboración y tolerancia hacia las diferencias donde el conflicto sea una experiencia de aprendizaje positivo y no una ruptura en la sociedad. El centro educativo donde su enseñanza es basada en el modelo de Comunicación No Violenta, se convierte en un espacio donde la convivencia se determina por la gama de relaciones y comunicación efectiva basada en la empatía donde sus actores son capaces de transformar ambientes.

Para LeDoux: (1999)

El rudimentario cerebro menor de los mamíferos es el principal cerebro de los no mamíferos, un cerebro que permite una respuesta emocional muy veloz. Pero, aunque veloz, se trata también, al mismo tiempo, de una respuesta muy tosca, porque las células implicadas sólo permiten un procesamiento rápido, pero también impreciso, y estas rudimentarias confusiones emocionales —basadas en sentir antes que en pensar (P. 142).

Es decir, los estudios recientes han demostrado que cuando las emociones están alteradas o muy excitadas, la inteligencia es baja y en muchos casos nula, de igual forma la habilidad de escoger y tomar decisiones acertadas disminuye. Según Goleman (1996)

Por ejemplo, el caso de una joven que condujo durante un par de horas para ir a Boston y almorzar y pasar el día con su novio. Durante la comida él le regaló un cartel español muy difícil de encontrar y por el que había estado suspirando desde hacía meses. Pero todo pareció desvanecerse cuando ella le sugirió que fueran al cine y él respondió que no podían pasar el día juntos porque tenía entrenamiento de béisbol.

Dolida y recelosa, nuestra amiga rompió entonces a llorar, salió del café y arrojó el cartel a un cubo de la basura. (P. 15)

Esta particularidad, puede llegar a tener consecuencias funestas para las relaciones intra e interpersonales del adolescente, esto implica que los jóvenes pueden escapar o lanzarse irracionalmente sobre sus pares.

Si bien es cierto que el profesor puede enseñar dentro y fuera de las aulas, es imperativo que se haga desde la compasión y la empatía para ayudar a los educandos a resolver conflictos sin llegar a la agresividad verbal o física. De acuerdo con lo expuesto, los estudiantes deben mantener la motivación teniendo en claro sus metas, recordando y siendo afirmados diariamente por sus maestros y padres; sabiendo que son capaces de aprender si se lo proponen, sin pasar sobre los derechos de sus pares; pues, para aprender es necesaria la perseverancia y la energía. Es evidente entonces que, se puede aprender a regular las respuestas emocionales. Al mismo tiempo es un signo de maduración y de inteligencia.

En este sentido, la investigación resultó necesaria ya que, a través de las derivaciones de esta, se determinó que el modelo de Comunicación No Violenta fue un factor concluyente en el desarrollo afectivo de los estudiantes y por ende en la prevención y resolución de conflictos. Además, debido a que el enfoque de Comunicación No Violenta no solo está concebido especialmente para el desarrollo de la empatía, fue relevante descubrir cuán importante fue el desarrollo de la empatía entre otros resultados, y como la empatía pudo estar relacionada con otros factores tales como resolución de conflictos y mejoramiento de relaciones interpersonales.

En esta investigación se incluyeron aspectos cuantitativos y cualitativos ya que si se incluía únicamente el área cuantitativa habría minado enormemente la utilidad del modelo. La naturaleza social de la Comunicación No Violenta y su aplicabilidad a diferentes entornos y poblaciones hizo que sus resultados cualitativos fueran valiosos en el desarrollo de nuevas políticas dentro del instituto y escuela IHCI. Políticas tales como: 1. Capacitación constante al personal docente en la formación del modelo de Comunicación No Violenta para la resolución de conflictos, 2. Permitir que los y las estudiantes llegaran a consensos por ellos mismos en la

resolución de conflictos, 3. Modificar la forma de abordar conflictos a nivel de maestros guías y consejeros de piso. 4. Incluir el modelo de CNV al currículo escolar.

Finalmente es importante enunciar que, en este viaje participaron todos los entes involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, como ser los docentes, directivos y el personal de servicios generales entre otros.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico que fundamenta esta investigación proporciona al lector una idea más clara acerca del tema. Se encontrarán los conceptos básicos complementarios y específicos. El primer subcapítulo, comienza con información sobre prevención y resolución de conflictos y educación, así como, la diferencia entre conflicto y violencia. También habla sobre las causas del conflicto, tipos de conflictos en la escuela y las formas de afrontar el conflicto.

El segundo subcapítulo, presenta la estructura de la investigación, generalidades del modelo de Comunicación No violenta. Conceptualización del modelo, dimensiones y subdimensiones de la CNV y el modelo y su relación en la prevención y resolución de conflictos. El tercer subcapítulo, evidencia la importancia de planificar clases basadas en el modelo de Comunicación No Violenta en cada grado del Instituto y Escuela IHCI.

En el siglo XXI, la humanidad está atravesando por momentos impetuosos, es un mundo en el cual la violencia se acepta normalmente como parte del diario vivir. Guerras entre naciones, luchas por la obtención de poder, crímenes en las calles. La violencia se encuentra explícita o manifiestamente. Para algunos seres humanos el hablar de violencia no es real porque no están involucrados en confrontaciones o abusos.

Sears, en su libro acota que, (2010)

La mayor parte de las personas piensan en la violencia en términos de agresión física. De hecho, la violencia física a menudo evoluciona de una agresión verbal. La violencia verbal es a menudo tan inconsciente y cultural que es normal que las personas no se den cuenta del impacto de la palabra hablada. Las palabras pueden crear una conexión o desconexión entre el locutor y el receptor (P. 33).

Por un lado, cuando se hace una lectura de la realidad, se puede visualizar que cada vez que el ser humano se desconecta de su naturaleza compasiva, existe una tendencia a actuar de maneras que pueden causar dolor para sí mismo y los que están a su alrededor. Es decir, la violencia, no se refiere a la mera ausencia de daño. Por otro lado, la *no violencia*, es una práctica arraigada en la comprensión, en la honestidad, en la vida empática con todos los seres. Esta habilidad, por supuesto, debe comenzar con el individuo mismo. Es necesario que el ser humano conozca, comprenda y actúe empáticamente para sí mismo en primer lugar; y con los demás posteriormente, lo anterior con el fin de impactar el mundo.

Se trata de que cada individuo cultive la *no violencia* en cada acción y estar presente y consciente de sus necesidades y sentimientos en cada momento. Marshall Rosenberg se dio cuenta de la importancia de la no violencia en la vida cotidiana a lo largo de su infancia y en su vida adulta como profesional exploró su pasión por la naturaleza humana y su interés en las formas en que las personas se comunicaban.

La Comunicación No Violenta es un enfoque versátil de la comunicación desarrollado por Marshall Rosenberg en un periodo comprendido entre 1963 y 2003. Rosenberg, (2003) ...” *comprende una serie de principios y técnicas de comunicación aplicables a cualquier contexto o población*” (P. 220). Rosenberg coloca un proceso empático específico en el centro de su enfoque. Rosenberg, un psicólogo clínico alumno de Carl Rogers, desarrolló el modelo CNV durante un período de 40 años, aplicando sus principios en una amplia gama de actividades educativas y de paz.

Rosenberg utilizó por primera vez el CNV en proyectos de integración escolar financiados por el gobierno federal para impartir capacitación en mediación y comunicación durante los años sesenta. Ante todo, si hay una idea que habla al núcleo del pensamiento compasivo, es esta: Modelo de Comunicación No Violenta. Todo lo que el ser humano ha hecho o hará, es un intento de satisfacer una necesidad o necesidades con éxito o no. Todos los actos humanos pueden ser vistos como un intento de satisfacer las necesidades. No es una afirmación o un desacierto. Es solamente una forma de ver las cosas.

2.1. Prevención y Resolución de Conflictos y Educación

2.1.1. Diferencia entre conflicto y violencia

Es importante aclarar que conflicto y violencia no es lo mismo, siendo esta última un claro factor del primer término.

Por un lado, la violencia siempre va acompañada de nuevos conflictos. Pero por el otro, el conflicto no siempre implica situaciones de violencia. Según el Diccionario Oxford (2015) “*Conflicto tiene como primera definición combate, lucha, pelea, enfrentamiento armado y seguido podemos encontrar la acepción al término que brinda como significado problema, una situación en la que hay ideas, opiniones, sentimientos o deseos opuestos*” (P. 304). Todo lo anterior provoca ansiedad, angustia y trastornos neuróticos en el individuo.

En los conflictos, existen roles dinámicos y en la violencia estos roles son fijos; lo que significa que en un conflicto ambas partes tienen la misma oportunidad de dialogar, de comunicarse. Estos roles pueden pasar de ofensor a ofendido y viceversa, en la violencia solo existe un papel y solo uno o una parte puede hablar es decir existe un monólogo.

En el conflicto se llega a un consenso mientras que en la violencia una sola parte ejerce el dominio sobre la otra parte. Los conflictos son flexibles y la violencia es rígida. La violencia infunde temor.

En la sociedad hondureña, así como en el resto del mundo, los conflictos forman parte natural de las relaciones interpersonales, pero existen formas positivas de afrontarlos. Vinyamata (2003) “*El conflicto no es ni bueno ni malo, simplemente existe*” (P. 5). La violencia y la agresividad no son formas apropiadas de confrontar, pero es la más usada por los niños, jóvenes e incluso por algunos adultos. Entelman (2002) define conflicto como:

Proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos (P. 173).

Siguiendo lo expresado por Entelman, un conflicto lleva al joven a enfrentar situaciones de la propia convivencia escolar en las cuales se actúa según el rol que se adopta, ya sea sexo, raza o edad, en la confrontación. Cabe mencionar que la resolución de un conflicto viene solamente cuando se valoran las necesidades de cada actor implicado en el problema y entonces se busca la satisfacción mutua.

Rosenberg (2005) señala que:

Aplicar el modelo de CNV en cada relación interpersonal y poner todo el esfuerzo para solucionar un conflicto de manera pacífica encierra cambios significativos en la forma de desenvolverse en la vida. De hecho, el modelo ofrece la promesa de reducir o incluso eliminar los conflictos (P. 10).

El conflicto es definido como lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es propio de la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no a comportamientos agresivos y/o violentos.

Es decir, todos los seres humanos son diferentes, desde gustos, opiniones y punto de vista. El diccionario, define el conflicto como algo negativo, pero lo negativo no es el conflicto; sino la forma de resolver ese conflicto. A lo largo de la historia de la humanidad se ha observado que los conflictos se han resuelto siempre con violencia para uno o ambos actores.

Existe un acertijo por resolver. Killian y Connor (2012) “*Si existen tantas cosas en común entre dos o más individuos, ¿Cómo es que tan a menudo se experimenta tanta diferencia, malentendidos y conflictos?*” (P. 4). La culpa, las amenazas y el conflicto hacen que vivir e incluso aprender sea más difícil.

2.1.2 Causa del conflicto

Las causas de los conflictos son múltiples y complicadas y varían de institución en institución. Lo obvio es que se necesita ajustar la educación a nuevas estrategias y hacer frente a estos nuevos desafíos. Partiendo del análisis de los programas vigentes en el currículo hondureño se observa que no incluyen la información o el entrenamiento de docentes o estudiantes en respecto a resolución de conflictos.

Pero más que entrenamiento para los estudiantes es imprescindible que los docentes sean entrenados primeramente para que estos tengan más herramientas para asistir a sus estudiantes cuando surjan situaciones de desacuerdo dentro o fuera del aula.

D'Ansembourg (2007) afirma “*Dar desde el corazón es una empresa desalentadora porque resalta nuestro interés a dejar las cosas como están por temor a molestar a otros, y por temor a que otros nos molesten.*” (P. 3). Lo expuesto por D'Ansembourg, lleva a recapacitar en que a la mayoría de los seres humanos se les enseña que la multitud hace cosas por varias razones. Se les presenta la opción de mirar las acciones de la gente, en una categoría entera de razones que se pueden llamar "juicios". Así, por ejemplo, *lo correcto e incorrecto*. Muchos niños(as) y jóvenes aprenden que hay cosas *correctas* y cosas *equivocadas*. Y que deben hacer las cosas correctas y no hacer las cosas equivocadas.

Luego, *el bien y el mal*. Todavía se considera una explicación racional del comportamiento humano para atribuir el mal a las acciones de la gente. Marina Franco y Paulina Villegas, (2017), conocidas redactoras de editoriales del *New York Times* publicaron recientemente el caso sobre un tiroteo en Nuevo León, México. Literalmente dice: “*Un joven de 15 años abrió fuego este miércoles contra tres compañeros y una profesora en un colegio de Monterrey, una ciudad en el norte de México, antes de dispararse a sí mismo*”. La agresividad y manejo de conflictos en las escuelas está llegando a un momento álgido en la educación. Noticias como la anterior se escuchan en varias ciudades alrededor del mundo. Honduras todavía, no ha llegado a ese tipo de situaciones. Desde luego, se comparte la noción de que ciertas personas o acciones no son buenas también.

Otro punto es, *el debería y no debería*. Esta es la forma más penetrante y difícil de juicio para reconocer, según la persona. Como seres humanos, la sociedad y la escuela enseñan a ser y encajar al descubrir lo que "*debería*" o "*no debería*" hacerse.

Estudiar estas ideas es fundamental, teniendo en cuenta que todo lo que el individuo hace, lo hace para satisfacer una necesidad. Esto incluye el uso de juicios. Por ejemplo, cuando se va por la calle y se encuentra a un individuo con perforaciones (piercing) en su nariz y en sus párpados y agregado la serie de tatuajes en su rostro, la reacción natural es etiquetar a esa persona como *malvada*. Entonces la respuesta es alejarse o protegerse y eso podría satisfacer la necesidad de seguridad. Rosenberg, (2003) "*¿Por qué la gente querría decir la verdad, sabiendo que serán juzgados y/o castigados por hacerlo?*" (P. 148). Las palabras de Rosenberg una y otra vez pueden llevar al pensamiento de que el hombre vive su vida de momento a momento, sin embargo, la mayoría de las veces se puede decir que está en piloto automático, reaccionando por hábito en lugar de responder conscientemente.

Al respecto es interesante destacar que, podría ser un intento de entender por qué las personas actúan como lo hacen. Cuando se piensa en los juicios de esta manera, se tiene una comprensión más profunda y más compasión para las personas que están juzgando (yo incluida). Esto lleva a reflexionar si hay una necesidad detrás del juicio que permite acceder a la compasión. En este sentido, ya no se siente obligado(a) a juzgar a los juzgadores.

Las reflexiones anteriores sobre los juicios moralistas, implican que una persona está en lo correcto o no, que es bueno o malo, que tiene aciertos o desaciertos únicamente porque no actúa de acuerdo con los valores del observador. En otras palabras, el individuo sin culpa, vergüenza o exigencias puede ser capaz de satisfacer sus necesidades.

Hecha la observación anterior, se puede ver cómo el juicio puede ayudar a satisfacer ciertas necesidades, rara vez un juicio satisface las necesidades de conexión o engendra compasión. Entonces, ¿por qué es necesario saber sobre los juicios? Es necesario ver los juicios como importantes de dos maneras: Uno, tienden a desconectar a los jóvenes unos de otros, y dos (irónicamente), informan sobre las necesidades. Por ejemplo, imagine que alguien vino a usted y dijo "Hey, escucha... me gustaría hablar contigo sobre lo imprudente que estás siendo." ¿Le

gustaría tener esa conversación? ¿O le desanimaría, tal vez se sentiría intranquilo? ¿Desconectado?

2.1.3. Tipos de conflictos en la escuela

Los conflictos interpersonales son diarios e ineludibles en las escuelas hondureñas donde, cada espacio áulico alberga de 20 a 40 estudiantes de diferentes culturas familiares, valores, personalidades, objetivos, diferentes necesidades y emociones. Estudiantes con diferentes etapas de desarrollo cognitivo, estudiantes que se agrupan al azar, pero con el mismo propósito, la educación. Esta actividad natural guía obviamente a conflictos y desacuerdos.

Tarde o temprano, los niños y jóvenes adoptan comportamientos agresivos para resolver sus conflictos y desacuerdos o en última instancia comparten sus problemas. Como debe la escuela manejar estos conflictos intra e interpersonales inevitables y naturales es por su puesto una preocupación en educación.

La escuela no debe ser únicamente el lugar donde se transmite conocimiento a los estudiantes, sino también, el lugar donde las competencias de vida deben ser desarrolladas tal como lo es la habilidad para prever y resolver conflictos. Los conflictos intra e interpersonales como parte imprescindible de la cultura escolar pueden ser resueltos a través de agresividad o a través de estrategias o modelos que solo pueden ser exitosos a través de la empatía.

Los conflictos en las aulas de clase no pueden resolverse por sí solos, siempre es necesario mediadores dependiendo de cada situación. Sobre la base de las consideraciones anteriores para Viñas (2007) *“los conflictos más frecuentes dentro y fuera del aula no son únicamente de un tipo, sino que, según las personas que intervengan en el mismo. Así pues, pueden ser de relación, de rendimiento, de poder y de identidad”* (P.16).

Conflictos de relación: Pueden ocurrir de manera individual, también grupal o entre grupos, tienen su origen en las relaciones interpersonales.

Conflictos de rendimientos: Ocurren frecuentemente cuando los estudiantes no logran los resultados esperados o los docentes no logran que los estudiantes aprendan.

Conflictos de poder: Son difíciles de tratar, ocurre entre los estudiantes y las autoridades escolares. Se hace necesario tratar las diferencias de opiniones con rigor y seriedad.

Conflictos de identidad: Se dan generalmente por una confusión de roles entre los distintos estamentos escolares. Muchas veces un conflicto de relación termina convirtiéndose en un conflicto de poder.

Agregado a lo expuesto, cabe mencionar, que los jóvenes al crecer coexisten con diferentes grupos sociales como la familia y la escuela los cuales influyen directamente en el desenvolvimiento del joven; ya sea en forma constructiva o destructiva. Adicionalmente es importante precisar que la familia juega un papel predominante cuando se trata del desarrollo afectivo del niño(a) o del/la joven, de ese estímulo se derivará el saber o no lidiar con los conflictos; el cual es más evidente en los espacios áulicos de las escuelas, institutos y se ha manifestado aun en los ambientes universitarios.

2.1.4. Formas de afrontar el conflicto

Ahora imagine que alguien vino a usted y dijo: "Oye, escucha... me gustaría hablarte sobre cómo podemos tener más flujo y comunicación entre nosotros". ¿Estaría interesado en esa conversación? Es de imaginarse que sería más probable. Este ejemplo muestra una nueva forma de pensar sobre todos los juicios. Una manera que da una visión más conectada y compasiva. Pensar en cualquier palabra de juicio que un adolescente o alguien más podría utilizar, y se puede igualar a algo que le gustaría y no está recibiendo, una necesidad que se podría convertir en Conflicto. ¿Quizás más solidaridad o consideración? ¿Quizás cuidado o entendimiento?

A propósito, cuando se usa lenguaje de juicio dentro o fuera del aula de clases:

1. Los jóvenes y adultos se desconectan y son menos propensos a pensar en las necesidades.
2. Puesto que nunca en realidad se traen necesidades específicas a la conciencia, de nuevo, son mucho menos propensos a considerarlas o a satisfacerlas.

Por lo general no es tan divertido o tan fácil conocer que necesidades hay detrás de él. Pero, cuando se aprende a notar juicios y traducirlos en necesidades, entonces:

1. Se puede hablar con la gente sobre sus propias necesidades y las de los demás y es más probable que ambas partes permanezcan en conexión.
2. Se puede crear más conexión y tener más compasión por alguien que está en dolor.
3. Puede ser un gran reto notar los juicios. Sin embargo, cuando se aprende a tener esta percepción o conciencia, se crea un punto de apoyo para la compasión.

Por lo tanto, es afirmativo decir que la habilidad de traducir o desenvolver los juicios a una necesidad más clara de entender, brinda al adolescente una conciencia que es clave para generar compasión, incluso frente a conflictos y / o dolor. La conciencia de las necesidades también aumenta las probabilidades de que se conozcan, en última instancia, aumenta la felicidad y la compasión también. Notar y traducir juicios es uno de los mayores retos en el reino del pensamiento compasivo y sin embargo ofrece algunos de los mayores beneficios.

Aunque hacer esto puede ser desafiante al principio, cuando se aprende a llevar la conciencia a las necesidades, entonces el joven es capaz de ser compasivo. Hay otra manera de acercar la conciencia a las necesidades, esta manera se llama sensación... simplemente, sentimiento. Cuando el individuo es consciente de cómo se siente, puede rastrear cuán bien se cumplen sus necesidades o no.

La resolución de conflictos sin empatía es un proceso bastante difícil de lograr, especialmente en los niños y jóvenes. Los conflictos interpersonales y actos de violencia proporcionan una oportunidad de aprendizaje en los estudiantes. Una forma de resolver conflictos es a través de la comunicación no violenta.

Rosenberg (2003) *“Al igual que con cualquier conflicto en el que se use la Comunicación No Violenta, el objetivo es llegar a un consenso y no concluir con la propia forma de pensar”* (P. 89). En efecto, Marshall, ha creado un modelo para la comunicación, el cual enriquece la vida.

La conflictividad en las escuelas tiende a ser tabú y solo casos fortuitos son conocidos fuera de sus cuatro paredes. El conflicto es un proceso inevitable de bienestar común y el modelo propuesto por Rosenberg sobre la comunicación es para crear la calidad de conexión necesaria

en los jóvenes donde las necesidades y sentimientos se encuentran para resolver diferencias entre ellos. Los jóvenes deben saber si lo que hacen está en armonía con sus necesidades o en conflicto con sus necesidades. Lo ideal es lograr que los y las jóvenes transformen su forma habitual de comunicarse y esta se vuelva efectiva para la resolución positiva de los conflictos.

De acuerdo con Mackenzie (2005)

Los conflictos surgen cuando se busca una estrategia equivocada. Los mismos son resueltos solo cuando se valoran las necesidades de todos los involucrados entonces se busca la satisfacción mutua. Esto suena fácil, pero a veces no se tiene la claridad mental para comprender que hay innumerables estrategias para satisfacer cada una de las necesidades en conflicto. (P. 72).

En la escuela, de igual forma que en el resto del mundo, a menudo las diferencias de opiniones estallan en la aparición de conflictos. Estos momentos deben ser aprovechados por los docentes para reflexionar y buscar soluciones pacíficas; lo importante en este punto no solo es el resultado que se obtiene, sino el aprendizaje también. El diccionario Oxford (2015) define conflicto como *“situación en la cual las personas o países están absortos en desacuerdos graves sin encontrar soluciones viables” (P. 304)*

En el transcurso de la vida el ser humano desarrolla distintas habilidades personales y sociales de comunicación las cuales le facultan para vivir en sociedad. Lo anterior es una razón fuerte para que la escuela aborde el tema en resolución de conflictos, se vuelve entonces necesario ver el conflicto desde la perspectiva de una comunicación efectiva para resolverlo.

2.2. El Modelo de Comunicación No Violenta.

El modelo de CNV de Rosenberg (2003) *“se basa en el lenguaje y las habilidades de comunicación que fortalecen nuestra capacidad de seguir siendo humanos, incluso en situaciones conflictivas. Es dar y recibir desde el corazón” (PP. 3- 12).* En este propósito, el modelo para la Comunicación No Violenta es realmente bastante sencillo. Es un proceso que combina cuatro dimensiones y dos subdimensiones.

2.2.1. Generalidades del modelo de Comunicación No Violenta y Educación.

En la actualidad muchos padres afrontan la situación de violencia, agresión y falta de compasión en sus hijos(as), sin entender los motivos, ni las posibles respuestas, por ende, los docentes también padecen este golpe en sus aulas de clase. Sin embargo, los adolescentes usan la agresión como una alternativa en la resolución de conflictos y así canalizar sus emociones sin pensar que irritan u ofenden a sus pares.

Rosenberg (2003) " *La ira puede ser valiosa si la usamos como un reloj despertador para darnos cuenta de que tenemos una necesidad que no se está cumpliendo y necesitamos pensar por qué no se está cumpliendo*" (P. 144). Se puede considerar que, lo expuesto por Rosenberg sobre las necesidades no satisfechas puede ser un detonante para que el joven y la joven sea consciente de cuidar y respetar las necesidades de sus pares.

En el Centro de Comunicación No Violenta, Bond, (2017) piensa que "Cuando las necesidades se cumplen, el niño y el joven se sienten satisfechos y satisfechas... felices, incluso... se sienten bien. Cuando las necesidades no se cumplen, entonces se sienten insatisfechos, insatisfechas, infelices... se sienten mal". Puede entonces comprenderse que, Marshall Rosenberg, comprendió cómo la no violencia puede afectar el mundo a través de las relaciones individuales y a través de nutrir esas relaciones a nivel inter e intrapersonal.

Piénselo. Si obtiene cien mil lempiras (sin condiciones), es de suponer que se sentiría bastante bien (las necesidades se cumplieron). Por otro lado, si alguien de alguna manera tomó cien mil lempiras de usted, se sospecha que no se sentiría tan bien (necesidades no satisfechas). Esta relación entre sentimientos y necesidades significa que se puede ser consciente de los sentimientos, lo cual proporcionará *orientación*.

Se puede notar esto una y otra vez. Coma una comida deliciosa y saludable... le hace sentirse bien, la necesidad se cumplió. No coma durante un día... le hace sentir hambre, no es bueno, la necesidad no se satisfizo. Se puede y debe mirar cada sentimiento de esta manera. Al notar los sentimientos y conectarlos con las necesidades, se comienza a ver el entorno de manera diferente. Esto es *el universo paralelo de sentimientos y necesidades*.

Ver este universo, al notar sentimientos, le da una mayor capacidad de considerar sus propias necesidades (o de otra persona) ... y eso significa más compasión. *Dicho esto, me siento obligada a compartir que, para mí, esta habilidad de sentir (o notar) los sentimientos, nombrar los sentimientos y conectarlos a las necesidades es una obra de la vida.*

Aunque las ideas discutidas aquí son relativamente simples y fáciles de entender, realmente ponerlas en práctica puede ser muy desafiante y es así como el Modelo de Comunicación No Violenta para prevenir y resolver conflictos se vuelve efectivo. Primero, las malas noticias: La mayoría de los jóvenes son desafiados a notar o sentir sus sentimientos. Muchos han llegado a creer que no existen. Algunos han llegado a la conclusión de que están mejor sin ellos.

La buena noticia: Todavía están aquí, nadie con un cuerpo humano vivo puede dejar de tener sentimientos. Simplemente han aprendido a dejar de notarlos. En pocas palabras, esto significa que una de las habilidades más importantes que se puede desarrollar para tener más compasión en la vida es la habilidad de sentir sentimientos. Esto capacita a los seres humanos para conectarse con las necesidades unos con otros, lo que a su vez genera compasión.

Larsson, (2012) *“La vergüenza y la culpa son estimuladas por la idea de que hay algo mal con el individuo o que se ha hecho algo mal y se debió haber comportado diferente”* (P. 14). De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, el lenguaje de la Comunicación No Violenta es un lenguaje muy claro y reemplaza el lenguaje de la vergüenza y la culpa. Este lenguaje puede introducir la cooperación y la paz en el aula y en consecuencia en el mundo.

En fin, relaciones en el aula, fundamentadas en el respeto, empatía, honestidad, resolución y prevención de conflictos basados en las necesidades de las y los estudiantes. Un aula donde el modelo de Comunicación No Violenta cree una comunidad de aprendizaje compasiva donde el proceso aprendizaje-enseñanza florece naturalmente.

Una vez más D’Ansembourg (2007) dice:

Entre más practico CNV, me doy cuenta de que los seres humanos son como los pozos, si bajan dentro de ellos mismos, se conectarán entre sí a través de la misma corriente de agua. Las mismas necesidades son sus líneas de vida. De hecho, ya sea que se

encuentre en el desierto, sea nómada, un alto funcionario de una corporación multinacional, barrendero, político, campesino o icono de la farándula; básicamente se tiene la misma necesidad de identidad, seguridad emocional y física, necesidad de compartir y conectarse ya sea en una tribu o una familia (PP. 159-160).

Según se ha citado, el modelo de CNV es un lenguaje de vida, que ayuda al joven a transformar viejos patrones de la actitud defensiva y la agresividad en la compasión y la empatía, para mejorar la calidad de todas las relaciones interpersonales. Al estudiar y practicar CNV se crea una base para aprender sobre el joven en sí mismo y sus relaciones en cada momento. Le ayuda a mantenerse enfocado en que está sucediendo en todo momento. Ya que el modelo de CNV es un modelo de comunicación, este también ayuda a que los jóvenes se den cuenta de cuán importante es la conexión en sus vidas. En efecto, tener la intención de conectarse con ellos mismos y con los demás es uno de los objetivos más importantes de practicar del modelo.

De nuevo, son innumerables los factores que inducen a la agresividad y violencia en la prevención y resolución de conflictos en adolescentes de las edades comprendidas entre 12 y 14 años, como ser, eventos traumáticos, abusos, desordenes psiquiátricos, enfermedades físicas, problemas de aprendizaje, adicciones y presiones sociales entre otras... () *“La agresividad como capacidad de respuesta seguirá formando parte del repertorio conductual humano. La forma de canalizar y expresar dicha potencialidad depende de variables cognitivas, afectivas, volitivas, culturales, etc., que la persona puede aprender a controlarla en los primeros años de la adolescencia” Muñoz (2000, P. 72)*

2.2.2 Comunicación No Violenta Un lenguaje de vida.

En primer lugar, el modelo de Comunicación No Violenta se basa en el lenguaje y las habilidades de comunicación que fortalecen la capacidad del ser humano para permanecer humanos. Es decir, el objetivo es hacer recordar lo que cada individuo ya conoce sobre las relaciones inter e intrapersonales. La CNV sirve de guía en el replanteamiento de como los seres humanos se expresan y escuchan a otros, la forma de percibir, sentir y querer. Los seres humanos son guiados a expresarse con honestidad y claridad mostrando respeto y empatía.

En relación con este último, la empatía es la práctica básica que lleva al ser humano a la compasión. En última instancia, es bastante simple y desafiante. En otras palabras, como un niño que crece y hacia su vida adulta aprende a escuchar con la mente y a menudo con un propósito no de conectarse con su interlocutor, sino, de cómo va a contestar lo que está escuchando. Entonces la empatía, es la exploración de la experiencia humana, los sentimientos, las necesidades tratando de emerger y guiar. Incluso una apertura del espacio espiritual.

Cabe mencionar que es la capacidad de estar presente y de esta manera desafiar los retos del pensamiento en del siglo XXI, es decir, un pensamiento altamente entrenado en responder en lugar de simplemente escuchar. A menudo, cuando se trata de ser empáticos, incluso en situaciones en las que el individuo se siente compasivo, puede decir cosas que no se conectan con la otra persona. En su libro Rosenberg (2003) se refiere a la empatía de la siguiente forma:

Empatía es una comprensión respetuosa de lo que otros están experimentando. A menudo se tiene un fuerte impulso de brindar consejo o consuelo para explicar el sentimiento propio o posición. Empatía, sin embargo, lleva al receptor a vaciar su mente y escuchar al emisor con todo su ser (P. 104).

En otras palabras, como seres individuales, se puede elegir tener formas no empáticas de comunicación como parte de la vida las cuales solo tienden a llenar un espacio en la comunicación, pero no abrirlo. Muchas veces esas frases que pueden servir maravillosamente hieren sentimientos porque simplemente NO son empatía.

En segundo lugar, el modelo CNV, entrena al ser humano para observar con cuidado y poder especificar comportamientos y condiciones que aquejan en determinada situación. Se aprende a identificar lo que se siente y necesita. El modelo de Comunicación No Violenta, reemplaza paradigmas y antiguos patrones de defensa. También ataca la crítica hacia el individuo mismo y los demás a su alrededor. Las relaciones violentas se minimizan. El modelo de Comunicación No Violenta no es ser amable, es ser honesto y real. CNV no es sobre cambiar a los demás CNV es creatividad. CNV no es conseguir que se haga lo que una persona en particular quiere que se

haga CNV es conectarse con los sentimientos y necesidades de los demás y entonces entender a sus pares. CNV no es una técnica o una fórmula CNV es conciencia, un proceso.

2.2.3. Dimensiones y subdimensiones del modelo de Comunicación No Violenta

En la figura A se representan las cuatro dimensiones y subdimensiones del modelo de Comunicación No Violenta.



Figura A Diagrama elaborado por tesista, basado en las cuatro dimensiones expuestas por Marshall en su libro “Un lenguaje de vida”

Observación: la observación sin evaluación consiste en notar cosas y acciones concretas en el entorno. Larsson (2012) ... “y evite expresar cualquier interpretación” (P. 75). Es donde el joven aprende a distinguir entre el juicio y lo que realmente perciben en el momento sin diagnósticos y simplemente observar lo que está ahí.

Sentimientos: cuando él y la joven observa cosas a su alrededor, inevitablemente experimenta emociones y sensaciones físicas, las cuales varían en cada momento particular. Larsson (2012) “Los sentimientos son apoyo para entender lo que necesito” (P. 49, 92). Expresarse sin sentir culpa. Los sentimientos son el resultado de necesidades que se alcanzan o no en la vida de los jóvenes. Los sentimientos no pueden confundirse como el resultado de las acciones de los

demás. En esta dimensión, distinguir sentimientos de pensamientos es un paso esencial para el proceso CNV.

Necesidades: todas las personas tienen necesidades y valores que sostienen y enriquecen sus vidas. Cuando esas necesidades se cumplen, entonces se experimentan sentimientos cómodos de felicidad o tranquilidad, y cuando no lo son; se experimentan sentimientos incómodos de frustración. Larsson (2012) “*Desarrollar nuevas formas de actuar que puedan ser más efectivas para conocer las propias necesidades*” (P. 101). De acuerdo con lo anterior, cuando el joven comprende que él o ella, así como, sus pares tienen necesidades es quizá el paso más importante en la práctica de CNV y el vivir empáticamente.

Solicitud o Peticiones: hacer solicitudes claras es crucial en la misión transformadora de CNV. Larsson (2012) “...asegurarse que nuestras solicitudes sean claras y así minimizar el riesgo de que estas sean percibidas como demandas” (P. 55). En el momento en que los jóvenes aprenden a pedir acciones concretas que pueden llevarse a cabo en el momento presente se comienza y se garantiza la colaboración, así como el compromiso, para que las necesidades sean cumplidas.

2.2.3.1. Dos subdimensiones de la CNV. Empatía: Larsson (2012) “*La empatía es una poderosa herramienta para ayudar a una persona a lidiar con la ira, la vergüenza y la culpa*” (P. 59). Es entonces, recibir del corazón crea un medio para conectarse con otros y así compartir experiencias de forma verdadera y enriquecedora. La empatía va más allá de la compasión, permitiendo al y la joven ponerse en los zapatos de otro para sentir los mismos sentimientos y comprender las mismas necesidades. Es estar abierto y disponible para sus pares. A través de la empatía se despierta la consciencia de sus necesidades, así como las necesidades de los demás. La empatía como competencia es un componente crucial en cualquier proceso de resolución de conflictos.

Además, es la capacidad del individuo de ponerse a sí mismo en el lugar de otros y reconocer que otras personas tienen puntos de vista diferentes al suyo propio. Cuando los estudiantes se relacionan entre sí, la empatía puede tener lugar solo una vez que ellos, los estudiantes; se hayan liberado de juicios e ideas preconcebidas que tienen de ellos mismos.

A menudo los estudiantes se encuentran en situaciones en las que piensan que están siendo empáticos, pero de hecho lo que hacen es brindar consejos o explicaciones que no han sido solicitadas. La empatía pide al interlocutor o estudiante concentrar toda su atención en el mensaje de la otra persona y brindarle el espacio que necesita para expresarse y sentirse atendido.

Honestidad: dar desde el corazón tiene su raíz en la honestidad. La honestidad comienza con una verdadera comprensión del joven mismo y sus necesidades. Es el estar en sintonía con lo que está vivo en su interior. Larsson (2012) “*Con honestidad el joven puede expresar sentimientos y necesidades que se estimulan en su interior y así aceptar de mejor forma su auto crítica*” (P. 152). Cuando ellos, los estudiantes, aprenden a dar y recibir empatía y comunicarse con honestidad, comienzan a romper las barreras a la comunicación, barreras que les impiden el poder conectarse con los demás.

Si el estudiante y el docente aprenden a enfocar su atención en los cuatro componentes y se ayudan entre sí, se construirá una corriente de comunicación efectiva que permite que la empatía fluya naturalmente. Lo que un estudiante en particular ve, siente, necesita y pide; proporciona satisfacción propia. De igual manera lo que sus pares ven, sienten, necesitan y piden hará que el proceso de comunicación sea exitoso en el camino de la vida.

El modelo de CNV, entonces, no se refiere a la mera ausencia de dolor. Sino una forma de comunicación que toma la iniciativa de una persona compasiva y un corazón conectado para sobrellevar una vida feliz libre de culpa y complejos. Lo anterior significa cultivar la no violencia en cada acción y estar consciente de las propias necesidades y sentimientos en cada momento, para poder comprender empáticamente a los demás. Cuando cambia el enfoque de valoración en cuanto a la conexión de los jóvenes hacia sus pares, es en ese momento cuando mejora la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Cada joven se vuelve como un recipiente que está listo para dar y para recibir.

Rosenberg, (2003) acota lo siguiente:

Cuando nos enfocamos en lo que está siendo observado, sentido y necesario en lugar de diagnosticar y juzgar, descubrimos la profundidad de nuestra propia compasión. A través de su énfasis en Escucharnos a nosotros mismos, así como a otros, la CNV fomenta el respeto, la atención y la empatía y genera un deseo mutuo de dar desde el corazón. Aunque me refiero a él como "un proceso de comunicación" o "un Lenguaje de la compasión ", CNV es más que un proceso o un lenguaje. En un nivel más profundo, es un recordatorio permanente para mantener nuestra atención centrada en un lugar donde es más probable que obtengamos lo que estamos Buscando (P. 4).

En los párrafos anteriores se ha estado explicando sobre la conciencia de los sentimientos y necesidades. Es esta conciencia la que lleva a un estado de comprensión compasiva hacia los demás y hacia el individuo mismo. De esta conciencia o estado de comprensión compasiva, el estudiante es capaz de pasar a la acción de una manera más conectada y constructiva. En consecuencia, el proceso de Comunicación No Violenta para dar desde el corazón, Marshall Rosenberg, enfoca el modelo en cuatro áreas dominantes: Primero, observar lo que realmente está sucediendo en una situación es poder articular esta observación sin introducir ningún juicio. Seguidamente, es indicar como el ser humano siente cuando observa esta acción. En tercer lugar, decir cuáles son las necesidades acerca de los sentimientos que se han identificado. Y un cuarto componente, es lo que se quiere de la otra persona. En resumen, los cuatro componentes del modelo de Comunicación No Violenta son: Observación, Sentimientos, Necesidades y Peticiones o Solicitudes.

Basado en los postulados defendidos por Rosenberg, todos los enunciados son situaciones que están íntimamente ligadas con el área afectiva y las relaciones interpersonales donde la comunicación es la llave. Por ejemplo, la comunicación es utilizada a diario por todos los seres humanos de cualquier edad, comunicación que se transmite en patrones, ya sea para pedir un objeto, saludar, exponer ideas, impartir una clase y/o compartir en espacios lúdicos. Esos patrones pueden parecer juicios, críticas, culpas, correcto o incorrecto, bien o mal. Esquemas que están presente en la sociedad en general no solo en medio de los jóvenes.

En cada caso el hablante se separa del oyente construyendo un puente de desconexión en forma cíclica. Esa desconexión puede ser fácil de entender porque se origina en el hogar y entonces se vuelve familiar, tristemente los resultados también, los cuales se vuelven familiares y dolorosos. Ese ciclo de bloqueadores en la comunicación efectiva priva de la oportunidad de conectarse con sus propias necesidades y sentimientos, por ende, también lo sufren todos a su alrededor. Siendo este el único mecanismo que tienen los jóvenes de 12 a 14 años para que se comuniquen ellos mismos o con los demás a su alrededor. Sin embargo, la forma en que participan sus ideas causa una gran influencia en sus pares, ya que se comparte información, pero también actitudes y valores.

En tal sentido Martínez (2001) sostiene que:

Aun cuando la institución debiera ser ámbito de convivencia, no de mera coexistencia, lo cierto es que con frecuencia se rompe la paz en los centros educativos hasta el punto de hacer imposible la formación. Con esta atmósfera de conflicto y de violencia manifiesta, la labor educativa se torna quimera (P. 297).

Las palabras anteriores llevan a reflexionar sobre la relación que existe entre convivencia y la labor educativa ya que cada aula de clases es una comunidad de aprendizaje del grado representado dentro de las instituciones. Para que haya aprendizaje es necesario primero la comunicación donde debe existir un locutor y un interlocutor y precisamente ese es el rol de los estudiantes y los docentes en los espacios áulicos. El modelo de CNV es un proceso que asume que cada joven es autónomo, ya que se refiere a una conciencia que valora las necesidades de todos por igual, reconoce que todas las personas tienen opciones y son responsables de sus acciones. Se centra en la abundancia y no en la escasez de empatía y honestidad.

En numerosas ocasiones el desconocimiento de las necesidades dentro del aula de clase y la falta de empatía son los detonantes de los conflictos. Y agregado a lo anterior Rosenberg (2003) también señala que:

La empatía requiere que se centre toda la atención en el mensaje de la otra persona. Brindarle a los demás el tiempo y el espacio que necesitan para expresarse plenamente y sentirse comprendidos. A menudo es frustrante para alguien que necesita empatía recibir a cambio un consejo que no ha solicitado (P. 92).

Se recapacita entonces, en que la empatía es un elemento importante en el proceso de comunicación. La conexión empática es un conocimiento interno del corazón sobre la belleza de la otra persona. La interpretación de los mensajes, dentro o fuera del aula de clases, puede ser percibida de forma diferente. Mensajes como juicios que culpan a los demás, como juicios que culpan al estudiante mismo, empatía y auto empatía.

Cada día en cada interacción el estudiante tiene la opción de contestar en una de las cuatro formas enunciadas. Lo ideal es hacer una elección consciente sobre la respuesta ya que entre más conectado con sus necesidades y las ajenas el joven se encuentre, menos posibilidades de conflicto habrá. Por un lado, el proceso de comunicación de todo ser humano, en específico adolescentes entre 12 y 14 años, se ve afectada por las experiencias familiares y requerimientos que reciben del mundo exterior y/o presiones sociales.

Al respecto Hart y Kindle (2006) comentan lo siguiente:

La elección es el núcleo de la experiencia humana a cualquier edad. Este profundo anhelo es el elegir su propio propósito, creencias y acciones, sin importar la edad que se tenga es peleada y defendida en cada hogar, particularmente por los niños cuyos padres pasan por alto su necesidad vital de autonomía. Oportunidades para tomar decisiones generalmente aumentan con la edad y la experiencia. Este proceso de maduración permite aumentar la capacidad de hacer elecciones y es crucial para el desarrollo del adolescente (P. 57).

Por otro lado, la dirección del aula de clase o ambiente escolar es un tema que está constantemente debatiéndose en lo que a educación se refiere, por lo que es necesario que se aplique el modelo de Comunicación No Violenta en el aula. En esta investigación se estudió la relación que existe en integrar el modelo de Comunicación No Violenta para la prevención y resolver conflictos dentro y fuera del aula.

Para Rosenberg la CNV debe estudiarse desde cuatro componentes, a través de la observación, emociones, necesidades y peticiones; es decir, planificar lecciones desde la empatía, el respeto, la honestidad y la compasión. Pero ¿qué es la comunicación no violenta? Los docentes y los padres de familia tienen su propia definición sobre el tema. Rosenberg (2003)...” *es un modelo de comunicación que le permite al ser humano conectarse el mismo y con los demás de una manera tal que su compasión natural florezca.*” (P. 12).

Pero empatía no solo es percibir, sino ir de la mano, acompañar a este ser humano que necesita de la presencia física y emocional a la vez.

Ronderos (2010) puntúa que:

La empatía se refiere a la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él mismo.

El primer paso para brindar empatía es el estar *presente* con todos los sentidos en la relación, es despojarse de diagnósticos e interpretaciones innecesarios, seguidamente se debe *aprender a prendarse con el dolor* de la otra persona, es decir con sus necesidades y sentimientos. El tercer paso de la empatía es, *quedarse con la persona* hasta que esta de señales de que ha terminado, por ejemplo, cuando la persona siente alivio y esta deja de hablar.

El cuarto paso se hace evidente una vez que se *siente alivio en la disertación*. Y el último paso consiste en *empatizar* con su petición post-empática, esa podría ser información sobre como el oyente se siente después de haber escuchado al interlocutor, especialmente si se ha expuesto su vulnerabilidad. En suma, se trata de ser solidario con otros a través de intuir sus sentimientos y necesidades en lugar de tratar de tener la razón. El objetivo es comprender al otro.

Cabe indicar que, este modelo enfatiza la importancia de expresar con claridad, observaciones, emociones, necesidades y peticiones a los demás de un modo que evite el lenguaje que, juzga y etiqueta, al mismo individuo y/o terceros.

Sin embargo, no se puede pasar por alto que Honduras vive en un constante estado de violencia y agresividad. Desde el interior de las familias, los grupos sociales, aún en las redes sociales los individuos son violentados, hasta llegar esta provocación a los espacios áulicos.

2.2.3.2 El Modelo de Comunicación No Violenta. *El modelo de Comunicación no violenta* expresa una clara y sistemática presentación de un programa educativo, convirtiéndose en un enfoque específico de la comunicación, hablar y escuchar, el cual lleva al joven a dar desde el corazón, a conectarse con él o ella mismo(a) y con otras personas de una manera que permite que aflore su compasión natural. Les orienta para reestructurar su forma de expresarse y de escuchar a los demás.

En su libro, Rosenberg (2003) menciona que, *“CNV nos guía en la reformulación de cómo nos expresamos y escuchamos a otros. En lugar de reacciones automáticas y habituales, nuestras palabras se vuelven respuestas conscientes basadas firmemente en la conciencia de lo que somos, percibimos, sentimos y queremos”* (P. 3). Por tanto, la intención de la Comunicación No Violenta es desarrollar una conexión que permita comprender y valorar las necesidades de cada individuo. Y en seguida, juntos explorar como satisfacer ambas necesidades. Por ende, es la intención de conectar corazón a corazón, incluso cuando se está enojado o no hay ambición de conectarse.

Es importante recordar que, la conexión es el valor que se está eligiendo para vivir en ese momento. Sin embargo, si solo se está invirtiendo en obtener ciertos resultados y no en la intención de conectar humanos con corazones humanos, entonces no importa lo estrictamente que la disertación se adhiera al modelo de Comunicación No Violenta, ya que no está expresando la esencia del modelo CNV.

Sin un fuerte énfasis en la intención, la práctica del modelo CNV, puede entonces convertirse únicamente en una técnica. La manera en que se manejen los conflictos, serán oportunidades que el maestro explote para demostrar a los estudiantes que la intención de CNV es la conexión y esta puede ser efectiva. Por consiguiente, el modelo de CNV desafía a directivos, docentes, y demás actores del IHCI a vivir en el presente, a enfocarse en los sentimientos y necesidades de

los estudiantes y sus colegas. Sin importar, si se está observando, pensando, evaluando o juzgando.

Esta práctica debe ser consciente de que es sobre lo que se está haciendo en ese instante. La habilidad de aplicar el modelo CNV, en la vida cotidiana se logra a través de la práctica, incluso cuando se recuerda un evento pasado o planifica un evento futuro se generan sentimientos y necesidades presentes.

En anexión, la CNV ayuda a que los jóvenes de 12 y 14 años se expresen con franqueza y claridad, prestando así atención considerada y empática hacia los demás, tomando en cuenta sus necesidades, así como las de sus pares.

Para Khon Alfie (1994):

El aprendizaje en grupos bien estructurados proporciona un entorno de apoyo social y aumenta las posibilidades de éxito académico en los y las estudiantes. Estos efectos a su vez ayudan a desarrollar más confianza en sí mismos (as), más capacidad de resiliencia frente a los conflictos y circunstancias en su entorno. El aula no es simplemente un espacio donde los estudiantes se sientan juntos a compartir experiencias, sino, también el lugar donde el éxito de cada tarea depende de cada estudiante y por lo tanto cada uno tiene un incentivo para que el otro también tenga éxito (PP. 6, 204).

Siendo que el espacio áulico es el lugar de convivencia de los estudiantes y maestros la mayor parte del día, donde se comparten experiencias educativas y de la vida, este debe desarrollarse en armonía, consideración, contribución mutua, respeto mutuo, tolerancia, aceptación de fortalezas y áreas de crecimiento.

Como puede observarse si la CNV, es un lenguaje de vida, entonces es posible educar a los niños y jóvenes desde el corazón, planificando las clases desde la empatía y compasión.

Formar una sociedad de jóvenes motivados a enriquecer la vida de otra persona. Estas acciones benefician tanto al que da como al que recibe y así cada docente estaría contribuyendo en la formación integral de los estudiantes. La CNV y la resolución de conflictos poseen una

fuerte relación porque exaltan los valores de solidaridad y el respeto mutuo, estimulan la aceptación y la tolerancia a las diferencias con el valor agregado de que el modelo es promotor del dialogo y la cooperación

2.3. Modelo de Comunicación No Violenta en la resolución de conflictos.

El modelo de CNV es una metodología para la resolución de conflicto, es una práctica emergente que trata de procesos de empatía y conexión para construir relaciones de colaboración y cooperación entre los integrantes de la comunidad de aprendizaje.

Este enfoque, es una alternativa para resolver conflictos a nivel personal, en la familia, con amigos, compañeros de trabajo y sobre todo en la escuela. A diario se advierten conflictos en las aulas, los recreos e incluso entre educandos y docentes. Estos conflictos han llegado a finalizar en algunos casos en catástrofes.

Unicef (2011) sostiene lo siguiente:

Entre los chicos, con mucha naturalidad se dicen cosas que no son insultos sino degradaciones, es un tipo de violencia, yo puedo agredir a todo el mundo sin pegar a nadie y hay violencia en el clima”. “Yo veo más conflicto que violencia física. Las chicas es impresionante los insultos y la forma de hablar (P. 51).

La historia de la resolución de conflictos en el ámbito escolar es relativamente corta. Sus raíces se remontan tres décadas atrás. Llama la atención que en pocos años se haya gestado un crecimiento tan importante en muchos lugares del mundo.

Se considera entonces, que las diferencias no están en las necesidades sino en la estrategia que se utiliza para alcanzarla. Pero ¿Qué es una necesidad? El dinero por ejemplo no es una necesidad. Es una estrategia que a veces puede satisfacer una necesidad, la fama no es una necesidad, el estatus no es una necesidad tampoco. Por ejemplo, un padre de familia puede obtener un salario para comprar comida para su familia, ese padre está motivado a trabajar para completar una misión, la necesidad de alimentación.

El modelo de CNV sugiere que, detrás de cada estrategia, ya sea esta ineficaz, trágica, violenta o repugnante; es sin embargo un intento de satisfacer una necesidad. Entonces, es necesario

entrenar al y la joven en CNV para que las estrategias a tomar sean las adecuadas para contribuir a una cultura de paz.

En lugar de recompensa o castigo la CNV ofrece al joven la oportunidad de conectarse con el resto de sus pares a través de la auto empatía y la empatía. El simple hecho de escuchar a las personas y enfocar la atención en él o ella, es decir, tratar de escuchar los sentimientos y necesidades que se transmiten detrás de cada palabra. Lo anterior, no es fácil pero los resultados son notables cuando de resolver conflictos se habla. Todos los seres humanos tienen las mismas necesidades, estas son universales, pero las estrategias para alcanzar esas necesidades son específicas.

Como el escenario a investigar es el aula de clases es entonces necesario entrenar al personal docente y al alumnado en la práctica del modelo de CNV para proponer soluciones creativas y pacíficas a los conflictos, un ambiente donde el mismo estudiante adquiriera la figura de mediador en sus aulas. El conflicto debe ser visto como una oportunidad y potencial educativo.

En el Instituto y Escuela IHCI, así como en el sistema educativo, es preciso que haya no solo aprendizajes académicos, sino también, aprendizajes trascendentes que le permitan a los y las jóvenes prevenir y resolver conflictos. Esta experiencia debe ser mediante el diálogo empático y la escucha activa. Los maestros tienen la oportunidad y privilegio de ser modelos dentro del aula de clases para cada uno de los estudiantes, es un espacio que les faculta con habilidades de vida para conectarse con otros, resolver conflictos y contribuir a la paz.

2.3.1 Relación del modelo CNV en la conexión entre enseñanza y aprendizaje. Relación del modelo CNV en el aula de clases

Rosenberg (2004) en su obra dice que:

Hay dos partes básicas en el proceso de CNV. La primera es aprender cómo expresarse en un lenguaje de vida. El otro es como responder a los mensajes de otras personas. Es decir ¿Qué hay en el individuo? Y ¿Qué se puede hacer para que haya calidad de vida? El modelo es simple porque todo lo que se debe hacer es mantener la comunicación, un foco de atención, la conciencia conectada con los propios sentimientos y necesidades. Pero también es difícil porque no se enseña al joven a pensar sobre lo que está vivo en

él o ella. Se han educado para encajar bajo estructuras en las cuales algunas personas dominan a otras. Se les ha enseñado a prestar la mayor atención a lo que la gente, especialmente las autoridades, piensan de ellos (P. 27).

Si bien es cierto, que los gobiernos giran políticas a seguir dentro del sistema educativo para escuelas e institutos públicos y privados, en este caso el IHCI; puede ser el lugar donde se invite a administradores, maestros y estudiantes a tener voz en la toma de decisiones en cuanto a la satisfacción de necesidades de los estudiantes y profesores.

En todo sistema educativo existen cuatro ejes o relaciones vitales dentro del aula de clases y son:

- La relación del docente mismo.
- La relación entre el docente y los estudiantes.
- La relación entre estudiantes y
- La relación entre el estudiante y el aprendizaje.

En consecuencia, cuando se observa la interacción de estos cuatro ejes y se toma conciencia de como los valores y acciones de cada actor afectan el proceso, entonces existe la posibilidad de crear un aula compasiva.

2.3.1.2. El docente mismo.

En primer lugar, es importante que cada maestro en el IHCI esté consciente de lo siguiente: la intención que tiene él o ella en la enseñanza, cualidades más valiosas en él/ella mismo (a) y sobre todo en los y las estudiantes. Así como, las cualidades que quiere cultivar y enriquecer en sus estudiantes, el tipo de relaciones, conocer sus intereses, talentos y sobre todo conocer sus formas más efectivas de aprender.

En segundo lugar, la tendencia a criticar y juzgar del ser humano, en este caso el maestro, de hacerlo él/ella mismo (a) generalmente lleva a criticar y juzgar a los demás. Si el docente siente compasión consigo mismo (a) es más probable que trascienda en compasión para y por otros.

En tercer lugar, es imperativo que cada docente tome el tiempo para reconocer sus contribuciones y dar seguimiento de sus éxitos. Reflexionar sobre los desaciertos y aprender de ellos y considerar como lograr su efectividad en el futuro.

En último lugar, él y la docente debe conocer qué actividades traen alegría genuina y son rejuvenecedoras para él o ella mismo (a). Si el maestro no se está divirtiendo en su vida, podría ser difícil apoyar y contribuir a la importante necesidad de diversión de los estudiantes en sus vidas.

2.3.1.3 El docente y el estudiante.

En la actualidad en muchas instituciones la voz cantante la lleva el estudiante, cuando se niegan a ingresar a determinadas clases, cuando conversan o juegan con sus compañeros cuando el docente trata de enseñar. Muchos docentes sienten que han perdido la autoridad dentro de sus aulas. Pero en realidad, es que no ha habido una conexión real entre docente y estudiante.

Antes que nada, si se quiere formar estudiantes que piensen por ellos mismos, que sean honestos y autónomos, el maestro debe serlo también. Los estudiantes deben saber que sus opiniones, sentimientos y necesidades cuentan dentro del aula de clase.

Rosenberg (2003) *“Si expresamos nuestras necesidades, tendremos mejores oportunidades de conseguirlas”* (P. 53). Lo descrito por Marshall Rosenberg, habla sobre las intenciones reales del docente dentro del aula de clases en las relaciones que entabla con los estudiantes, así como la conexión que quiere que florezca. También es importante reconocer la forma en la cual el docente percibe al estudiante desde el primer momento que ingresa al aula. Una vez más Hart y Kindle (2006) comentan que *“Renunciar a las necesidades era y sigue siendo la norma en todas las estructuras donde la gente utiliza el poder sobre los demás, incluyendo las familias, las escuelas y los gobiernos”* (P. 29). Cada uno de los estudiantes son seres humanos integrales, con sus propios pensamientos, sentimientos, necesidades, talentos e intereses.

Es significativo que él y la docente vean al estudiante de forma integral, caso contrario las emociones del maestro proyectarán mensajes erróneos o mal interpretados por el estudiante durante todo el año escolar. Gatto, (2001) “*enseñar es una conexión entre las personas y no reglas escritas en una hoja de papel*” (P.26).

El modelo de Comunicación No Violenta provee una forma de lidiar con las etiquetas de un comportamiento observable y así entender las necesidades. Por ejemplo: en lugar de etiquetar a un estudiante como *haragán* simplemente se puede observar detenidamente lo que hace o no en el aula y conectarse con las necesidades del estudiante. La observación, escuchar con atención, la empatía, la conexión de corazón a corazón puede ayudar en situaciones específicas para satisfacer las necesidades de la población estudiantil. Entre más observa el maestro lo que sucede en el aula más oportunidades para conectarse con sus estudiantes obtendrá.

2.3.1.4 El estudiante y sus pares

Con respecto a la vida dentro y fuera del aula de clases, el docente no es el único actor responsable del entorno de aprendizaje. Los maestros proporcionan a los estudiantes oportunidades, diferentes maneras de expresarse, de escuchar a otros y trabajar interdependientemente y así contribuir en la comunidad de aprendizaje.

Figura B. Círculo de interacción del estudiante y su entorno.

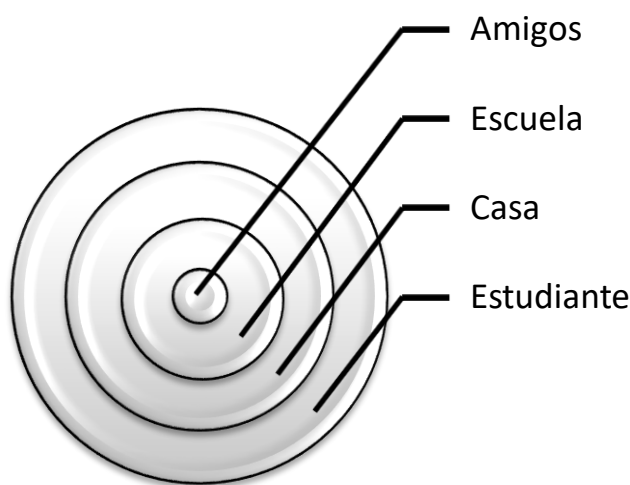


Figura B: Los estudiantes entre 12 y 14 años interactúan en casa, en la escuela y entre sí, donde el círculo más importante son los amigos. Fuente adaptada del Aula Compasiva 2008.

En cada interacción el estudiante influye en sus pares y estos influyen en él o ella (estudiante) En la medida que ellos y ellas van interactuando se va desarrollando habilidades de comunicación, expresión y escucha activa, habilidades de empatía y respeto por otros puntos de vista, aunque no los compartan.

Los y las jóvenes van aprendiendo a tomar decisiones que en algunos momentos son aciertos o desaciertos los cuales muchas veces se convierten en conflictos.

Es necesario entonces que los estudiantes:

1. Reconozcan sus propios sentimientos y necesidades que los motivan a hacer lo que hacen.
2. Reconozcan sentimientos y necesidades en sus pares.
3. Que estén dispuestos a hablar de sus sentimientos y necesidades.
4. Que estén dispuestos a escuchar los sentimientos y necesidades de sus pares.
5. Que estén dispuestos a llegar a un consenso para satisfacer ambas necesidades. Ya sea individual o grupalmente.

Kohn (1994) dice:

El objetivo es conseguir que los y las estudiantes adquieran un compromiso duradero en el proceso y asuman la responsabilidad por su aprendizaje y comportamiento. Razón por la cual se debe enseñar al niño y la niña a tomar decisiones y resolver conflictos (P.219).

En otras palabras, esa es la diferencia entre estar preparado para vivir una vida haciendo lo que se les dice y estar preparado para tomar un papel activo en una sociedad democrática. Lo expuesto por Alfie, lleva a la reflexión y la importancia de involucrar a los estudiantes en la toma de decisiones en la vida dentro del espacio áulico. Lo anterior les ayuda a sentirse comprometidos, interesados, empoderados y confiados. Agregado también, hace que sus necesidades de inclusión, respeto, consideración, confianza y participación en su propio aprendizaje sean satisfechas, porque el final de cada día es una elección que se ha tomado.

2.3.1.5 El Estudiante Y El Aprendizaje

Hart y Kindle (2008) contribuyen con:

La seguridad emocional es un requisito fundamental para el aprendizaje. Bajo el estrés emocional del conflicto, las zonas del cerebro relacionadas con el aprendizaje se cierran o desconectan. No es posible entonces enfocar la atención en tareas que requieran razón, concentración o creatividad (P.15).

Cuando los y las jóvenes son conscientes de su educación se les abre un abanico de oportunidades en la vida. Estas oportunidades le darán mayor seguridad y confianza. Cada ser humano debe ser participante activo de su propio aprendizaje, pero para llegar a este punto los estudiantes deben conocer sus estilos de aprendizaje y cuáles son sus talentos, intereses, en fin, estar al tanto de sus fortalezas y aspectos que deben mejorar.

Los docentes deben brindar la oportunidad a los estudiantes de participar en la planificación de objetivos para que puedan sentirse parte del proceso. Ningún estudiante que haya participado en la planificación de actividades se rehusará a participar en ellas de forma activa.

2.4. El modelo de CNV y su relación en la prevención y resolución de conflictos dentro y fuera del aula de clases.

Desde la innovación educativa se puede trabajar en el centro escolar y sobre todo a nivel de aula en el entrenamiento y aplicación de estrategias integradas para que los contenidos contribuyan a la mejora del clima de aula y la resolución de conflictos. No hay duda de que en los centros e institutos hondureños hace falta de un programa para resolver conflictos. El centro de Control y Prevención de Enfermedades ha establecido que la violencia a nivel mundial ha alcanzado niveles altísimos y que los estudiantes desde el tercer grado de educación prebásica hasta educación media deberían estar inmersos en un programa de prevención y resolución de conflictos. Honduras no debe ser la excepción...() *“Las clases de resolución de conflictos están diseñadas para proporcionar a los estudiantes la oportunidad de desarrollar empatía con los demás, aprender maneras de auto control, desarrollar habilidades para resolver situaciones de forma no violenta.” Centros de Control de Enfermedades (1993, P. 13)*

Los modelos de resolución de conflictos tienen metas en común porque buscan crear oportunidades para los estudiantes y así obtener un aprendizaje significativo. En Honduras, por ejemplo, el Currículo Nacional Básico hondureño caracteriza psicológicamente a los niños y niñas según el ciclo de estudio. “Los estudiantes del III Ciclo se encuentran en la transición de los cambios físicos y cognitivos, el cual constituye un momento de pasaje entre la infancia y la adolescencia.” (2000, P.20). Es entonces, importante que debido a esa etapa el docente este consciente sobre todo que es el área afectiva y la sensibilidad la que interviene en la toma de decisiones al momento de enfrentar conflictos más que la cognoscitiva.

El modelo de CNV se ejemplifica como el proceso de polinización, donde la abeja busca la flor en un ambiente natural. Entonces, el modelo ayuda a los y las estudiantes a reconocer que el conflicto es una parte natural de la vida. Les permite comprender que los conflictos se pueden resolver pacíficamente. Además, ayuda a desarrollar la conciencia de que sus respuestas no son las únicas alternativas para resolver desacuerdos, se vuelven responsables de las decisiones que toman y respetan el punto de vista de sus pares y por último integran estos aprendizajes a su vida diaria.

Hablando de conflictos, es cierto que es un proceso normal e inevitable pero el maestro no puede aceptar que se resuelvan física o verbalmente de forma violenta. Para Rosenberg (2005) quien aplicó el modelo en estudio por más de cuarenta años mediando en conflictos. “*La probabilidad de que los conflictos se resuelvan de manera satisfactoria, es significativamente mayor si una cierta calidad de conexión humana puede establecerse entre las partes en conflicto*” (P.10). Es decir que, esa calidad de conexión humana se traduce literalmente en honestidad, empatía, respeto y compromiso como pilares fundamentales en la resolución de conflictos, además también ayuda a que los estudiantes adquieran autonomía y la visión del conflicto como algo positivo.

El respeto permite que los y las estudiantes se respeten a sí mismos(as) y a las demás personas. Cuando se habla de conflicto es importante hablar de las emociones ya que está comprobado en estudios que estas afectan las relaciones intra e interpersonales, la conducta y el estado de ánimo de los estudiantes. Las emociones son muy importantes por ejemplo

mediante el miedo los y las jóvenes se protegen de amenazas, con el enojo o la ira se defienden ante agresiones de otros y esto da lugar a conflictos dentro o fuera del aula.

Es evidente que los conflictos surgen por desacuerdos entre los estudiantes, pero pueden resolverse cuando se valoran las necesidades y sentimientos (emociones) del otro. Rosenberg (2005) dice que “... *Cuando esto sucede, parece que los conflictos casi se resuelven por si solos*” (P.39).

En la actualidad cada uno de los actores en la enseñanza busca satisfacer sus necesidades, sin culpa, juicio o vergüenza. La relación del modelo de CNV el cual se basa en la empatía, ayuda y armoniza fuertemente con la resolución pacífica de conflictos...() “Crear una herramienta de comprensión, comunicación y resolución de conflicto, agregar y practicar el vocabulario de los sentimientos; a reconocer que los sentimientos y las necesidades están conectados.” (Hart y Kindle, 2008. P. 95) Así como la abeja se desenvuelve en un ambiente natural, esta armonía debe realizarse en un ambiente natural llamado aula de clases, por ende, en la escuela, lugar donde los y las jóvenes conviven la mayor parte del día. El modelo ayuda a establecer relaciones más genuinas y sinceras.

Un conflicto en el instituto y en las aulas de clase puede provocar disfunciones en la convivencia y tensiones en la comunidad de aprendizaje...() “las actitudes de los maestros angustiados se trasladan en el descontento estudiantil, la resistencia y el conflicto en el aula todos los síntomas de miedo, estrés y falta de seguridad emocional.” (Hart y Kindle, 2008. P.3) Sin embargo, puede también ser un desafío, una oportunidad y un potencial educativo. Razón por la cual, resulta de vital importancia afrontar los conflictos desde una perspectiva diferente con una actitud positiva y tratar de forma creativa el desacuerdo.

“Marshall Rosenberg utilizó el modelo de CNV por primera vez en proyectos financiados por los Estados Unidos para mediar y formar en habilidades de comunicación para la integración racial en las escuelas.” (Rosenberg, 2003. P. 220) Tomando en cuenta todas las connotaciones anteriores significa entonces, que la probabilidad de prevenir y resolver conflictos de manera satisfactoria es significativamente mejor si una conexión humana se establece entre las partes involucradas.

Dicha conexión debe envolver necesidades, sentimientos y sobre todo empatía y honestidad. Lamentablemente son pocos los y las jóvenes que pueden expresar sus necesidades, sentimientos y mucho más bajo es el porcentaje que demuestra empatía ya que desde el hogar han sido entrenados en crítica, juicio, culpa, vergüenza, y barreras que crean distancia entre ellos... () “De hecho, los seres humanos son más propensos a oír la crítica que conectarse con los sentimientos del otro, porque lo que expresa son pensamientos de juicio y no sentimientos” (Rosenberg, 2003. P. 39)

Cuando existe ese tipo de distancia las barreras de comunicación no permiten que se encuentre una solución factible para cada situación, ya que cada parte jugará a tener la razón.

Hart y Kindle (2008) al respecto comparten:

Para prevenir, reducir y resolver conflictos, se necesita crear comunidades de aprendizaje donde todos los estudiantes y maestros estén seguros de que sus necesidades importan y pueden ser satisfechas. Si se tiene seguridad de lo anterior es probable que no haya razón para tomar una posición protectora o defensiva (P.15).

Lo referido por Hart y Kindle, sugiere que al crearse una comunidad de aprendizaje los estudiantes deben estar conscientes que para poder llevar a cabo el proceso de CNV, deberán olvidar entonces el objetivo de hacer lo que ellos quieren que suceda. La colaboración genuina se inspira cuando los estudiantes confían en que sus propias necesidades y valores serán satisfechos y respetados.

CNV se basa en el respeto y fomenta colaboración y compromiso ya que existe una conexión mutua. Cuando los maestros conscientemente ofrecen un ambiente de cuidado y enseñan habilidades para comunicarse efectivamente y de forma no violenta se construye en ese momento un espacio de seguridad y confianza para él y la joven.

2.4.1 Actitudes básicas para enfrentar un conflicto a través de CNV. Para afrontar un conflicto en el ámbito de la convivencia escolar, es necesario combinar los componentes de CNV con cuatro actitudes básicas.

Autoestima y Observación: el estudiante debe sentir y observar que es competente para desenvolverse con facilidad. A la vez que reconoce sus aciertos y desaciertos.

Comunicación y Necesidades: cada joven merece expresar sus necesidades y ser capaz de ponerse en el lugar de sus pares. Esto implica una actitud de apertura y habilidades sociales.

Cooperación y Sentimientos: los estudiantes necesitan sentirse que son apreciados, valiosos para ayudar, apoyar y trabajar en equipo con otras personas.

Búsqueda de Solución y Peticiones: es necesario que en conjunto los alumnos y alumnas descubran diferentes alternativas, para que las partes en conflicto sientan que sus necesidades, sentimientos, deseos e intereses son escuchados equitativamente y con asertividad.

2.4.2. Efectos de los conflictos y potencial educativo. A lo largo del capítulo hemos venido hablando sobre los conflictos y que estos varían de acuerdo con la forma en que los afrontamos. Al final del proceso podemos encontrar efectos negativos o positivos para el quehacer educativo. A continuación, se muestran aspectos relacionados con el modelo de CNV y resolución de conflictos.

Tabla # 1
Conflicto a través de Comunicación No Violenta

Forma en que los estudiantes afrontan un conflicto	
Efectos negativos para el estudiante	Potencial educativo del conflicto a través del modelo CNV para el estudiante
<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del clima escolar. • Perdida de motivación. • Tendencia a buscar culpables del desacuerdo y por ende agresiones verbales y físicas. • Deformación en el proceso de comunicación. • Postura defensiva y agresiva hacia las autoridades. • Dificultad de empatizar. • Toma de decisiones en forma impulsiva. • Perdida de energía en el logro de objetivos. • Las decisiones son impuestas. • Tendencia a aislarse de los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprende a tomar decisiones y a pensar antes de actuar. • Se estimula el pensamiento reflexivo. • Aprenden a afrontar la realidad y a reponerse frente a la adversidad. • Descubren que todos pueden ganar a través del acuerdo. • Aprenden a valorarse ellos mismos y a aceptar y valorar las diferencias de sus pares. • Desarrollan la creatividad y las habilidades para encontrar soluciones. • Se conocen más a ellos mismos y a sus semejantes. • Aprenden a generar relaciones sólidas. Incrementan su motivación para aprender porque son parte activa del proceso.

Nota: Aspecto significativo en la relación del modelo CNV y resolución de conflictos, adaptado del Aula Sin Culpa de Hart y Kindle.

Por un lado, Sergio García en, (2014) en la guía de CNV en grupos y asociados define asertividad y cooperación como:

La asertividad, o tener un comportamiento asertivo, es la capacidad de expresarse y de defender sus derechos sin invadir los de los demás. Corresponde a una actitud de firmeza con relación a los acontecimientos y con relación a lo que se considere aceptable o no, de manera que desarrollemos relaciones más armoniosas. La asertividad, es a la vez la conciencia y la afirmación de sus propios límites (P.18).

En otras palabras, asertividad es la autoafirmación de los derechos del individuo como ser, el no dejarse manipular, pero sin manipular a los demás. Se basa en el respeto mutuo.

Por otro lado, “*La cooperación es una de las formas más básicas de coordinación de actividades. Ésta se presenta cuando dos o más personas o grupos trabajan juntas y se brindan ayuda mutua para alcanzar metas en común*” (P. 18)

Entonces, la cooperación resuelve el conflicto reorganizando el modo de interactuar de las personas; y para ello es necesario aprender a trabajar en equipo y aceptar que dos cabezas, aunque piensan diferente, unidas para un mismo fin piensan mejor que una. En tal sentido, es el grado en que los esfuerzos se dedican a la satisfacción de los deseos del otro.

De acuerdo con lo antes expuesto, las dos dimensiones presentadas por Thomas-Kilman, pueden utilizarse para definir cinco métodos específicos para enfrentar los conflictos los cuales se describen a continuación.

Las personas competitivas son asertivas y no colaboradoras, individuos que persiguen sus propios objetivos a costa del otro. Esta es una modalidad orientada hacia el poder, en la cual uno utiliza cualquier medio o autoridad de que disponga para alcanzar o imponer su propia posición, como por ejemplo la capacidad para discutir, el rango o autoridad que uno posee y sanciones económicas. Así la competitividad puede significar "defender los propios derechos", defender una postura que se considera correcta, o simplemente tratar de ganar.

El acomodado es no asertivo y colaborador - el opuesto del competitivo. Estas personas dejan de lado sus propios intereses para satisfacer aquellos del otro, se observa un elemento de auto sacrificio en esta modalidad. La conciliación puede tomar la forma de generosidad o caridad altruista. Como, por ejemplo, obedecer o acatar una orden de otra persona cuando uno no desea hacerlo; o ceder frente al punto de vista del otro.

El evitador es no-asertivo y no colaborador - no busca en forma activa sus propios intereses ni los del otro. No enfrenta al conflicto. La evitación puede tomar la forma de soslayar diplomáticamente un problema, posponerlo para una mejor oportunidad o simplemente retirarse de una situación amenazante.

El colaborador es al mismo tiempo asertivo y cooperador -el opuesto del evitador. La colaboración implica un esfuerzo para trabajar con la otra persona para encontrar alguna solución que satisfaga plenamente los intereses de ambas partes. Implica estudiar una situación

en profundidad para identificar los intereses subyacentes de los dos individuos y encontrar una alternativa que cumpla con los deseos de ambos.

La colaboración entre dos personas puede tomar la forma de la exploración de un desacuerdo para aprender de la experiencia del otro, llegar a la conclusión de resolver una situación que potencialmente produciría una competencia por los recursos disponibles; o enfrentar y buscar una solución creativa a un problema interpersonal.

El negociador o comprometido se encuentra en un rango medio en asertividad y colaboración. Su objetivo es encontrar una solución expedita y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. Se encuentra en un punto medio entre la competitividad y la conciliación. El negociador cede más que el competitivo, pero menos que el conciliador. También enfrenta una situación en forma más directa que el evitador, pero no explora las posibilidades tan profundamente como colaborador. La negociación puede llevar a dividir o partir las diferencias; a intercambiar concesiones o a buscar una posición intermedia rápida.

Según el modelo de Thomas-Kilman, en las situaciones conflictivas se puede describir el comportamiento de una persona mediante la asertividad y la cooperación como se menciona en párrafos anteriores. Es decir, el grado en que cada individuo intenta defender sus propios intereses, pero también, donde intenta satisfacer las necesidades de los demás.

El cuestionario de Thomas-Kilman es una de las herramientas mejor conocidas para identificar el estilo de manejo de conflictos, debido a que cada estilo es una preferencia individual, entonces, se trata de conectar esa preferencia y/o preferencias con el modelo de CNV de Marshall Rosenberg. Y cuando son combinadas con el modelo de CNV el cual se basa en la empatía, ayudan entonces en la resolución y prevención de conflictos.

En contra parte, se puede hablar del modelo Insigth o modelo Reflexivo para resolver conflictos, ...() *“Esta estructura surge de la autoapropiación racional de aquello que se quiere aprender, puesto que para conocer es necesario un proceso reflexivo que incluye experimentar, entender, juzgar y decidir”* (Revista de mediación, vol., 10, 2017). El pensamiento anterior lleva a recapacitar sobre las acciones que se están haciendo cuando se utiliza la mente para conectar o desconectar en el conflicto.

De igual forma que el MCNV el modelo Insight también requiere formular no las respuestas para saber por qué pasan los conflictos, sino formular la solicitud para lograr la conexión con el interlocutor tanto individual como colectivamente. Este enfoque Insight se basa en la mediación de una visión relacional del mundo; una visión que considera al individuo en primer lugar, al individuo conectado con sus semejantes por medio de cultura, tradiciones, religiones, comunidades y relaciones. El modelo reflexivo advierte que el conflicto es un comportamiento y una interacción caracterizada por sentimientos. Asimismo, la práctica de Insight utiliza habilidades para desvincular la amenaza de indagar en los sentimientos, necesidades y decisiones para defender el resultado en el comportamiento de conflicto. Mediante preguntas dirigidas individuos y grupos se dan la oportunidad de saber acerca de sus interpretaciones a menudo erróneas, sentimientos no satisfechos y necesidades por atender... () *“Esta afirmación permite encuadrar a este modelo dentro de las teorías mixtas del conflicto, según las cuales los conflictos pueden darse tanto en el plano de la realidad (conflicto real) como en el plano de la percepción (conflicto percibido)”* (Revista de mediación, vol.10,2017).

De forma paralela, (Revista de mediación, vol., 11, 2017) el modelo Insight también sigue cuatro pasos para conectarse con el consciente interior. *El primer paso* es aumentar la conciencia reflexiva, a ser explícitamente consciente de que se tiene una mente y se debe utilizar; lo anterior está relacionado con la observación sin interpretación en el MCNV. *El segundo paso* es reconocer lo que la mente decide utilizar de manera particular, es decir los sentimientos por satisfacer en el individuo o en el grupo, de acuerdo con el MCNV. *El tercer paso* es llegar a ser consciente del descubrimiento de lo que aún no se conoce, en otras palabras, las necesidades no satisfechas del individuo y sus pares, contenidas en el MCNV. *El paso final* es llegar a ser reflexivamente consciente de que la relación entre la pregunta y la respuesta es la piedra angular para la elección de una estrategia de mediación en la resolución de conflictos, esto es con relación a la forma de realizar solicitudes o peticiones en el MCNV.

Hay que mencionar, además, que los estudiosos del modelo Insight reconocen dos formas de experimentar los datos. La primera está relacionada con la experiencia sensorial ver, oír, tocar, sentir y oler; por lo que se refiere a la auto empatía y empatía en el MCNV.

Y la segunda tiene que ver con la experiencia personal que tiene que ver con su capacidad para estar presente reflexivamente a las prácticas de su propia conciencia en otras palabras se habla de honestidad como subdimensión del MCNV.

Por consiguiente, el fin último del modelo Insight así como el modelo de Comunicación No Violenta es trabajar en las acciones en lo relacionado a la escucha activa y aumentar la probabilidad de que sobresalga la conducta constructivista en lugar de comportamiento de conflicto.

CAPÍTULO III

MARCO CONTEXTUAL

3.1. Reseña del Instituto y Escuela IHCI.

El Instituto Hondureño de Cultura Interamericana (IHCI), es una Institución cultural y educativa autónoma sin fines de lucro, organizada conforme a las leyes de Honduras con una orientación no religiosa y apolítica.

El Instituto Hondureño de Cultura Interamericana surge como iniciativa del gobierno de Estados Unidos de América a través de la Embajada de Estados Unidos de América en Honduras como una estrategia para formar alianzas estratégicas para promover el arte y la cultura de los Estados Unidos, iniciando con la enseñanza del idioma inglés.

Desde su fundación en 1939, ha contribuido enormemente a promover el desarrollo de las actividades culturales en la ciudad de Tegucigalpa, a la difusión del idioma inglés como segunda lengua y en años recientes a la Pre-Básica, Básica y Media. El 9 de marzo de 1956, le fue conferida su personería jurídica como una organización educativa sin fines de lucro, por Acuerdo No. 1864 del Ministerio de Gobernación y Justicia de Honduras.

En su contribución al fomento y desarrollo de la educación y cultura, el IHCI también cuenta con programas de enseñanza de los idiomas y español, programa de educación primaria y secundaria con las modalidades de Bachillerato Científico Humanista, Bachillerato Técnico Profesional en Administración de Empresas, Bachillerato Técnico Profesional en Contaduría y Finanzas y el Bachillerato Técnico Profesional en Informática, que están siempre acompañados con la enseñanza del idioma inglés como segunda lengua impartido por maestros hondureños y norteamericanos altamente capacitados en esta importante área. La preparación profesional y personalizada para tomar un examen de TOEFL, SAT, GMAT o GRE es otro de los servicios que el IHCI tiene a la disposición en su Departamento de Education USA y que beneficia a hondureños y extranjeros que necesitan este tipo de entrenamiento para poder estudiar en los Estados Unidos.

3.1.2 Ubicación geográfica.

El IHCI está ubicado en el en la 2da avenida, Calle Real entre 5ta y 6ta calle del Barrio Concepción de la ciudad de Comayagüela. En la actualidad la institución cuenta con una planilla de 36 empleados en el área administrativa, 60 en el área de docencia formal y 40 en el área de los cursos libre de inglés, los cuales laboran los siete días de la semana. La planilla total del IHCI está conformada por un total de 136 empleados.

3.1.3 Logros institucionales

El IHCI es pionero en convocar y desarrollar con gran éxito las bienales, tanto de pintura como escultura en Honduras. Dichos salones siempre han sido referentes obligados para el desarrollo de la plástica local.

El IHCI cuenta con la alianza de centros binacionales como Centro Cultural Salvadoreño, Instituto Guatemalteco Americano, Centro Cultural Costarricense Norteamericano, Centro Cultural Nicaragüense, El Colombo Americano y El Dominicano Americano.

El IHCI es miembro activo de la Asociación de Centros Binacionales de Latino América ABLA por sus siglas en ingles.

3.1.4. Descripción de la oferta académica

3.1.4.1 Carga Académica.

El IHCI cuenta con Cuatro sedes a nivel Nacional ubicadas en Comayagüela, Colonia Matamoros en Tegucigalpa e IHCI Comayagua en la ciudad de Comayagua la que ofrece además de los cursos de inglés educación primaria y en el año 2014 IHCI inauguró su nuevo servicio educativo IHCI Bilingual School ubicada en la colonia Matamoros también. En febrero del 2015 IHCI abrió su segunda escuela bilingüe en su sede de Comayagüela.

Pre-Básica Bilingüe: comprende segundo y tercer grado

Básica Bilingüe: comprende de primero a cuarto grado

Básica con Orientación Bilingüe: comprende quinto y sexto grado, este es un programa en desgaste.

Tercer ciclo de Educación Básica: comprende de séptimo a noveno grado.

Educación Media: comprende Bachillerato en Ciencias y Humanidades. En el sistema

Educativo Hondureño el BCH es el espacio académico que permite al educando alcanzar la madurez necesaria para la realización de sus estudios universitarios.

Bachillerato Técnico Profesional en Contaduría y Finanzas.

Bachillerato Técnico Profesional en Informática.

Bachillerato Técnico Profesional en Administración de Empresas con Asistente Administrativo Bilingüe.

3.1.4.2 Cursos libres de inglés

Programa Intensivo de inglés de lunes a viernes comprende 16 niveles, Programa Sabatino para adultos con 10 niveles, Programa infantil y juvenil con 10 niveles cada uno y el Programa dominical con 10 niveles también.

Departamento de Education USA (Educación en Estados Unidos) es el ente encargado de hacer la gestión para que estudiantes hondureños realicen sus estudios a nivel superior de pre y postgrados en universidades de Estados Unidos y países europeos a través de becas completas o parciales.

El programa de Micro becas Access de IHCI inicio en Honduras en el 2009 y desde entonces ha becado a más de 500 jóvenes de Tegucigalpa y Comayagua con dos años de programas de inglés, actividades al aire libre, capacitaciones sobre la cultura americana y valores.

El programa es Patrocinado por el Departamento de Estado del gobierno de Los Estados Unidos a través de su Embajada en Tegucigalpa y ejecutado en el Instituto Hondureño de Cultura Interamericana IHCI.

El aprendizaje adquirido en el programa le ha valido a muchos jóvenes a poder aplicar y calificar a programas de Becas e intercambios en Los Estados Unidos, Eslovaquia, Nicaragua, Canadá, España, Chile, Francia, Brasil, Guatemala entre otros.

Otros estudiantes se han destacado en el ámbito nacional como artistas, docentes del área de inglés, atención al cliente, administración, capacitadores entre otros.

Entre sus actividades de responsabilidad social se encuentran visitas a hospitales, fundaciones contra el cáncer, escuelas, universidades, asilos de ancianos, casas hogar entre otros. Los becarios del programa Access IHCI reciben capacitaciones al aire libre mediante

MSSOA una organización que se dedica al fomento de los valores, el respeto al medio ambiente y la supervivencia a través del uso consiente de los recursos naturales.

Entre los logros destacados de los becarios se encuentra el programa The Mentoring Choice, (elección de tutoría) una iniciativa de un grupo de ex becarios mediante el Alumni Engagement Innovation Fund (Fundación de ex-alumnos) 2013 con el cual capacitan a jóvenes de comunidades cercanas al Distrito Central en temas de inglés, Computación y Desarrollo Profesional, dicho programa ha logrado distinciones nacionales e internacionales como el Premio Yo Emprendo de Youth Action Net (asociación de jóvenes en acción) y el premio a las Mejores Prácticas Publicas de América Latina a través de Fundación Botín España.

Las convocatorias se abren una vez al año y se notifican mediante la página Web de IHCI, así como en todas sus redes sociales.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se exponen los fundamentos que justifican la decisión de utilizar una metodología mixta de investigación para abordar las preguntas y objetivos de esta. Se consideró utilizar distintas técnicas para la recolección de datos lo cual condujo a la combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo de la investigación.

La combinación de ambas apreciaciones fue la más indicada para responder del modo más enriquecedor posible a las preguntas que guiaron la investigación.

4.1 Enfoque de la investigación.

Dando respuesta al planteamiento de la investigación, el enfoque que más se ajustó al planteamiento fue el enfoque mixto, este enfoque proporcionó la estrategia para manejar la información cuantitativa y cualitativa. De acuerdo con Sampieri este enfoque va más allá de la simple recolección de datos, ya que involucra la inducción y deducción con dominancia cuantitativa.

Acorde con lo expuesto por Sampieri (2014) *“La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”* (P. 532).

El enfoque mixto fue pertinente también porque contiene como rasgo el eclecticismo metodológico, ya que, según Sampieri, este permite una investigación de mejor nivel que una investigación que implica un solo método. Lo expuesto por Sampieri sugiere que una metodología mixta podía brindar resultados más favorables por su riqueza en matices, conceptos e ideas.

Este apartado hace referencia a dos aspectos, se integró el modelo de Comunicación No Violenta en la planificación de clases, el cual se basa en la empatía, honestidad, responsabilidad, colaboración y compromiso; es decir, los aspectos cualitativos del y la estudiante del séptimo

grado. Agregado a lo anterior, el área cuantitativa se midió a través del Cuestionario Kilman el cual señala la competitividad, la colaboración, el compromiso, la evasión y el acomodo, como preferencias para resolver conflictos.

Entonces la combinación de ambos métodos fue la estrategia que brindó mejores oportunidades para responder de la mejor manera las preguntas de investigación, igualmente implicó una mejor comprensión del problema que se investigó.

4.2 Tipo de investigación.

Siguiendo lo expuesto por Sampieri (2014) “*los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población*” (Pág. 92). Por lo anterior el tipo de investigación fue descriptivo ya que se comprobó que el modelo de CNV fue efectivo en la prevención y resolución de conflictos en el primer grado sección 3 del III Ciclo de educación básica del instituto y escuela IHCI.

En términos generales la investigación se constituyó sobre los paradigmas que los y las estudiantes tenían frente al conflicto. En ese sentido fue interesante conocer lo que dijo y pensaba el personal docente, los y las estudiantes sobre la empatía, la honestidad, la colaboración y compromiso, acercándose entonces a un tipo de disertación que consideró las practicas humanas como un referente a investigar.

Se entiende que el modelo de CNV se adquiere con la práctica, por lo que los docentes debieron conocerlo primero para poder aplicarlo y reproducirlo. La resolución de conflictos fue inherente a cada estudiante ya que esta decisión estuvo conectada a la actitud, así como, a las interacciones inter e intrapersonales.

Durante el proceso educativo dentro y fuera del espacio áulico se pusieron en juego un sin número de ideas y creencias, de las cuales muchas veces los jóvenes no eran conscientes de ello, como ser; dramas que al final herían los sentimientos de sus pares, pero que por la presión de grupo nadie se atrevía a expresarlo.

4.3. Diseño de la investigación.

Aquí se presentan los aspectos vinculados al diseño de la investigación. También se exponen los métodos de investigación, las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación; además la justificación de su implementación. Igualmente, se describe el contexto en el cual se desarrolló la investigación, que incluye una caracterización general de los estudiantes que participaron en el enfoque cuantitativo, así como en el aspecto cualitativo.

El diseño estuvo enmarcado dentro de la investigación cuasi experimental, ya que es el que más se ajustó al estudio debido a que los sujetos no se asignaron al azar ni se emparejaron, los grupos ya estaban constituidos.

Por ejemplo, en la investigación se tomaron los 30 estudiantes de cada sección para un total de 60, es decir tomar los dos grupos intactos. Primero se les aplicó simultáneamente la preprueba, después un grupo recibió el tratamiento (grupo experimental) y otro no (grupo control); por último, se les aplicó simultáneamente una post-prueba.

Tomando en cuenta las consideraciones de Sampieri (2014) *“Este diseño incorpora la administración de prepruebas a los grupos que componen el experimento; por último, se les administra, también simultáneamente, una post-prueba”* (Pág. 145), la preprueba tuvo dos fines, uno, sus puntuaciones sirvieron para fines de control en el proceso. En grupos pequeños la asignación al azar no funciona ya que se toman todos los participantes. La segunda ventaja sirvió para analizar y comparar el puntaje en cada grupo de la preprueba y una post-prueba.

Tabla # 2

El diseño se diagrama de la siguiente forma:

Grupo	Asignación	Observación	Tratamiento	Observación
		Antes		Después
Experimental	No Azar	O ₁	X	O ₃
Control	No Azar	O ₂	----	O ₄

Nota: El diseño es cuasi – experimental no equivalente donde al grupo experimental se le sirvió clases de acuerdo con el modelo de CNV y al grupo control no equivalente a quienes no se les aplicó el modelo.

Así mismo, se capacitó a 45 docentes en el modelo de Comunicación No Violenta con el propósito de que todo el personal docente y directivo conociera y pueda aplicar el modelo en su vida profesional y personal. La capacitación tuvo una duración de 32 horas realizada durante ocho sábados. Seguidamente se trabajó con los 10 maestros del séptimo grado en mención, con el objetivo de enseñar sus asignaturas desde la perspectiva del modelo de CNV para la prevención y resolución de conflictos. Dicha capacitación se sirvió en cuatro sesiones más.

El esquema del diseño metodológico de la investigación se organizó en las siguientes etapas:

Etapas I: Preguntas de investigación: las preguntas de investigación fueron elaboradas para ser respondidas mediante datos obtenidos cuantitativa y cualitativamente.

Etapas II: Recolección de datos: esta sección se realizó en base a dos enfoques metodológicos.

Cuantitativo: en la investigación se recogieron datos cuantitativos para responder a las preguntas relacionadas con la resolución y prevención de conflictos dentro y fuera del aula. Por medio del cuestionario de 30 preguntas cerradas, Inventario TKI que se aplicó al total de la muestra. 60 estudiantes. El cuestionario se aplicó antes y después del tratamiento. Para la aplicación del instrumento se solicitó autorización al instituto y a los padres de familia.

Cualitativo: las estrategias cualitativas de recolección de datos se realizaron por medio de un diagnóstico de grado, la observación dentro y fuera del aula. La observación se realizó antes y después del tratamiento. Así como, la implementación de clases basadas en el modelo de CNV. Con el total de la muestra del grupo experimental. El programa General en el Modelo de Comunicación No Violenta se sirvió a 45 docentes más directivos de la institución. Capacitación con una duración de 16 horas. El programa de Capacitación Específica sobre CNV a directivos y 10 docentes que sirvieron las clases a los estudiantes del séptimo grado. Con una duración de 16 horas adicionales.

Etapa III de Análisis:

Cuantitativo: se realizó análisis estadístico descriptivo de los datos adquiridos cuantitativamente.

Cualitativo: se realiza análisis cualitativo de la observación dentro y fuera del aula, registrada por medios audiovisuales realizada a la muestra.

Etapa IV: Interpretación: La interpretación se realiza de acuerdo con cada enfoque.

Etapa V: Conclusiones: se elaboran conclusiones derivadas del análisis cuantitativo y cualitativo.

En la tabla 3 se explica la información antes expuesta.

Tabla # 3

Esquema del diseño de investigación para el enfoque cuantitativo

ETAPA I	ETAPA II	ETAPA III	ETAPA IV	ETAPA V
	Aplicación del cuestionario			
Preguntas de investigación	TKI Cuestionario respuesta cerrada	Estadística descriptiva	Descripción Cuantitativa	Conclusiones

Nota: Para evacuar el área cuantitativa se aplicó el cuestionario de Kilman con respuestas cerradas, seguidamente se trabajó los datos para ser interpretados y plasmar conclusiones

Análisis del cuestionario de Thomas y Kilman. En esta sección se exponen los resultados cuantitativos procedentes del inventario de estilos en la resolución de conflictos. A continuación, se resume el trabajo realizado con la población estudiantil.

Se elaboró un resumen preliminar sobre el proceso, el cual está detallado en la tabla 4.

Tabla # 4

Resumen del Proceso

Grupo	Asignación	Observación Antes	Tratamiento	Observación Después
Experimental Séptimo sección 3	No Azar Grupo Experimental	<ul style="list-style-type: none"> • Se observó a los treinta estudiantes en un ambiente natural. (Guía de observación 1) • Se aplicó el Cuestionario de Resolución y Manejo de Conflictos. (Pre-Prueba 1) 	Enseñanza basada en el Modelo de Comunicación No Violenta	<ul style="list-style-type: none"> • Se observó a los treinta estudiantes en un ambiente natural. (Guía de observación 3) • Se aplicó el Cuestionario de Resolución y Manejo de Conflictos. (Post-Prueba 3)
Grupo	Asignación	Observación Antes	Tratamiento	Observación Después
Control Séptimo sección 2	No Azar Grupo Control	<ul style="list-style-type: none"> • Se observó a los treinta estudiantes en un ambiente natural. (Guía de observación 2) • Se aplicó el Cuestionario de Resolución y Manejo de Conflictos. (Pre-Prueba 2) 	+++++	<ul style="list-style-type: none"> • Se observó a los treinta estudiantes en un ambiente natural. (Guía de observación 4) • Se aplicó el Cuestionario de Resolución y Manejo de Conflictos. (Post-Prueba 4)

Nota: Los 60 estudiantes fueron sometidos al cuestionario de Kilman antes y después y a la guía de observación. Pero solo el grupo experimental recibió enseñanza basada en el modelo de CNV.

4.4. Hipótesis.

De acuerdo con lo enunciado por Sampieri (2004) ... *“Las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones”* (Pág. 104). Es decir, que en la presente investigación, se trató de relacionar el modelo de CNV con la habilidad para prevenir y/o resolver conflictos dentro o fuera del espacio áulico. No es

solamente tratar de relacionar el modelo, sino, una posible solución a la problemática de conflictos en el Instituto IHCI.

Hipótesis 1: Verifica la reciprocidad entre la implementación del modelo CNV en la prevención y resolución de conflictos.

H₁ Existe relación entre la implementación del modelo de CNV en la prevención y resolución de conflictos en los estudiantes del séptimo grado del IHCI.

Hipótesis 2: Contrasta la implementación del modelo a la realidad en relación con la prevención y resolución de conflictos.

H₀ La implementación del modelo de CNV no ayudará en la prevención y resolución de conflictos en los estudiantes del séptimo grado del instituto y escuela IHCI.

4.4.1. *Variables o categorías de análisis.*

En la presente investigación las variables se categorizaron de tal forma que se puedan observar las dimensiones, subdimensiones, así como sus indicadores que permitan la observación directa. Sampieri 2014... *“Es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”* (Pág. 105).

Las variables se han expuesto y son las que estuvieron directamente relacionadas en la resolución de problemas para que el estudiantado desarrolle habilidades en la toma de decisiones y evalúe posibles alternativas de solución.

Tabla # 5

La matriz 5 muestra las variables

Variable	Dimensión	Subdimensión	Definición Conceptual	Código
Conflicto	Estilos para resolver conflictos	Competitivo	Normalmente egoísta y poco colaborador. Orientado hacia el poder y hacia la acción. No suele reparar en medios para alcanzar sus fines. El competir puede ser tanto para alcanzar objetivos personales, defender una idea que considera correcta, o simplemente necesidad de ganar. <u>Tesis Análisis comparativo en Manejo de Conflicto</u>	CPC-R (Conflicto prevención de conflicto en base a la competencia)
		Colaborador	La colaboración desarrolla en gran medida ambas dimensiones: el interés por objetivos propios y el interés por los objetivos de la otra parte. Requiere analizar en detalle el problema y conocer bien las necesidades de ambas partes. <u>Tesis Análisis comparativo en Manejo de Conflicto</u>	CPC-COL (Conflicto prevención de conflicto en cuanto a colaboración)
		Comprometido	Es un término medio en todas las posiciones. Busca más la oportunidad y que todos consigan una solución aceptable. <u>Tesis Análisis comparativo en Manejo de Conflicto</u>	CPC-COM (Conflicto prevención de conflicto en cuanto a compromiso)
		Evitador	Niega y oculta el conflicto o lo aplaza Diplomáticamente. Esquiva a la persona conflictiva. Se entretiene en detalles y evita el problema central. <u>Tesis Análisis comparativo en Manejo de Conflicto</u>	CRC-E (Conflicto - resolución de conflicto por medio de la evitación)
		Acomodado	Es muy complaciente y siempre antepone las necesidades y deseos de los demás, a los suyos. Su cooperación puede ser por altruismo, disciplina o miedo. <u>Tesis Análisis comparativo en Manejo de Conflicto</u>	CRC-A (Conflicto resolución de conflicto por medio del acomodamiento)

Nota: Las variables están relacionadas directamente con el tema de resolución de conflictos

La mayor parte de los problemas en educación implican una complicada interacción de variables que eluden la exploración cuantitativa, lo cual conlleva a utilizar técnicas que permitan realizar un estudio cualitativo. Ya que este enfoque permite la descripción de interacciones y comportamientos observables. En este caso el modelo de CNV, la empatía, la honestidad, observación, necesidades, sentimientos y peticiones.

La investigación buscó explorar la relación entre el proceso de CNV y la resolución de conflictos de tal manera que se desarrollará la apertura necesaria para permitir que los estudiantes pudieran abordar temas profundos y efectuar el cambio en el comportamiento del y la estudiante. Para explorar el proceso se utilizó el estudio de casos cualitativo para hacer uso de los datos recopilados durante el proceso. El estudio de casos fue el más apropiado para la investigación de esta naturaleza, ya que permite la exploración rigurosa de la vida en un contexto real.

El conjunto de datos comprendió: exposición al modelo de CNV, observación de clases, observación en el entorno lúdico y conversaciones informales con los estudiantes

No se pretendió que los estudiantes pudieran integrar plenamente el modelo de CNV en su diario vivir en un tiempo tan corto. Sin embargo, la inclusión de la enseñanza a través del modelo para ayudar a resolver conflictos fue uno de los requisitos que permitió que los estudiantes pudieran hacer el movimiento hacia una comunicación efectiva. Para dar sentido a los datos, se utilizó un marco de análisis narrativo.

4.5. Esquema cualitativo.

A continuación, se presenta la información resumida para el estudio.

Tabla # 6

Esquema del diseño de investigación para el enfoque cualitativo

ETAPA I	ETAPA II	ETAPA III	ETAPA IV	ETAPA V
Preguntas de investigación	Capacitación docente Perfil de estudiantes Observación natural Enseñanza basada en CNV	Análisis cualitativo	Interpretación cualitativa	Conclusiones

Para evacuar el área cualitativa se capacitó al personal docente, se elaboró el perfil de grado, se observó el comportamiento de los estudiantes y los estudiantes quienes estuvieron inmersos en el modelo. Se interpretaron los datos y se efectuaron las conclusiones.

4.5.1. Categorías para el enfoque cualitativo. Desde esta perspectiva fue necesario procesar u organizar la información y categorizarla para asegurar la investigación. La misma se estructuró de tal forma que se pueda observar la unidad de análisis, la categoría, subcategoría y criterio.

Tabla # 7

A partir del aspecto cualitativo se presenta la matriz por categorías.

Unidad de análisis	Categoría	Definición conceptual
Modelo de Comunicación No Violenta	Tipos de conflicto	<p><i>Conflictos de relación y comunicación:</i> Se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa falta de comunicación entre las partes. Conducen a una espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.</p> <p><i>Conflictos de roles, de poder o de autoridad:</i> Se deben a pautas destructivas de comportamiento, cuando un alumno reacciona contra el sistema escolar y se encuentra con unos mecanismos de poder que coartan su libertad.</p> <p><i>Conflictos de rendimiento:</i> son todos aquellos relacionados con el currículum en los que el alumno puede presentar dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/profesorado le ofrece.</p> <p><i>Conflictos de identidad:</i> se dan generalmente porque el joven se encuentra comprometido con metas y creencias que le han proporcionado otras personas.</p> <p><u><i>Adaptado de Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia</i></u></p>
	Estrategias para resolver conflictos	<p><i>Arbitraje:</i> envuelve a un tercer participante para resolver la disputa. Esta persona escucha ambas partes del conflicto y toma una decisión sobre la solución.</p> <p><i>Mediación:</i> involucra un tercer participante que es aceptable a las partes e imparcial e independiente.</p> <p><i>Negociación:</i> los implicados discuten sobre su interpretación para llegar a un acuerdo que satisfaga ambas partes.</p>

Continuación de la tabla # 6

Unidad de análisis	Categoría	Definición conceptual
Modelo de Comunicación No Violenta	Estrategias para resolver conflictos	<p><i>Arbitraje:</i> envuelve a un tercer participante para resolver la disputa. Esta persona escucha ambas partes del conflicto y toma una decisión sobre la solución.</p> <p><i>Mediación:</i> involucra un tercer participante que es aceptable a las partes e imparcial e independiente.</p> <p><i>Negociación:</i> los implicados discuten sobre su interpretación para llegar a un acuerdo que satisfaga ambas partes.</p> <p><u><i>Adaptado de Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia</i></u></p>
	Actores institucionales	<p><i>Director:</i> es la persona encargada de gestionar el centro de enseñanza para que sea eficaz, lo que significa fomentar el trabajo en equipo y la colaboración entre el personal, teniendo en cuenta las aspiraciones de los/las estudiantes y los padres y madres, y la planificación y aplicación con visión de futuro de las cuestiones administrativas, como son la contratación o iniciación del personal, la construcción de edificios y las solicitudes de equipamientos.</p> <p><i>Subdirector:</i> es la persona que ayuda al director a desarrollar todas las actividades planificadas durante el año escolar.</p> <p><i>Orientadores:</i> guiar a las y los educandos no sólo en el campo educativo si no también el ámbito familiar y social, ayudándolos a que se desarrollen como personas.</p> <p><i>Psicólogo:</i> guiar a las y los educandos con problemas psicológicos producto de su entorno escolar o familiar. Para ello el Psicólogo debe tratar de que las y los educandos reconozcan sus problemas y se acepten como personas diferentes y únicas, pero con la suficiente capacidad para superar sus dificultades o convivir sanamente con ellas, a fin de prevenir el fracaso escolar o la pérdida de motivación para continuar con éxito su formación social profesional.</p> <p><i>Consejeros:</i> es el encargado de mantener una comunicación efectiva entre los (as) docentes, educandos y padres y madres de familia, tutores y/o encargados, con el propósito de fomentar valores, principios morales, espirituales, y éticos, a fin de contribuir a la formación educativa integral, con calidad y equidad.</p>

Continuación de la tabla # 6

Unidad de análisis	Categoría	Definición conceptual
Modelo de Comunicación No Violenta		<p><i>Docentes:</i> son los responsables de buscar estrategias para que estudiantes aprendan. Es la figura clave e ideal para realizar la tarea de la formación de los estudiantes.</p> <p><i>Estudiantes:</i> son grupos de personas que tienen un punto de reunión en común denominado escuela (primaria, secundaria, preparatoria y universidad) en la cual encuentran personas afines a sus caracteres, con los cuales tienden a formar una relación más allá del estudio.</p> <p><u><i>Adaptado del reglamento interno del instituto.</i></u></p>
	Fundamento teórico del modelo CNV	<p><i>La Comunicación Empática</i> crea las condiciones para que los demás accedan a nuestras peticiones por un deseo de colaboración y compromiso y no por miedo, culpabilidad, vergüenza, obligación o deseo de recompensa El propósito de la Comunicación Empática es crear la calidad de conexión humana donde las necesidades de todos los involucrados importan y son satisfechas a través de un deseo natural de contribuir al bienestar de los demás.</p> <p><u><i>Comunicación No Violenta Un Lenguaje de Vida.</i></u></p>
	Implementación del modelo	<p>El modelo se implementa a través de teoría, procesos y estrategias puesta en práctica dentro y fuera del aula de clases. Con el propósito de buscar medidas alternas para solucionar conflictos.</p> <p><u><i>Adaptado del Set de Herramientas sobre Comunicación No Violenta.</i></u></p>
	Relación del modelo CNV en la resolución y prevención de conflictos	<p>Para resolver conflictos, se necesita crear comunidades de aprendizaje donde todos los estudiantes y maestros estén seguros de que sus necesidades importan y pueden ser satisfechas. Donde cada miembro de la comunidad de aprendizaje sepa reconocer sus emociones, sus necesidades, expresarlas de manera clara, adquirir estrategias para satisfacerlas y ayudar a sus pares a hacer lo mismo. En comunidades de aprendizaje como esta, la solución de problemas es más común que el conflicto.</p> <p><u><i>Adaptado de El Aula Sin Culpa: Herramientas Para Resolver Conflictos y Promover Relaciones Inteligentes</i></u></p>

Nota: Las categorías en la tabla 6 están relacionadas con el modelo CNV

4.5.2. Población objeto de estudio. Para la investigación se tomó la población en su totalidad, es decir los 60 estudiantes del séptimo grado, pertenecientes a dos secciones. A los cuales se les aplicó el cuestionario TKI antes y después del proceso.

Del mismo modo, el estudio se realizó en un contexto natural el cual no se construyó ni modificó por el investigador. En este sentido se buscó respuesta del mundo real dentro y fuera del aula de clases de los estudiantes del séptimo grado sección 3. Así como, la práctica de los 10 docentes del grado en mención, realizada en el espacio áulico. En el proceso 30 estudiantes fueron expuestos al modelo de CNV dentro del aula de clases, pero los 60 estudiantes fueron observados durante su tiempo de esparcimiento social.

Esta contemplación permitió complementar y enriquecer la información obtenida por las técnicas cuantitativas en relación con la forma de resolver conflictos y el modelo de CNV. Así permitió ahondar en la descripción sobre las actitudes de los estudiantes sobre el tema en estudio, pero también, permitió identificar, revelar y entender el rol de los diferentes factores dentro y fuera del aula.

En esta exploración el investigador tuvo un rol de observador pasivo, aunque observó los diferentes eventos en el aula no intervino directamente en el proceso. De ahí que se considera que quien investiga de acuerdo con este método debe desarrollar una sensibilidad especial hacia las experiencias dentro y fuera del aula.

4.6 Fuentes de información.

En la estrategia de recopilación de datos se combinaron fuentes primarias como ser libros, instrumentos, revistas científicas, tesis doctorales, información en línea y periódicos. Además, se utilizaron fuentes secundarias cuya información se adquirió a través de diccionario de idiomas e información en línea. De igual forma, se entrevistó al personal del departamento de Orientación para elaborar perfiles. La figura C resume la técnica, estrategia e instrumento de recolección de datos.

Esquema que resume el proceso de investigación.



La figura C: El cuestionario de prevención y resolución de conflictos estableció el perfil de cada estudiante. El perfil de grado se realizó en conjunto con el departamento de orientación del instituto. Seguidamente se procedió a la enseñanza basada en CNV y la observación naturalista.

4.6.1. Técnica e instrumento cuantitativo. Para la recolección de datos cuantitativos se utilizó el cuestionario de Thomas y Kilman ya que fue el que más se adaptó a las necesidades y edades de los jóvenes del séptimo grado. Las preguntas están redactadas en forma sencilla y de fácil comprensión para los jóvenes.

Este instrumento evalúa la conducta del joven en situaciones de conflicto. El *cuestionario* está estructurado con preguntas cerradas que deben responderse por medio de una escala de puntos.

A continuación, en la tabla 8 se exponen las características del instrumento utilizado para recoger los datos acerca del estilo para prever y resolver conflictos dentro y fuera del aula.

Tabla # 8

Ficha técnica del instrumento para la resolución de conflictos

Titulo Original	Conflict mode Instrument (TKI) Instrumento para la Resolución de Conflictos
Autores	Kenneth Thomas y Ralph Kilman
Administración	Modo de administración del instrumento es de auto reporte, para ello se presenta el inventario y la hoja de respuestas.
Tiempo de aplicación	15 minutos
Numero de ítems	30
Fecha de publicación	1974
Significación	Evalúa dos dimensiones: asertividad y cooperación.
Estilos de manejo de conflicto	Competidor, colaborador, compromiso, evasivo y complaciente o acomodado.
Confiabilidad	(0.994)

Nota: Este modelo bidimensional de la conducta en el manejo de conflictos es una adaptación de Conflict and Conflict Management de Kenneth Thomas, incluido en Manual de Psicología industrial y organizacional editado por Marvin Dunnette (Chicago: Rand McNally, 1977).

4.6.2. Explicación del Instrumento. De la Evaluación de la Modalidad De Conflicto de Thomas & Kilman. El término conflicto según el Diccionario Longman (2006) ...” *Proviene de la palabra latina conflictus, que quiere decir chochar, afligir, infligir. Una situación en la que hay que elegir entre las cosas opuestas. Entre dos ideas, opiniones, creencias, donde no pueden ser ambas verdaderas*” (P. 158).

No se puede desconocer que en muchas ocasiones las consecuencias del conflicto son severas. No es fácil de sobrellevar una situación en las que ha habido sufrimiento físico y/o emocional.

Fuquen afirma que: (2003)

Al conflicto también se lo define como un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo (P. 266).

El instrumento: *Evaluación De La Modalidad De Conflicto De Thomas & Kilman* se ha diseñado para identificar la conducta individual frente a situaciones conflictivas. Estas se definen como aquellas en que los intereses o posiciones de dos personas aparecen como incompatibles, describiendo así la conducta de una persona en base a dos dimensiones: asertividad y cooperación.

El TKI ha sido líder en la evaluación de resolución de conflictos por más de 30 años. No requiere calificaciones especiales para su administración. Desde los años 70 se han publicado más de siete millones de copias en varios idiomas incluyendo el español. Fue un instrumento fácil de administrar y comprender para los jóvenes del séptimo grado. El Cuestionario de estilos de manejo de conflicto consta de 30 ítems dicotómicos (A/B), los mismos están clasificados en 5 secciones de 12 para hacer un total de 60 enunciados. Los cuales se muestran en la tabla # 9. El instrumento se puede observar en los anexos.

Tabla # 9

Inventario TKI

Estilo	Ítem o pregunta
Competidor	3A, 6B, 8A, 9B, 10A, 13B, 14B, 16B, 17A, 22B, 25A, 28A.
Colaborador	2B, 5A, 8B, 11A, 14A, 19A, 20A, 21B, 23A, 26B, 28B, 30B.
Comprometido	2A, 4A, 7B, 10B, 12B, 13A, 18B, 20B, 22A, 24B, 26A, 29A
Evasivo	1A, 5B, 6A, 7A, 9A, 12A, 15B, 17B, 19B, 23B, 27A, 29B.
Acomodado	1B, 3B, 4B, 11B, 15A, 16A, 18A, 21A, 24A, 25B, 27B, 30A.

Nota: Los datos correspondientes a las 5 dimensiones con sus respectivos enunciados.

4.6.3. Confiabilidad del instrumento. En primer lugar, para evaluar la confiabilidad del TKI se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach en el programa SPSS. Cada estilo se compone de 12 ítems que fueron registrados en el programa SPSS para medir la confiabilidad de cada dimensión. La confiabilidad del instrumento se representa en la tabla # 10

La eficacia del instrumento se refiere en este caso al grado con el que la herramienta midió lo que se pretendía medir, es decir, la forma en que los estudiantes resuelven conflictos. Cuanto más se aproxime a 1 el valor obtenido, mayor es la fiabilidad del instrumento.

Tabla # 10

Estadística de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.994	.995	5

Nota: El porcentaje mostrado en la tabla 9, indica que la confiabilidad del instrumento es sumamente elevada.

En segundo lugar, el análisis de datos arrojó la fiabilidad del instrumento para cada estilo en resolución de conflictos. Dicha información se observa en la tabla 11.

Tabla # 11

	Estadística por dimensión de instrumento				
	Medida de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
COMP_1	63.8500	12344.615	.980	.991	.995
COLA_2	60.8500	1234.072	.989	.985	.992
COMPR_3	62.5167	1254.222	.994	.991	.991
EVASI_4	63.9333	1244.419	.987	.995	.992
ACOMO_5	61.8500	1199.454	.981	.987	.994

Nota: La validez del instrumento en cada uno de sus estilos de resolución de conflicto también es elevada. Lo cual corrobora la validez del instrumento

4.7. Método de análisis de datos cuantitativo.

4.7.1. Proceso de aplicación.

Se plantearon dos fases para la recolección de información: a) aplicación de la pre prueba en las aulas, el cuestionario de Thomas y Kilman se aplicó en forma escrita. La prueba fue aplicada por la investigadora en presencia del consejero de piso y el maestro que cedió su clase. El tamaño del grupo fue de 30 en cada sesión. Los elementos que fueron evaluados tienen que ver con el *estilo para la solución de conflictos* que los estudiantes preferían. Los resultados describieron la relación que se generaba en el aula y que podían o no generar conflicto en los actores educativos del instituto. Los datos de la pre- prueba se vaciaron en el programa SPSS. b) aplicación de la post-prueba del inventario TKI, con el propósito de contrastar si los estilos en la resolución de conflictos se modificarían después del tratamiento en el grupo experimental.

Para la aplicación del instrumento se presentó una solicitud a la dirección académica del Instituto y Escuela IHCI, quien autorizó la aplicación de este y una solicitud a los padres por parte del instituto. Los resultados del estudio fueron vaciados en una malla de perfiles individuales y en una hoja de procedimientos de datos (SPSS) 23.

4.7.2 Pruebas realizadas. Perfiles individuales del Cuestionario de Kilman correspondientes al estilo de manejo en la resolución de conflictos para poder comparar el antes y después en el cambio de conducta de cada participante.

En segundo lugar, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov por ser una muestra mayor de 30 participantes, para comprobar hipótesis. Con esta prueba se probó que los datos no provienen de una distribución normal ya que el valor P es menor al valor α o significancia. Aunque hay una diferencia significativa los estilos de resolución de conflictos no son estáticos por lo tanto los resultados no pueden venir de una distribución normal.

Tabla # 12

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
RC_ANT_CNV	.316	60	.000
RC_DESP_CNV	.243	60	.000

Nota: Verifica la reciprocidad entre la implementación del modelo CNV en la prevención y resolución de conflictos.

En tercer lugar, se aplicó la prueba no paramétrica con signo de Wilcoxon ya que los datos no provienen de una distribución normal. La prueba se realizó para comparar el rango medio de dos muestras relacionadas y se determinó la existencia de diferencias significativas entre ambas. La prueba es una alternativa aceptable para verificar hipótesis.

Tabla # 13

Prueba de Wilcoxon

Estadísticos de prueba ^a	
	ANTES- DESPUES
Z	2.976 ^b
Sig. Asintótica (bilateral)	.003

Nota: Se acepta la H1 y se rechaza la H0

La tabla 12 concluye que hay una relación significativa entre las medianas en la forma de resolución de conflictos antes y después del tratamiento ya que el valor P (0.003) es menor que el nivel alfa que es de (0.05). Entonces, la H₁ confirma que *si existe relación entre la implementación del modelo de CNV en la prevención y resolución de conflictos en los estudiantes del séptimo grado del instituto y escuela IHCI*. Se acepta la H1 y se rechaza H₀.

4.8. Estrategias e instrumentos cualitativos en la recolección de datos.

Para la recolección de datos cualitativos se emplearon diversas estrategias como la capacitación docente, perfil de grado, la observación naturalista y la enseñanza basada en el modelo de CNV.

4.8.1. Capacitación docente en el modelo de Comunicación No Violenta. La labor docente es imprescindible para que los educandos sean capaces de desenvolverse efectivamente en un mundo cambiante. En la actualidad, el Instituto y Escuela IHCI, se ha caracterizado por estar a la vanguardia en la capacitación docente.

Partiendo de lo anterior, es imperativo que los docentes aumenten su conocimiento y se capaciten en nuevos modelos para la enseñanza en un mundo globalizado. En tal sentido, el y la docente del IHCI debe tener dominio técnico y conceptual del modelo de Comunicación No Violenta. Debido a que el personal docente y directivo no tenía conocimiento alguno sobre el modelo a implementar, se decidió capacitar al personal en dos fases. Estas se explican a continuación:

1. Se elaboró una nota a dirección para el permiso de entrenamiento docente.
2. Dirección solicitó capacitar a los 45 docentes en los fundamentos del modelo en la primera etapa. Esta tuvo una duración de 16 horas.
3. Solamente 10 docentes participaron en la segunda fase del entrenamiento, lo anterior, debido a que fueron los docentes en contacto directo con la población en estudio. Jornada realizada en 16 horas también.
4. Se seleccionó el séptimo grado debido a que los estudios han arrojado que la transición del sexto al séptimo grado es un proceso con diferencias a nivel académico, social y emocional para los estudiantes. Estos pasan de tener 1 solo maestro a 11 maestros, uno para cada asignatura, de ser los más grandes del segundo ciclo de educación básica, a ser los más pequeños del tercer ciclo. En muchas ocasiones son víctima de las burlas de los más grandes.

María Díaz (2009) acota lo siguiente:

Pueden darse situaciones en las cuales prevalece el interés por lograr la aceptación social en lugar de los intereses académicos. También se observa lo contrario, es decir, que los jóvenes que no se consideran atractivos o aceptados se refugian en el estudio y se aíslan de la vida social del colegio, por temor a ser rechazados. (Pág. 109)

Primera fase

Se capacitó a 45 docentes en los fundamentos teóricos del modelo. En una jornada de 4 sábados con experiencias prácticas. La temática se realizó en función de los fundamentos generales del modelo, como ser: la intención en la enseñanza, la atención, barreras que bloquean la comunicación como los juicios moralistas, así como el desarrollo de la conciencia en la toma de decisiones. La primera capacitación fue instrucción general y esta abrió brecha para el conocimiento que se adquirió en la segunda etapa del entrenamiento ya que fue entonces donde se presentaron los principios y fundamentos teóricos del modelo.

Segunda fase

Debido a que la investigación se desarrolló únicamente en las dos secciones de séptimo grado, se planificó en profundizar en la capacitación únicamente a los 10 docentes que sirvieron clases en dichos grados. A petición del director se incluyó a 5 docentes más. En 4 sábados adicionales. La preparación docente en ambas etapas fue crucial para la implementación del modelo en el espacio áulico del primer grado del tercer ciclo de educación básica. La temática giró en relación con las dimensiones, subdimensiones y relación del modelo con la enseñanza. Ambos programas se adaptaron del Set de Herramientas de la Comunicación No Violenta. Los dos programas se pueden visualizar en anexos.

4.8.2. Perfil de grado. A continuación, se describe al grupo control y grupo experimental. La descripción se realizó con la asistencia de la psicóloga de la institución, de acuerdo con cuatro dimensiones: área organizativa, área social y convivencia, área académica y área emocional a cada una de las dos secciones de séptimo grado del Instituto Hondureño de Cultura Interamericana IHCI. La Información fue avalada por el departamento de orientación del instituto.

Los estudiantes del séptimo grado se *organizan* de la siguiente forma: a) El grado está conformado por 37 niñas y 23 varones. b) Representado por una junta directiva, elegida democráticamente por el resto de los compañeros. c) Los miembros de la directiva no logran ejercer sus funciones por la actitud negativa del grupo. En el ámbito *académico*: a) No se motivan por hacer tareas en sus hogares, este se debe a que la mayoría, sus padres no les dedican tiempo y no son supervisados por los mismos. b) Todavía no se han adaptado al nivel académico en que se encuentran, ya que requiere un nivel de entrega y de compromiso por parte del alumnado. c) Muchos de los alumnos no revisan el horario de sus clases y por lo tanto dejan sus libros de texto en casa. d) Las tareas asignadas por los docentes con tiempo determinado para su entrega, los alumnos las realizan en el transcurso de la clase del día que deben entregarla. e) En ocasiones ciertos compañeros roban la tarea de otros, presentando el mismo contenido y solo cambian la portada. Razón por la cual están constantemente en el departamento de orientación. En el área de *convivencia*: a) Los varones no se relacionan con las niñas. b) Las niñas rebeldes intimidan al resto, obligándolas a hacer lo que ellas dicen. c) Los conflictos están presentes por la más mínima diferencia de opiniones. Y en su desarrollo *emocional*: a) Casi el 65% de los alumnos no viven con sus padres y están a cargo de los abuelos ya sea maternos o paternos o uno de los padres y esto genera problemas de conducta ya que ellos no imponen autoridad en sus hogares. Como consecuencia no obedecen las reglas y las normas de los maestros dentro del aula. b) Siempre están a la defensiva frente a cualquier situación. c) Las niñas en repetidas ocasiones molestan a las demás compañeras con comentarios fuertes e hirientes.

El perfil arrojó un panorama de la forma en que los conflictos son manejados por los estudiantes del séptimo grado sección 2 y 3.

Por ende, el grupo experimental con el que se decidió trabajar es el séptimo grado sección 3 debido a las características que presenta. Las cuales se resumen a continuación:

1. Los y las estudiantes oscilan entre los 12 y 13 años.
2. Los hogares son atípicos donde la mayoría de los y las estudiantes viven con uno de sus padres o con un pariente.
3. Es indiscutible que, los y las estudiantes, pasan por una transición de primaria a secundaria, razón por la cual, ellos experimentan cambios de ánimo constantemente.

4. Para ellos el cambio es bastante fuerte, la sociedad exige que deben ser más independientes y no los niños y niñas que tenían de 1 maestro guía quien estaba pendiente de ellos; ahora tienen 11 maestros de acuerdo con el pensum académico. La razón se debe a que, ya no tienen un currículo integrado a una sola maestra, sino que, es un currículo más específico.
5. Las tareas asignadas ya no son desarrolladas en el propio centro y monitoreadas por el docente, ahora es trabajo independiente en casa o trabajos en equipo. Lo cual requiere de mayor compromiso, responsabilidad y autonomía.
6. La interacción alumno-docente es más limitada, porque los docentes no tienen una sola sección de estudiantes.
7. Es necesario que los estudiantes ejerzan mayor autocontrol, debido a que el seguimiento del docente ya no es tan directo como en los primeros ciclos de educación básica.
8. Algunos de estos cambios les ocasionan conflictos dentro o fuera del aula.
9. La presión de grupo es bastante alta, ya que se ven obligados a entrar en el círculo que la edad misma les impone. Existe una dependencia afectiva debido a que pasan más tiempo fuera de casa. El instituto está más distante de sus hogares.
10. Es evidente que, estos jóvenes deben integrarse al III Ciclo de educación paulatinamente, algunos lo logran más rápidamente que otros.

Tomando en cuenta el perfil del grupo experimental fue necesario capacitar a sus 10 docentes en el modelo de CNV y así ayudar a los jóvenes a sobrellevar los retos en la nueva etapa de su vida académica y socio afectiva.

4.8.3. Observación cualitativa. Observación cualitativa o naturalista fue una observación exploratoria y abierta. Donde el investigador tomó notas profundas, también incluyó grabaciones, videos y fotografías para establecer un registro de lo ocurrido durante el proceso.

Se recogieron un total de cuarenta horas aula de observaciones distribuidas en sesiones de clase y tiempo lúdico. Veinte en cada etapa, es decir, veinte antes y veinte después del tratamiento.

4.8.4. Enseñanza Basadas en el modelo de CNV. En esta estrategia se fusionó el pensum académico de la institución con el modelo de la Comunicación No Violenta. Cada asignatura se planificó de manera que las estrategias adquiridas en la capacitación docente se aplicaran dentro y fuera del aula de clases.

4.9. Método de Análisis de datos Cualitativo.

En la parte cualitativa también se realizó en dos fases: a) el estudio de casos se organizó en sesiones de trabajo con el departamento de orientación sobre los perfiles del grupo control como el grupo experimental, se capacitó a los docentes sobre los fundamentos teóricos del modelo de CNV, se realizó el diario de observación natural dentro y fuera del aula. En base a las observaciones realizadas se elaboró con los maestros la planificación de clases de acuerdo con el modelo. b) se sirvió clases durante seis semanas en las cuales se integró el modelo al currículo de la institución para cada asignatura, después de este tiempo se realizó un segundo diario de observación natural en el espacio áulico y lúdico; también se entrevistó a maestros y estudiantes para conocer sus apreciaciones. Para realizar la triangulación de los instrumentos se procedió a la selección de las dos dimensiones del cuestionario TKI y así conectarlo con el modelo de CNV.

La selección de los ítems del cuestionario utilizado en la investigación se realizó en base a dos dimensiones únicamente, por ser consideradas las que más se ajustan al modelo.

4.9.1. Distribución de Ítems por categoría. Como se ha venido exponiendo el TKI mide cinco estilos, de estos solo dos están directamente relacionados con el modelo de CNV. Uno de ellos es el estilo de colaborador y el otro el estilo de compromiso.

Debido a la naturaleza del modelo el cual se basa en empatía y honestidad los estilos que se pretendieron modificar al momento de resolver conflictos son los antes mencionados. Lo anterior significa que se seleccionaron 24 ítems los cuales aportaron índices actitudinales que permitieron analizar, discutir y enlazar las tendencias con el modelo de CNV el cual se basa en la empatía. La distribución se presenta en la tabla 14.

Tabla # 14

Estilos de resolución de conflictos y el modelo de CNV

N0.	Categoría	Idea Central	N0. de Ítem
1	Colaborador (solución de problemas)	Su énfasis está en los intereses de todas las partes, lo que constituye una combinación entre asertivo y cooperativo.	2B, 5A, 8B, 11A, 14A, 19A, 20A, 21B, 23A, 26B, 28B, 30B.
2	Comprometido (compartir)	La presentación a las preocupaciones de todos, incluyendo las suyas. Alto grado de responsabilidad.	2A, 4A, 7B, 10B, 12B, 13A, 18B, 20B, 22A, 24B, 26A, 29A.

Nota: Dimensiones para la triangulación de datos

4.9.2. Observación de Clases

La observación de clases fue el primer paso para conectarse empáticamente en el aula, a través del dialogo; es decir, mediante las observaciones tales como la realimentación. Los docentes brindaron información concreta a los estudiantes y los mismos entre sí. Esta información contribuyó a su aprendizaje.

En segundo lugar, se realizó la observación de clases en un horario de 7:00 de la mañana a las 12:00 meridiano. Así como la observación en el tiempo de recreos. Se utilizaron los formatos oficiales del instituto.

4.9.3. Planificación de clases basadas en el modelo de Comunicación No Violenta.

En educación, la planificación tradicional no toma tiempo para preguntar ¿Quiénes son los estudiantes a quien se les enseñará? Fue propicio entonces fomentar aulas diferenciadas en el séptimo grado, donde la claridad integrada en un espacio áulico fuera mediante el desarrollo de una conciencia basada en las necesidades que engendra la responsabilidad de cumplir con las necesidades del grupo, así como las individuales.

Cabe mencionar que, la planificación de clases se basó en los cuatro componentes del modelo. El objetivo primordial fue, desarrollar a cada estudiante en auto estima positiva, la consideración por los demás, la cooperación y colaboración, así como, el compromiso de aprender.

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentan los hallazgos más relevantes de la investigación atendiendo al orden que se presentan los objetivos específicos formulados, los cuales son coherentes con el proceso investigativo para analizar si el modelo de Comunicación No Violenta es pertinente en la resolución de conflictos en el séptimo grado del IHCI. De acuerdo con lo anterior se expondrán la interpretación de la información cuantitativos y cualitativos de la siguiente manera:

5.1 Identificar el tipo de conflictos escolares en los estudiantes del séptimo grado del IHCI. Los conflictos con los que los alumnos del séptimo grado bregaban fueron conflictos de relación y poder los cuales eran manifiestos entre estudiantes y docentes.

5.2 Evidenciar las estrategias que la institución lleva a cabo para la resolución de conflictos. Las estrategias que la institución implementó fueron únicamente dos el diálogo y el arbitraje.

5.3 Identificar los actores institucionales que implementarán el modelo de Comunicación No Violenta en la resolución de conflictos del séptimo grado del IHCI. Solamente los maestros guías y el cuerpo técnico docente eran los involucrados en la resolución de conflictos. En ningún momento el estudiante tuvo un rol protagónico.

5.4 Establecer los fundamentos teóricos del modelo basado en la Comunicación No Violenta para resolver conflictos en el séptimo grado del IHCI. Los fundamentos teóricos del modelo en Comunicación No Violenta se establecieron a través de la concientización a los directivos de fusionar las estrategias propias del modelo y las estrategias propias del instituto.

5.5 Implementar el modelo basado en la Comunicación No Violenta como alternativa para prevenir conflictos dentro y fuera del aula del séptimo grado del IHCI. El modelo se implementó con la planificación de clases basadas en el modelo, la práctica de las estrategias y la escucha empática.

5.6 Demostrar la relación que tiene el modelo de Comunicación No Violenta en la prevención y resolución de conflictos en los estudiantes del séptimo grado del IHCI. La efectividad del modelo cobró vida a través de las observaciones de clase, cruce de datos

sobre el inventario de Kilman y el modelo. también se realizaron sesiones reflexivas con los docentes.

5.1 Identificar el tipo de conflictos escolares en los estudiantes del séptimo grado del IHCI.

Se encontró que los conflictos en el IHCI fueron conflictos de relación y conflictos de poder como señala Jesús Viñas; el séptimo grado no podía percibirse como una torre en la cual las ofensas y agresiones se quedaban al principio de los escalones. En el momento en el cual los y las jóvenes ingresaron a esta torre el ambiente se volvió un océano de oportunidades tanto positivas como negativas. Un conflicto de relación al enlazarse con el modelo de Comunicación No Violenta surge cuando existe una ruptura en el lenguaje referente a la conexión entre los jóvenes.

En primer lugar, estos conflictos de relación están presentes en cualquier situación y contexto donde las relaciones interpersonales coexisten. Siendo que el aula de séptimo grado fue un reflejo de la sociedad hondureña, se encontraron los mismos conflictos vinculados a la falta de tolerancia y respeto a los puntos de vista de sus pares, juicios moralistas como críticas destructivas que inhibían la comunicación efectiva, la falta de la comunicación guiada para tener una convivencia en armonía. Agregado a lo anterior, se encontró la ausencia de flexibilidad en las decisiones tomadas por los y las jóvenes.

Asimismo, la presencia de expresiones de mal gusto como ser las bromas incorrectas, falta de confianza en sus docentes y sus compañeros, la falta de colaboración en actividades académicas y lúdicas fue muy marcada en clases como educación física, apreciación artística, inglés y tecnología; evidencia obtenida en las observaciones naturalistas dentro y fuera del aula.

En el séptimo grado los conflictos de relación ocasionaron la ruptura en el trabajo en equipo, lo cual fue bastante difícil de manejar por parte de los docentes ya que el currículo Nacional Básico sugiere el desarrollo de los y las jóvenes en el área de relaciones sociales, el cual dice en el artículo 20 del Reglamento de Educación Básica acuerdo 1362-SE (2014) “*En el tercer ciclo la personalidad del y la joven se estabiliza, se afianza y se individualiza dentro de sus relaciones sociales*” (P. 63)

En segundo lugar, los conflictos de poder según Jesús Viñas son los más difíciles de resolver porque se involucra el temor, la amenaza y la coerción, aunque el poder también signifique cambio positivo. Los estudiantes del séptimo grado presentaban conflictos de poder destructivo relacionados con el autoritarismo, control de grupo, donde los líderes imponían sus ideas y no respetaban las opiniones de sus pares, lo anterior no permitía el diálogo, la colaboración, compromiso, honestidad ni la empatía. En la investigación se observó que los conflictos de poder se derivaron de todos los conflictos de relación que se enmarcan en los párrafos anteriores.

En tercer lugar, es pertinente mencionar que debido a los conflictos de relación y poder los y las jóvenes del séptimo grado mostraban conductas distraídas en las clases, en ocasiones hubo demostraciones de ira y enojo. En clases de matemáticas por ejemplo presentaban actitudes de tristeza y resignación al no poder trabajar en equipo y llegar a consensos, situaciones que fueron observadas naturalmente en el aula de clases.

En cuarto lugar, en el modelo de CNV las necesidades que no estaban siendo satisfechas en el séptimo grado como, la necesidad de comunicación, conexión, diversión entre los y las jóvenes se derivaban directamente de los conflictos de relación predominante en el grado. Las peticiones no se realizaban con honestidad debido a la desconexión que existía en el grupo, los renglones anteriores verifican lo expuesto por D'Ansembourg cuando dice que *“las situaciones se dejan tal y como están por temor a molestar a otros”* este temor o coerción se derivó de los conflictos de poder observados en el aula.

En reunión realizada con los diez docentes propios del grado, se manifestó que se invertía tiempo en cada clase tratando de resolver conflictos relacionados con la falta de comunicación efectiva, la apatía hacia las actividades, y la falta de respeto entre otros. Siendo entonces conflictos de relación entre alumnos y sus pares los cuales fueron verbales o físicos y conflictos de poder entre estudiantes y compañeros, pero también con los docentes.

5.2 Evidenciar las estrategias que la institución lleva a cabo para la resolución de conflictos.

Para la solución en una situación conflictiva se requiere contar con todas las herramientas y conocimientos de este. Deutsch (1973) dice que “*es necesario saber que estrategias y tácticas deben llevarse a cabo para transformación de un conflicto en una situación pacífica*”. Como toda institución que necesita plasmar sus políticas de forma escrita el IHCI no es la excepción. En general los conflictos están a cargo de los consejeros y maestros guías para los sucesos de aula y/o patio. Los procedimientos se especifican a continuación:

5.2.1. Pasos para resolución de los conflictos verbal alumno – alumno

Cuando sucede algún problema entre los estudiantes, se crea una mediación o arbitraje. Manejar sus diferencias en presencia de un observador imparcial. **Encargados** de resolver son Maestro Guía, Consejero de piso y Orientador. **Procedimiento:** a) Permitir a los estudiantes contar su versión de lo ocurrido. b) Desarrollar algunas soluciones posibles. c) Si el problema se ha resuelto, preguntar a los participantes como han conseguido llegar a un acuerdo o consenso. d) Según la gravedad del conflicto se le comunica al Padre de Familia y se documenta a través de Acta Preventiva, se le saca copia y se archiva en expediente del Estudiante. e) Se da seguimiento a través de la Observación.

5.2.2. Pasos para resolución de los conflictos físico alumno-alumno

Cuando sucede algún problema entre los estudiantes, se crea una mediación o arbitraje. Manejar sus diferencias en presencia de un observador imparcial. **Encargados** de resolver son Maestro Guía, Consejero de piso y Orientador. **Procedimiento:** a) Si el estudiante llega a los puños con otro estudiante o las niñas llegan a agredirse tanto verbalmente como físicamente. b) Se verifica el Reglamento interno de la Institución y se llega a un acuerdo con el Cuerpo Técnico Docente de cuanto es el número de días de suspensión. c) Se procede a llamar a los Padres de familia para informarle lo sucedido, asimismo, a citarlos para que se presente a la Institución. d) Se elabora Acta, donde firma el Padre de Familia y el Cuerpo Técnico Docente, se saca copia y archiva en el expediente del estudiante. e) De seguir con el mismo problema se le informa al Padre de Familia sobre la decisión de cambio de colegio.

5.2.3. Pasos para resolución de los conflictos alumno-maestro

Procedimiento a) Cuando es la primera vez; el Maestro le llama la atención verbal en privado. b) Si el estudiante continuo en rebeldía el Maestro lo remite a Consejería; el Consejero hace un llamado de atención verbal o por escrito (Acta preventiva) según sea la gravedad de la falta. c) Al reincidir por tercera ocasión, el consejero remite al Estudiante a Orientación; El Orientador habla con él, según sea la gravedad de la falta se cita al Padre de Familia para darle a conocer el comportamiento de su hijo (a). Según sea la falta se hace un compromiso con el Padre de Familia y se le deja saber que la próxima vez será motivo de suspensión si se sigue presentando el mismo comportamiento, se levanta acta preventiva donde firma el Estudiante, Padre de Familia, Orientador, Sub Dirección y Director. d) Cuando el estudiante hace caso omiso a todos los llamados de advertencia verbales y escritos; se remite el caso a Sub Dirección, se cita nuevamente al Padre de Familia, el Orientador redacta acta de suspensión y le hace saber al Padre de familia la decisión del Comité Técnico Docente, el acta lo firma el Padre de familia, Orientador, Sub Dirección y el director. Una vez firmadas se saca copia del Acta y se archiva en el expediente del estudiante. e) Cuando el estudiante vuelve a mostrar una conducta negativa y vuelve el Maestro a reportarlo nuevamente; Sub Dirección y el Orientador informa al Director para debatir la cancelación de matrícula, traslado del estudiante o matricula condicionada y según sea la decisión tomada, se cita al Padre de Familia para informarle y se prepara acta para firma. f) Luego se saca copia del Acta y se archiva en el expediente del estudiante.

Encargados: maestro, consejero de piso, orientador, subdirector y director.

El reglamento interno de esta institución se basa en los lineamientos girados por la Federación Nacional de Instituciones Educativas Privadas de Honduras, de la cual el IHCI es miembro; al mismo tiempo se incluyen algunas adiciones, ya que toda institución tiene una cultura institucional propia y se dan situaciones atípicas que no están registradas en la plantilla proporcionada por la FENIEPH.

También se toma en consideración el artículo 54 que literalmente dice que “*la seguridad de los educandos en los centros educativos de educación básica constituye una garantía para*

hacer efectivo el ejercicio del derecho a la educación. Esta seguridad se refiere al resguardo de su integridad física, afectiva y social.” (Reglamento de Educación Básica 1362-SE 2014)

Una de las primeras estrategias para resolver conflictos que el IHCI utilizó fue el diálogo entre el maestro guía del grado y los estudiantes implicados en el conflicto, con el objetivo de llegar a un consenso. Si el diálogo no funcionó se hizo presente la mediación con una persona neutral, quien fue el consejero de piso para que jugara el papel de facilitador. Aunque al final la mediación se convirtió en arbitraje porque fue ella (la persona) quien tomó las decisiones finales en la solución del conflicto. Como este proceso fue un arbitraje, el papel de los educandos fue minúsculo, ya que se limitaron solamente a cumplir y someterse con lo establecido en el reglamento interno en su sección de aplicación de sanciones. En ningún momento se concedió el papel de protagonista a los implicados. Lo anterior solo aplicó para resolver conflictos verbales entre los estudiantes.

Si el conflicto fue agresión física, entonces se recurrió inmediatamente al reglamento interno de la institución, en esta instancia, fue el cuerpo técnico docente quien tomó la decisión de aplicar los correctivos correspondientes. Seguidamente se envió un citatorio de forma escrita al padre de familia, se procedió a redactar el acta correspondiente y se archivó en el expediente del educando; después de haber sido firmada por todas las partes involucradas.

Cuando el conflicto fue entre estudiantes y docentes se hizo el primer llamado de atención verbal por parte del maestro guía. Si el estudiante fue reincidente en su falta entonces el alumno fue enviado a consejería y se levantó un acta preventiva. Una tercera vez implicó citatorio por escrito para el padre de familia y el levantamiento de la segunda acta preventiva firmada por el tutor, estudiante, orientador, subdirector y director del instituto. Un cuarto episodio significó levantamiento de acta de suspensión de clases firmada por las autoridades del IHCI. Cuando existe una quinta reincidencia se procede a brindar el traslado del estudiante, dependiendo del caso y la falta, se le brinda al estudiante una matrícula condicionada para el año siguiente; o la cancelación de esta ya que el IHCI, dentro de sus políticas, se reserva el derecho de admisión.

En el IHCI, los conflictos fueron escalando desde los conflictos leves hasta los muy graves, en relación con el modelo de Comunicación No Violenta; esto sucede cuando las necesidades tanto de los educandos y los maestros no han sido abordadas. Los conflictos dentro del aula también surgen cuando este puente de conexión entre el estudiante y docente no se ha construido de la forma apropiada a través de la empatía, la honestidad y el respeto mutuo.

Cada año al finalizar el periodo escolar, el consejo técnico docente y dirección del Instituto Hondureño de Cultura Interamericana se reúnen para modificar el apartado concerniente al aspecto disciplinario y resolución de conflictos. Esto debido a que año con año surgen situaciones que no estaban plasmadas en el reglamento anterior por lo que el mismo debe ser modificado, adicionando estas nuevas situaciones. Durante el tiempo en el cual se observó clases los docentes, los mismos, siguieron al pie de la letra los procedimientos establecidos en el reglamento institucional para la resolución de conflictos.

5.3 Identificar los actores institucionales que implementarán el modelo de Comunicación No Violenta en la resolución de conflictos del séptimo grado del IHCI.

El IHCI está organizado jerárquicamente, por un lado, por el personal directivo integrado por el director, subdirectora y secretaria general. Por el otro, por el personal técnico docente compuesto por coordinadores de área, nivel o asignatura, jefes de laboratorios y talleres, orientador, psicóloga, bibliotecario y consejeros. Y por supuesto el personal docente.

Aunque la resolución de conflictos es trabajo de todos y todas, en el IHCI los actores que intervinieron directamente en la resolución de conflictos fueron los maestros guías, orientador, consejeros, psicóloga, subdirector y director. *La formación profesional* que cada actor debe tener está estipulada en los capítulos II artículos del 9 al 17 y capítulo III específicamente en los artículos del 23 al 50 del reglamento interno de la institución y así como en el capítulo VII de la estructura de los puestos artículos del 63 al 64 del estatuto del Docente Hondureño página 309, contenido en las Leyes Educativas de Honduras. Así como *el perfil* está contenido en el Manual de Puestos y Salarios de la institución IHCI.

Como se puede visualizar, los actores que se involucraban en la resolución del conflicto fueron únicamente los docentes, consejeros u orientadores quienes aplicaban la sanción y los educandos los que obedecían dicha sanción. Por ejemplo, los orientadores y los consejeros fueron profesionales con formación en ciencias de la educación y orientación en consejería estudiantil asimismo licenciados en pedagogía y psicología. Y la formación de los 10 maestros fue de acuerdo con especialidad en la asignatura que servían.

Prosiguiendo el análisis, antes del tratamiento se establecieron los fundamentos del modelo en Comunicación No Violenta a través de dos programas de entrenamiento sobre el modelo. Conviene subrayar, que los actores entrenados y que intervendrían en la resolución de conflictos, fueron por supuesto el director los diez docentes que impartieron clases en el séptimo grado quienes estuvieron directamente relacionados con el grupo experimental. Los cuatro actores agregados, subdirectora, consejero de piso, orientador y psicóloga se eligieron por petición de la dirección del instituto. Siendo 15 actores en total.

Llegados a este punto, los cuatro actores agregados a la segunda capacitación, como ser subdirectora, consejero de piso, orientador y psicóloga se seleccionaron porque era el personal que contaba con empatía, honestidad, responsabilidad, paciencia, sabían escuchar, no emitían juicios a la ligera, crearon confianza entre el equipo docente y educandos, contaban con carisma, eran respetuosos y sobre todo personal fácil de enseñar y anuente a cambios. El perfil anterior fue sumamente importante para llegar a la mediación, negociación y conciliación en el momento de resolver conflictos. (el consejero, orientador, psicóloga y subdirectora se escogieron a petición del director por las características que se especifican en las líneas anteriores).

Se concientizó a los actores en la resolución de conflictos en las cuatro dimensiones y subdimensiones del MCNV, así como en la relación de este con el aprendizaje. Los actores aprendieron a no sentirse responsable de los resultados ya que son las partes involucradas las responsables de ello; su rol fue preocuparse más por el proceso que por el resultado final.

Entonces, el rol que los actores antes mencionados comenzaron a desarrollar fue, por ejemplo: mostrar interés imparcial en el problema, formar parte solo cuando fuera necesario y fuese admitido por los involucrados en el conflicto. Controlaron el proceso sin inducir a alguna decisión, abordaron las causas del conflicto, estuvieron conscientes de que el conflicto no se eliminaría, pero que sí se pudo transformar en un aprendizaje. El punto más importante en relación con el modelo fue ayudar a cada parte involucrada a expresar como veían la situación, como cada uno de ellos (estudiantes involucrados) se sentían, que escucharan a su par más de lo que hablaban, parafrasearan los mensajes para mostrar comprensión.

Cuando se establecieron los fundamentos del modelo el cual habla de transformar sentimientos negativos detrás de necesidades no satisfechas, los directivos y los maestros visualizaron la necesidad de incluir como actor también a los estudiantes. Lo anterior debido a lo plasmado en el Currículo Nacional Básico hondureño que habla sobre el perfil de los egresados del tercer ciclo de educación básica y el número 11 está relacionado con el modelo de CNV, cuando expresa que *“los jóvenes deben demostrar competencias para solucionar problemas a corto y mediano plazo de tipo académico y de su entorno”* (2000, Pág. 21)

5.4 Establecer los fundamentos teóricos del modelo basado en la Comunicación No Violenta para resolver conflictos en el séptimo grado del IHCI.

Los aspectos relacionados con la Comunicación No Violenta han ido adquiriendo mayor importancia con el paso del tiempo. Como sugiere Marshall en su libro *Un Lenguaje de Vida* (2003) el modelo de Comunicación No Violenta tiene su cimiento en la idea de que los seres humanos, en este caso los jóvenes de séptimo grado comparten necesidades universales que rigen el comportamiento en sociedad. En un mundo donde la violencia es una estrategia que se usa (erróneamente) para satisfacerlas. Si se aprende a identificar las propias necesidades y las de los demás y los sentimientos, se puede lograr entonces una comunicación genuina y relaciones intra e interpersonales armoniosas. Lo anterior a través de la escucha empática, el respeto y la honestidad.

Rosenberg, formado como psicólogo clínico, aplicó el modelo en programas de paz y la teoría tiene mucho en común con conceptos usados en mediación y resolución de conflictos. Existen infinidad de modelos para la resolución de conflictos no solo en el ámbito educativo sino también laboral. Uno de los modelos más usados en Canadá por ejemplo es la mediación Insight o modelo reflexivo e intuitivo para abordar los conflictos, este modelo fue creado por el filósofo y teólogo Bernard Joseph Francis Lonergan. (Revista de mediación, 2017). El modelo Insight comparte acciones similares al MCNV en la resolución de conflictos.

Los fundamentos teóricos del MCNV se fusionaron con las estrategias de arbitraje ya que es la más usada en el instituto. Es decir, los fundamentos del modelo de CNV no se establecieron de forma pura debido a la naturaleza de la institución. Desde la perspectiva de las autoridades del centro, el arbitraje es la estrategia que más les ha ayudado en la resolución de conflictos. Sin embargo, los fundamentos del modelo en el séptimo grado esclarecieron que las emociones, sentimientos y necesidades no satisfechas afectaban la vida de los y las jóvenes en sus relaciones intra e interpersonales, así como, su conducta y estado de ánimo.

La resolución de conflictos a través de estrategias propuestas en el modelo de CNV como la conciliación o la mediación ocupa un lugar relevante en la modernización ya que por ningún punto se abandona el conflicto. En tal sentido, se sostuvo que era obligación de los actores involucrados en el proceso en el séptimo grado, ofrecer a los y las estudiantes todas las herramientas y espacios para llegar a consensos y de esa forma satisfacer las necesidades en ambas partes involucradas en el conflicto. Ahora bien, lo anterior exigió a las autoridades apoyar los fundamentos teóricos del modelo y hacer uso de las estrategias propuestas por el mismo, no solo el arbitraje. En la tabla # 15 se detalla las estrategias en relación con la solución de conflictos de acuerdo con los fundamentos teóricos del modelo.

Tabla # 15

Relación entre las estrategias del IHCI y los fundamentos teóricos del modelo CNV como estrategia para resolución de conflictos.

Modelo aplicado	Experiencia	Objetivo del modelo Los y las estudiantes serían capaces de.	Resultado de la dimensión
IHCI	Dialogo	<ul style="list-style-type: none"> • Llegar a un consenso a través del diálogo en la resolución del conflicto. 	Obtener un acuerdo y finalizar el conflicto.
MCNV	Dimensión	<ul style="list-style-type: none"> • Observar sin evaluar ni expresar interpretaciones del evento. • Expresar sentimientos para entender lo que necesitaban. • Comprender si sus acciones estaban en armonía o conflicto con sus necesidades. • Solicitar peticiones que no se interpretaran como demandas. 	<p>Aprender a distinguir el juicio y lo que realmente se percibe.</p> <p>Llegar a consensos para satisfacer ambas necesidades.</p>
IHCI	Mediación y Arbitraje	<ul style="list-style-type: none"> • Llegar a un consenso inducido por la tercera parte involucrada en la resolución del conflicto. 	Obediencia de las partes en el consenso inducido.
MCNV	Subdimensión	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar atentamente los sentimientos y necesidades de la otra parte implicada y acompañarla durante todo el proceso. • Comunicarse efectivamente a través de la honestidad para expresar sentimientos y necesidades que ayuden en la resolución del conflicto. 	<p>Conexión consigo mismo y con sus pares.</p> <p>Peticiones concretas y honestas.</p> <p>Apoyo moral y afectivo para obtener acuerdos favorables que satisfagan necesidades de ambos.</p>

Nota: adaptación de Set de herramientas del modelo de Comunicación No Violenta

La tabla anterior resume las estrategias que se adhirieron para resolver conflictos en el séptimo grado del IHCI. En resumen, se tomaron las concepciones de Marshall Rosenberg sobre el modelo CNV para resolver conflictos.

5.5 Implementar el modelo basado en la Comunicación No Violenta como alternativa para prevenir conflictos dentro y fuera del aula del séptimo grado del IHCI.

Siendo que todos los centros educativos hondureños bregan con el tema relacionado en la resolución de conflictos, para comenzar el proceso de la *preprueba* o primera fase. En un primer *momento*, se entregó la solicitud de permiso para la realización de la investigación al señor director del IHCI. La solicitud se acompañó con una presentación en power point para la

socialización de la investigación al cuerpo técnico del IHCI. La solicitud fue aceptada de inmediato.

En un segundo momento, se trabajó en el diagnóstico de los y las estudiantes del séptimo grado del IHCI, este se elaboró bajo la supervisión de la psicóloga y el orientador del instituto. El diagnóstico arrojó los siguientes resultados:

- a) el séptimo grado está integrado por 37 niñas y 23 varones.
- b) los jóvenes están organizados por una junta directiva, elegida democráticamente, pero la presidenta no puede ejercer sus funciones debido a las actitudes negativas del grupo.
- c) los educandos están divididos en pequeños grupos de niñas y varones, donde la interacción de ambos en la mayor parte de los casos es de forma agresiva; sumado a lo anterior se percibe que es un grupo cerrado ya que no aceptan a estudiantes de otras secciones.
- e) es un grupo en el cual muy raras veces se llega a consensos durante los conflictos y la mayoría de los conflictos son ocasionados por las niñas.
- f) existe displicencia en los y las estudiantes en relación con sus asignaciones académicas, por lo general no hacen tareas y olvidan sus textos en casa.
- g) durante las clases interrumpen constantemente, no participan ni se ven interesados por los temas presentados por los docentes.
- h) el 65% de los estudiantes viven en familias disfuncionales, de acuerdo con las estadísticas presentadas por la secretaría del IHCI, ya que sus padres y/o madres no viven con los jóvenes.
- i) las agresiones son verbal y físicas ocasionadas por las niñas a los varones la mayor parte del tiempo.
- j) los llamados de atención y la aplicación de sanciones es un porcentaje bastante alto.

En un tercer momento, se presentó el programa de capacitación general al director, dicho programa atendió al personal directivo y al personal técnico docente. Siendo un total de 49 participantes en los fundamentos teóricos del modelo de CNV. La capacitación tuvo una duración de 16 horas, distribuidas durante 4 sábados en el mes de junio de 2016. Los temas se relacionaron con la intención de la enseñanza, la atención en la enseñanza, la comunicación que bloquea la conexión, y las 4 opciones para recibir un mensaje difícil.

También, un programa más específico para los 10 docentes que servían clases en el séptimo grado, 2 miembros del personal directivo, el psicólogo, orientador y consejero de piso. Siendo un total de 15 colaboradores entrenados. En este entrenamiento los temas se relacionaron con las dimensiones y subdimensiones del modelo de CNV, y la relación del modelo con la enseñanza. La capacitación tuvo una duración de 16 horas también, distribuidos en 4 sábados del mes de julio de 2016. Los dos programas se pueden visualizar en los anexos. A través de las dos capacitaciones se estableció la base para aplicar el modelo dentro y fuera del aula de clases.

En un cuarto momento, se aplicó el inventario sobre estilos de resolución de conflictos de Thomas y Kilman a la población del séptimo grado. Para ser un total de 60 estudiantes.

En un quinto momento, el departamento de orientación compartió el proceso detallado sobre las estrategias utilizadas en el manejo y control de conflictos para los estudiantes del séptimo grado. Así como, la formación profesional de los actores que intervenían en el proceso. Información que se abordó en la página 101 de la investigación.

En un sexto momento, se observó clases dentro y fuera del espacio áulico, del 5 al 9 de septiembre del 2016, donde se evidenció la tensión debido a los conflictos. Por ejemplo, se observó que la disciplina fue muy difícil de controlar por la mayor parte de los docentes dentro del aula, no todos los estudiantes participaban en los equipos de trabajo, de cuatro estudiantes dos expresaban comentarios groseros y palabras soeces ocasionando diferencias en el equipo. Mientras se levantaban para que el docente revisara las tareas uno de los jóvenes ponía el pie a cada compañero que caminaba cerca de su silla, otro pegaba rótulos ofensivos en la espalda de su compañero; estas y otras situaciones no fueron percibidas por el maestro. (Grupo Experimental *OB # 1*)

Además, durante el recreo algunos jóvenes se quedaban dentro del aula y tomaban artículos que no les pertenecían, sin el permiso de sus respectivos dueños. (*Observación natural # 2*)

Después del recreo en la clase de inglés la mayor parte de los estudiantes no trabajaba en lo absoluto, perdían el tiempo buscando materiales como lápices, libros de texto y un equipo al cual integrarse, como fue una clase en otro idioma los estudiantes tímidos no participaron en absoluto por temor a las críticas y burlas de sus compañeros. Se pudo observar la frustración y el enojo en el rostro del docente. (*Grupo Experimental OB # 3*)

Así mismo, cada vez que una clase finalizaba los y las jóvenes salían del aula antes de que el maestro saliera, esto tenía a los consejeros de piso en alerta con el séptimo grado. Los jóvenes estaban acostumbrados a que los docentes y el consejero de piso les alzara la voz para que ellos (los estudiantes) pudieran atender a las instrucciones. En los recreos los y las estudiantes eran irrespetuosos con los docentes de turno quienes supervisaban el área, y sobre todo las peticiones eran demandas y en forma de grito. (*Grupo Experimental OB # 4*)

También cabe referirse, a lo observado en la clase de educación física, donde los juegos de una u otra forma expusieron la vulnerabilidad de los estudiantes en relación con sus habilidades físicas. Esta clase se recibió en el aula y se trabajó con juegos de agudeza mental, la actividad ocasionó lejos de diversión y relajamiento conflictos de relación y poder entre los estudiantes y el docente. La falta de empatía provocó agresiones verbales y hasta físicas. (*Grupo Experimental OB # 5*)

A través de la observación natural se percibió a un grado de estudiantes: a) aburridos y cansados. b) estudiantes irrespetuosos que tomaban las pertenencias del compañero sin permiso, así como la falta de respeto a sus docentes. c) el grupo no mostraba empatía ni consideración por sus maestros y sus pares ya que se agredían verbalmente dentro y fuera del aula. e) usaban la agresividad para resolver situaciones. d) debido a su inseguridad preferían jugar y platicar en el aula por temor a las críticas y juicios tanto de los docentes como de sus compañeros. Los anteriores son ejemplo de la observación natural realizada en la primera fase, el resto de la información se puede observar en anexos.

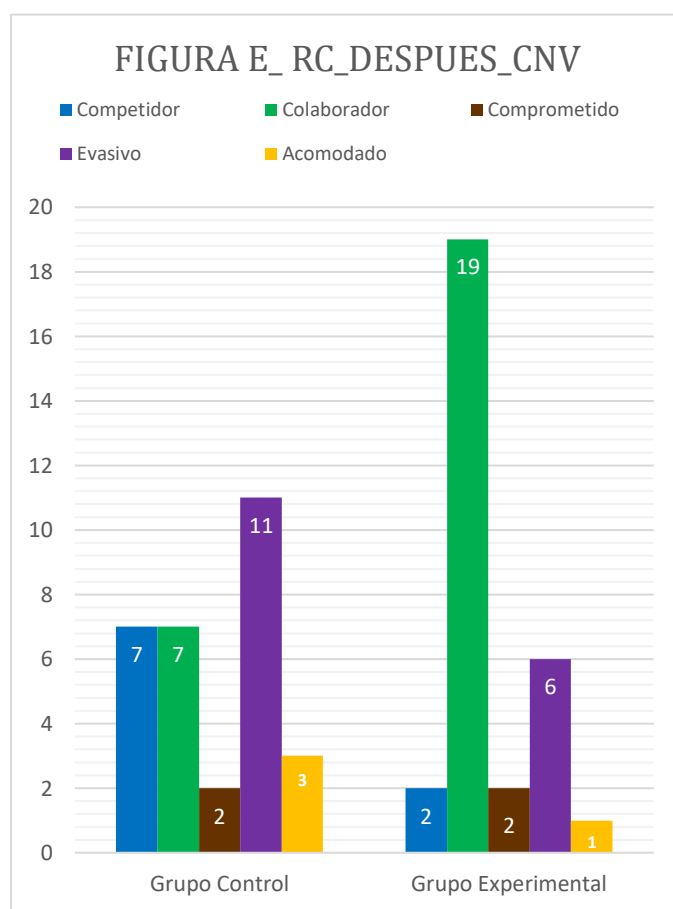
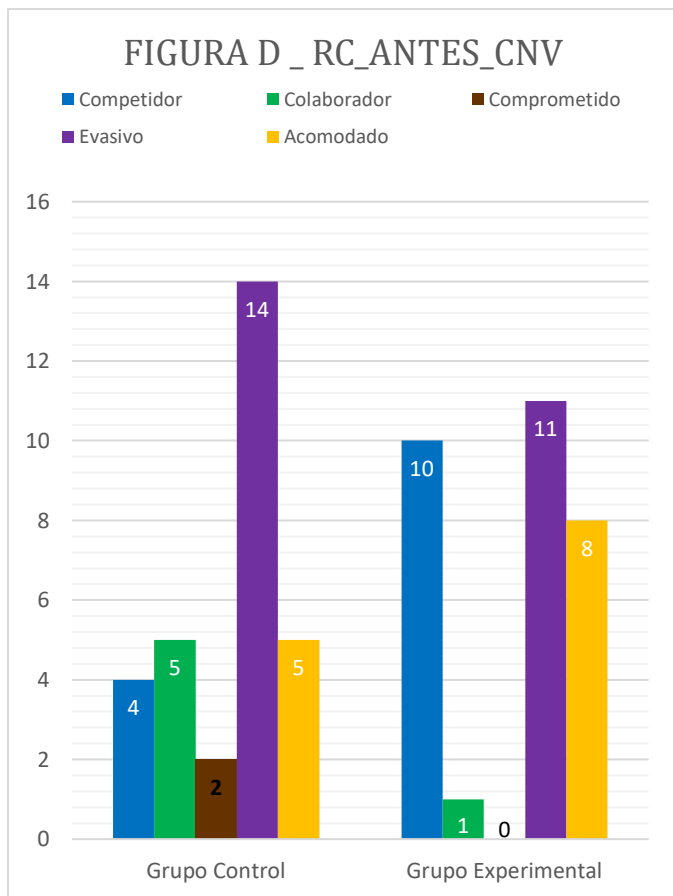
En un séptimo momento, se trabajó con los 10 docentes que servían clases en el séptimo grado en la elaboración de planes de clases y la implementación de la temática concerniente a las estrategias y técnicas del modelo de Comunicación No Violenta. Durante seis semanas

los estudiantes del grupo experimental fueron expuestos al modelo, tiempo en el cual los docentes sirvieron clases desde la perspectiva de la empatía y la honestidad.

5.6 Demostrar la relación que tiene el modelo de Comunicación No Violenta en la prevención y resolución de conflictos en los estudiantes del séptimo grado del IHCI.

Primera evidencia sobre la relación del modelo CNV en la resolución de conflictos. En la segunda fase se aplicó nuevamente el inventario sobre estilos de resolución de conflictos de Thomas y Kilman. Las figuras a continuación muestran el antes y después del tratamiento, a los 60 estudiantes del séptimo grado.

La figura D y E muestra el antes y después del tratamiento



En primera instancia, la figura D muestra que en la pre prueba el porcentaje más bajo se refleja en el estilo de *compromiso* representado en 6.7% *es decir*, 2 estudiantes en el grupo control y ningún estudiante en el grupo experimental. El compromiso es uno de los estilos más

difíciles de alcanzar para el ser humano en general porque indica ceder para que haya paz. En segunda instancia, en ambos grupos predomina el estilo de *evasión* como fortaleza en la resolución de conflictos, mostrado en un 46.7% equivalente a 14 participantes para el grupo control y un 36.6% equivalente a 11 estudiantes para el grupo experimental. Estos estudiantes prefieren aplazar, negar el conflicto o apartarse diplomáticamente de la situación. Luego, en cuanto a los acomodados el porcentaje fue de 16.6% o 5 estudiantes en el grupo control y 26% o sea 8 estudiantes en el grupo experimental quienes restaron importancia a los conflictos o cedieron por temor a molestar a los demás. Agregado a lo anterior para el grupo experimental, un 33.3% equivalente a 10 estudiantes prefieren el estilo competitivo, a quienes no importó la estrategia a seguir con tal de ganar, aunque pasaran por encima de los demás. Es probable que 21 estudiantes de 30 en el grupo experimental o el 70% estuviese resolviendo conflictos de forma difícil.

El propósito de la pre prueba fue indagar sobre el estilo en que los estudiantes del grupo experimental y el grupo control resolvían conflictos. Dejando claro, a los docentes y a la investigadora que el estilo con más participantes en el séptimo grado estuvo relacionado con la forma de evasión del conflicto, el cual implicó la solución más pasiva, el retirarse del conflicto o negar la existencia de este.

Con respecto a la figura E, se puede observar que los estudiantes del grupo control en el estilo de *competidor* incrementó de 4 a 7 estudiantes con esta preferencia. En cambio, el grupo experimental disminuyó de un 33% de competencia a un 6% ya que, únicamente 2 participantes *después* del modelo presentaron este estilo. Lo anterior quiere decir que, el modelo de CNV si influyó positivamente haciendo que los estudiantes se volvieran menos competitivos a la hora de resolver conflictos.

Definitivamente, el cambio más notable en el grupo experimental se obtuvo en el estilo de *colaborador*, donde se mostró un 60% de incremento pues de 1 estudiante que presentó rasgos de colaboración, este aumentó a 19 estudiantes de 30. Siendo el 63.3% en porcentaje. Interpretándose lo anterior, de manera positiva ya que los estudiantes se volvieron más

empáticos y accesibles para ayudarse unos con otros. En cambio, en el grupo control el incremento fue de 2 estudiantes ya que antes presentó 5 estudiantes en este estilo.

De manera semejante, se presentó un movimiento significativo para la investigación en el área de *compromiso*, aunque el porcentaje no fue muy alto sigue siendo revelador, porque antes del tratamiento no hubo ningún estudiante que se mostrara como comprometido, este cambió fue de 0 a 2 estudiantes. Asimismo, se señala en la figura E que 11 alumnos que resolvían los conflictos de forma *evasiva* en el grupo experimental tuvieron una disminución a 5 jóvenes, lo cual corresponde únicamente a un 20% de la totalidad. Viniendo a corroborar nuevamente la efectividad del modelo. También el estilo de *acomodo* se redujo de 8 a 1 para el grupo experimental significando lo anterior que 7 cambiaron positivamente su actitud dentro y fuera del aula.

Finalmente, se puede observar que el estilo predominante para la resolución de conflictos en el grupo experimental es el de *colaborador*. Mientras que, en el grupo control, aunque el porcentaje disminuyó, los estudiantes siguen prefiriendo *evadir* los conflictos. Necesitando entonces el grupo control la intervención del MCNV para resolver conflictos.

Segunda evidencia, también, después del tratamiento se demostró que las estrategias implementadas en cada espacio pedagógico tuvieron relación en la forma de resolver los conflictos dentro y fuera del aula. *En primera instancia* se realizó una segunda observación natural dentro y fuera del aula del 24 al 27 de octubre de 2016. Así por ejemplo las evidencias indicaron que la actitud de los estudiantes cambió indudablemente, ya salían del aula y se relacionaban con los demás compañeros de los otros cursos, los jóvenes ya no se quedaban en el aula durante los recreos, sino que conversaban en el área de juego con sus compañeros, además, permitieron que los estudiantes de las aulas vecinas se integraran a su círculo, en este espacio ya no se escuchaban tantas palabras soeces en sus conversaciones, se observaban juegos y bromas pero con respeto, fue un tiempo compartido en armonía y las risas se escuchaban en el patio. (Grupo *Experimental OB # 6*)

Dentro del aula de clases no solo fue gratificante observar el compañerismo que hubo entre los grupos sino también la enseñanza a través del modelo de CNV la cual permitió que los

jóvenes pudieran expresarse libremente sin ofender los derechos de sus demás compañeros. Se observó que los jóvenes que demostraban mucha timidez comenzaban a socializar con sus pares, los jóvenes iracundos pedían materiales prestados y ya no los tomaban por la fuerza. (Grupo Experimental en la OB # 7)

Habría que decir también que, tanto los docentes como el consejero de piso mejoraron en la forma de dirigirse a los muchachos y muchachas, en esta ocasión estuvieron más apercibidos de las necesidades de los estudiantes ya que la escucha activa, la empatía y el respeto fueron estrategias puestas en práctica durante las 6 semanas de implementación del modelo. (Grupo Experimental en OB # 8)

Algo semejante es que, el recreo estuvo lleno de alegría, los estudiantes se acercaron a los maestros de turno e hicieron peticiones de forma respetuosa. Pudo percibirse que el respeto es un valor que se manifestó. Las relaciones interpersonales entre ellos y sus pares han mejoraron notablemente. Los conflictos siempre se presentaron, pero no fue necesario un maestro como referi ya que ellos solos buscaron mediadores y llegaron a consensos. (Grupo Experimental en OB # 9)

Desde otro ángulo, se pudo observar cambio de conducta en los estudiantes en la clase de español, donde se percibía un ambiente de irrespeto ahora había armonía, y aunque algunos estudiantes no estaban de acuerdo con la respuesta de otros compañeros, sus comentarios fueron respetuosos. *Por ejemplo: uno de los jóvenes dijo “compañera, esa no es la respuesta correcta, puedes leer de nuevo y chequear”.* Otro ejemplo fue en la clase de Ciencias Naturales donde tres jóvenes que no participaban en lo absoluto estaban participando más. El maestro celebró el esfuerzo de los estudiantes. (Grupo Experimental en OB # 10)

Igualmente se observó un cambio en la gestión para resolver problemas, en la clase de artística llegaron a un consenso cuando antes no lo hubo. Para ilustrar mejor se presenta la experiencia donde, los estudiantes debían esculpir una copa, y fueron los mismos estudiantes quienes pidieron a la maestra que se hiciese una votación para que todas las ideas tuvieran la

misma oportunidad de participar. Demostrando los mismos estudiantes su capacidad de negociación. (Grupo Experimental en *OB # 11*)

Aquí vale la pena mencionar que en la clase de tecnología se observó colaboración la cual se demostró cuando los estudiantes que estaban rezagados en la elaboración de piñatas fueron auxiliados por los que ya habían terminado. Fue justo decir que esa fue una actitud positiva ya que no se observó en la primera etapa de la investigación en ninguna asignatura. Señalando lo anterior que el modelo si tuvo relación en el cambio de conducta. (Grupo Experimental en *OB # 12*) Los anteriores son ejemplo de la observación natural realizada en la segunda fase, el resto de la información se puede observar en anexos

Haciendo una comparación entre el antes y después en el aula de clases, se tomó como referente la clase de inglés, por ser una clase que causó conflictos de relación ya que incluía una pronunciación y escritura diferente al español. *Antes* del tratamiento, en una de las clases una estudiante le dijo a la maestra en inglés *“mi nombre no se escribe así” “usted no sabe nada”* a lo cual la maestra replicó en español *“en primer lugar hable bien” “como sea, yo lo escribiré así”* esta fue una clara expresión de comunicación violenta. Se infirió que los estudiantes no participaban no porque no sabían, sino por temor a equivocarse, a ser ridiculizados, escuchar palabras hirientes, críticas y juicios tanto del docente como de sus pares. *Después* del tratamiento, donde una vez hubo conflicto ya no lo hay, en el desarrollo de una actividad de dramatización donde se requería pasar al frente para actuar y hablar en inglés, actividad que causó conflicto en el pasado, fue impresionante que los estudiantes se desarrollaron naturalmente. No se mostraron incomodos ni se sintieron criticados o juzgados. Al contrario, cada equipo recibió aplausos y correcciones desde la empatía, tanto desde la perspectiva del docente como de sus pares.

De la misma forma, se pudo observar que en la clase de cívica el maestro ya no tenía problema en dirigir este grupo, había camaradería entre maestro y estudiantes, así como camaradería entre los mismos estudiantes. En la clase de artística el maestro respetó las participaciones de los estudiantes, les permitió expresarse y aprovechó el conocimiento previo de estos para hacer su clase interactiva. Agregado a lo anterior, en la clase de matemáticas el

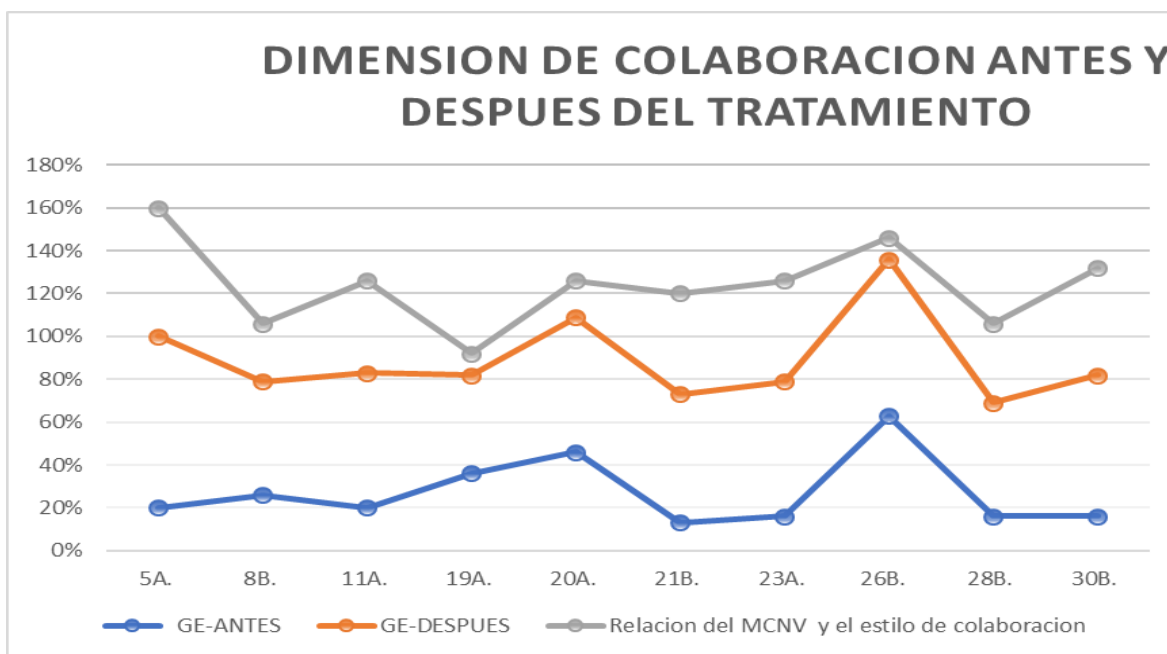
maestro supo gestionar con los estudiantes, ya que todos los equipos terminaron sus juegos matemáticos, durante el proceso se escuchó desacuerdos, pero los estudiantes mismos pudieron resolver y llegar a consensos favorables para todas las partes.

A manera de conclusión con los ejemplos vividos, expresiones como: *“es la primera vez que entiendo todo el vocabulario y lleno el crucigrama”* son palabras que demostraron que la necesidad de seguridad estaba siendo satisfecha. La observación de las clases se puede revisar en detalle en los anexos. Igualmente, después del tratamiento se llevaron a cabo sesiones con los docentes para reflexión y retroalimentación sobre experiencias vividas en el aula de clase. En dichas sesiones los maestros del grupo en mención manifestaron alivio y gratitud con los estudiantes. Así, por ejemplo, la maestra, quien sirvió la clase de inglés, compartió sobre una de sus experiencias durante el tratamiento, en el cual pudo manejar situaciones en el aula de forma diferente de lo que lo hizo en el pasado. La docente compartió una situación en la que un estudiante estaba distrayendo a sus compañeros en la clase en un trabajo de aula. En el pasado ella hubiese fruncido el ceño y reprendido al estudiante. Sin embargo, ella le expresó: *“La semana pasada usted me comentó que necesitaba más práctica sobre el tema, pero me siento confundida porque pensé que este ejercicio sería útil para usted y me pregunto si está queriendo aprender o se ha dado por vencido... si eso no le ayuda dígame ¿Qué puedo hacer que ayude a satisfacer su necesidad?”* Esta forma de solicitud de la maestra hacia el joven fue realizada de forma clara y concreta demostrando entonces la relación del modelo en la resolución de conflictos. (En Sesión # 1)

De modo similar, el maestro de estudios sociales narró que tenía equipos de trabajo dentro y fuera del aula, el maestro supervisó ambos espacios y en un momento yendo fuera se percató que varios estudiantes jugaban y reían de tal forma que interrumpían las clases en aulas vecinas. El maestro recordó que una de las estrategias era solicitar empatía y dijo a los jóvenes: *“muchachos, es importante para mí que cuando estén fuera del aula sean obedientes y utilicen bien el tiempo. Me preocupa que estén atrás en relación con los demás equipos de trabajo”* petición que los estudiantes respondieron positivamente, relata el docente. Verificando una vez más la relación entre la empatía y la resolución de conflictos. (En Sesión # 2)

La tercera evidencia sobre la relación del modelo de CNV y la resolución de conflictos, se observó en la relación del modelo con la dimensión de colaboración y compromiso para la resolución de conflictos. Las figuras F y G demuestran las tendencias de relación.

Figura F



Nota: de los 12 enunciados que comprende la dimensión 10 obtuvieron una tendencia significativa.

A continuación, se presentan los resultados después del tratamiento en relación con la dimensión de colaboración. En primer lugar, el estudio arrojó que en el enunciado 5A. *Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución*, el 80% trabajó en equipo para resolver alguna situación en comparación con las respuestas en la primera fase del experimento. Hubo un incremento positivo de 60%. Es decir, que contestaron positivamente a la declaración un total de 24 alumnos contra 6 antes del modelo CNV. En este apartado el agregado fue de 18 estudiantes. Más del 50% de la población en estudio.

En segundo lugar, en la pregunta 8B. *Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata*, el 53% de los jóvenes expresaron sus ideas de forma inmediata dentro o fuera del aula. 16 estudiantes aprendieron a comunicarse efectivamente.

El incremento fue de un 27% exactamente, el cual es equivalente a 8 alumnos más de los que había antes del tratamiento para el grupo experimental.

En tercer lugar, la pregunta 11A. *Trato que todas las dudas y problemas salgan a la luz en forma inmediata*, reveló que el 63% del séptimo 3 expresa sus opiniones de forma asertiva. es decir que de 6 estudiantes antes del procedimiento pasó a 19 educandos quienes reaccionaron positivamente. En esta sección 13 jóvenes más se integraron a la respuesta para representar el 43%.

En cuarto lugar, la interrogante 19A. *Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata*, demostró que, aunque el incremento no fue tan significativo pues el cambio fue solamente del 10%, es loable que los estudiantes hayan expresado sus pensamientos. Solamente 3 estudiantes más contestaron positivamente al enunciado pues en la primera fase había 11 estudiantes, en la segunda 14.

En quinto lugar, el enunciado 20A. *Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata*, señaló un cambio positivo de 17% es decir, que hubo 14 estudiantes que practicaron resolver sus diferencias sin faltar al respeto a sus pares. Esta respuesta aumentó a 19 estudiantes. 5 estudiantes se unieron para participar de una nueva experiencia de aprendizaje en la resolución de conflictos.

En sexto lugar, la declaración 21B. *Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos*, evidenció que 18 participantes llegaron a acuerdos donde ambas partes ganaron o perdieron, lo interesante es que el proceso se desarrolló en armonía. El incremento fue del 47% contra un 13% antes del modelo. Es decir 14 estudiantes más respondieron positivamente.

En séptimo lugar, el inciso 23A. *A menudo me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos*, presentó una ampliación del 47%. En otras palabras, 19 estudiantes que apreciaron la necesidad de satisfacer sus prioridades, así como las de sus compañeros después del

experimento. Aquí el agregado fue de 14 estudiantes más. El porcentaje en aumento fue del 47.

En octavo lugar, se pudo observar que en el enunciado 26B. *Casi siempre me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos*, aunque el incremento no fue tan revelador pues el cambio mostró únicamente del 10% de extensión, es meritorio que los estudiantes hayan expresado sus pensamientos. Solamente 3 estudiantes más contestaron positivamente al enunciado pues en la primera fase hubo 19 estudiantes, en la segunda 22 el cual equivale al 73% de la población en estudio.

En penúltimo lugar, las respuestas para la pregunta 28B. *Habitualmente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución*, probaron que el 37% del grupo experimental buscó a un compañero para solucionar un conflicto. De modo que, de 5 estudiantes pasó a 16 lo que equivale al 53%. Es decir que 11 estudiantes que se sumaron para representar el 37% de mejora en la temática de estudio.

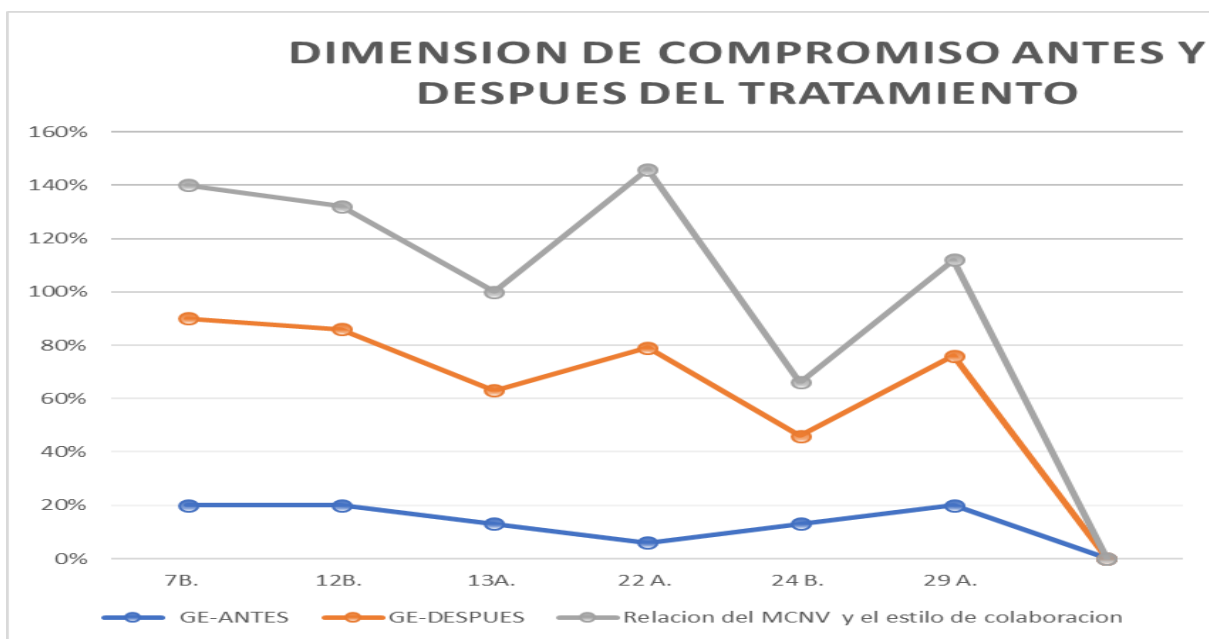
En último lugar, el apartado 30B. *Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo*, se representó con un 66%, lo cual significa que 20 jóvenes concluyeron que es mejor compartir los problemas para encontrar mejores soluciones. Siendo el incremento entonces de 15 estudiantes más que contestaron efectivamente, ya que en la primera fase solo 5 contestaron positivamente.

En conclusión, el instrumento reveló que el 80% de los estudiantes se sienten complacidos al momento de buscar ayuda en situaciones difíciles, el 73% se preocupa por los demás y por sí mismos. También es importante mencionar que el 66% los jóvenes están aprendiendo a compartir cargas a nivel emocional como parte de la conexión con sus pares, tema que se trató en la enseñanza basada en el modelo de CNV.

Desde el modelo de CNV la colaboración se considera como una de las respuestas más acertadas en la resolución de conflictos. Muchos autores ven la colaboración como la postura para comprender a las otras partes. En pocas palabras es poner en práctica la expresión popular

de ganar – ganar. Los 10 enunciados que se relacionaron directamente con el modelo demostraron que debió existir voluntad de ambas partes para encontrar una solución razonable para todos. El resultado representado en la figura F tuvo estrecha relación con las actitudes de los estudiantes mientras fueron observados dentro y fuera del aula.

Figura G



Nota: de los 12 enunciados que comprende la dimensión 6 obtuvieron una tendencia significativa.

Los datos manifestaron la tendencia y relación positiva en la resolución de conflictos después de la implementación del modelo en relación con la dimensión de compromiso.

Para comenzar, en el enunciado 7B, *Cedo en algunos puntos a cambio de lograr otros*. Los jóvenes lograron ceder para llegar a acuerdos, hubo un cambio tangible de 70%; lo anterior significa que de 6 estudiantes incrementó a 21 participantes. El agregado fue 15 estudiantes que representan el 50% de la población experimental.

Seguidamente, Para el ítem 12B, *Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos*. Este se trata de tolerancia porque es escuchar a los

demás y ser escuchado, fue representado por el 66% o 20 estudiantes. Se observó entonces un aumento de 14 participantes equivalente al 47% del grupo experimental.

Luego, en la pregunta 13A, *Propongo una posición intermedia*. Pone a prueba la capacidad de mediar frente a situaciones adversas, se evidenció un aumento del 37% es decir que, de 4 estudiantes pasó a 15 quienes reaccionaron positivamente. En esta sección 11 jóvenes más se integraron a la respuesta positiva.

Después, en las respuestas al interrogante 22A, *Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él*. Situó a los jóvenes en una posición de intermediarios o abogados entre compañeros. Aquí el incremento fue tan significativo pues cambió de 2 participantes en la primera fase a 22 en la segunda, o sea del 6% al 73% respectivamente. Haciendo esto una diferencia de 20 estudiantes equivalente al 67%.

Además, para el enunciado 24B, *Trato de que él se ajuste a una solución de compromiso*. Los alumnos tuvieron que lidiar con los diferentes temperamentos de sus pares ya que fue necesario para llegar a un convenio. Se evidenció en este apartado un incremento del 20% es decir que de 4 estudiantes pasó a 10 quienes reaccionaron positivamente. Dicho de otra forma, 6 estudiantes más respondieron positivamente al apartado.

Para terminar, la pregunta 29A *Propongo una posición intermedia*. Es exactamente la misma que la 13A y la tendencia en porcentaje oscila en el mismo rango. La respuesta fue de un 56% el cual es equivalente a 17 contra 6 estudiantes en la primera fase. Aquí el incremento fue de 11 estudiantes más.

Desde el modelo de CNV el compromiso se considera como la respuesta intermedia en la resolución de conflictos ya que tenían que preocuparse por ellos mismos y sus compañeros. Es donde las partes hicieron ajustes y arreglos, razón por la cual fue la más difícil de ejecutar incluso es difícil para los adultos. Sin embargo, 2 estudiantes resolvieron conflictos de forma comprometida y sí, solo fueron 2, pero para la investigación fue significativo ya que antes del tratamiento no hubo ni uno solo.

Es por eso por lo que se deriva el siguiente razonamiento: a) los estudiantes se sentían serenos ya que estaban aprendiendo a controlar la frustración, la ira y el enojo por ellos mismos.

b) era un grupo alegre, comprendido y empático consigo mismo y los demás, demostrada en la confianza y seguridad reflejada en el aula. c) se sentían en un ambiente seguro, ya no estaban a la expectativa de ser agredidos verbal o físicamente por sus semejantes.

Todo lo antes expuesto comprobó la hipótesis “*H₁ Existe relación entre la implementación del modelo de CNV en la prevención y resolución de conflictos en los estudiantes del séptimo grado del IHCI.*” Se concluye entonces que la prueba de normalidad para comprobar hipótesis arrojó que los datos no provienen de una distribución normal, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; ya que $P < .005$ (la tabla se puede observar en la página 84).

Siendo entonces el modelo una alternativa para el instituto. Con este modelo se buscó aminorar los conflictos y que el proceso de enseñanza aprendizaje se desarrollara en un ambiente armonioso, empático y de respeto mutuo. Sin lugar a duda los resultados dieron respuesta a las 6 preguntas de la investigación.

Si bien es cierto que los estilos para resolver conflictos varían de acuerdo con las circunstancias, el experimento ha dejado claro que, si los estudiantes se conducen a través del modelo de CNV, entonces es más fácil para los estudiantes enfrentar situaciones de la vida diaria.

Hallazgos relevantes.

La predicción acerca de que, si la implementación del modelo de CNV tiene relación en la resolución de conflictos en los estudiantes del séptimo grado, fue confirmada. Mostrando porcentajes de antes en 3.33% a un 63.33% después del tratamiento en la dimensión de colaboración. El modelo ayudó a que los conflictos se resolvieran de forma pacífica colaborando y comprometiéndose primero con ellos mismos y luego con sus pares.

Cada conflicto de poder y relación encontrado se trató con la seriedad e importancia del caso, los estudiantes demostraron empatía y honestidad dentro y fuera del aula. El personal técnico docente el cual está integrado por orientador y consejeros fueron anuentes a implementar las estrategias del modelo en combinación con las expuestas en su reglamento interno.

La participación del personal docente entrenado en este modelo fue determinante ya que se refiere a la actitud de positivismo y motivación demostrada durante todo el proceso. Sobre todo, la apertura emocional presentada para facilitar la investigación experiencial y reflexiva en su pedagogía. El efecto multiplicador que los docentes realizaron en el aula de séptimo grado permitió que los estudiantes tuvieran una participación asertiva al momento de resolver conflictos, promoviendo un clima positivo dentro del aula.

Fue interesante el observar como los mismos docentes de la institución aprendieron también a ser auto empáticos y empáticos entre ellos. Se pudo observar que el clima institucional se volvió más ameno.

Los hermanitos de cinco estudiantes del grupo experimental en específico también corroboraron la práctica de la empatía en sus casas. Estos niños son estudiantes del primer y segundo ciclo de educación básica y se acercaron a la oficina del director para mencionarle que sus hermanos mayores eran mediadores de los problemas en casa.

Se concluyó también que de una u otra forma la implementación del modelo influyó sobre el rendimiento académico de 9 jóvenes, quienes presentaron actitudes irresponsables y desaplicadas en varias de las asignaturas. Los maestros informaron sobre su cambio de actitud y ese parcial no reprobó sus materias. Podría decirse que el ambiente empático les ayudó.

CONCLUSIONES

El modelo de CNV invita a reflexionar acerca de la forma para resolver conflictos dentro del instituto y escuela IHCI al proporcionar perfiles de estudiantes y comparaciones entre los grupos control y experimental de la investigación. La misma involucró un alto grado de participación e implicación de todos los actores, así como, el compromiso de la propia organización educativa para la mejora continua. Este apartado expone las conclusiones de la investigación y está compuesto de dos partes: las conclusiones y recomendaciones de la investigación por cada objetivo propuesto en la tesis y la exposición de una propuesta académica.

Los conflictos interpersonales y de poder identificados en el séptimo grado eran producto de la falta de comunicación efectiva en el aula. El modelo de CNV, evidenció que, cuando se escuchó con atención las necesidades, se respetó los sentimientos y sobre todo se estableció una conexión genuina, entonces, fue más fácil que ambas partes obtuvieran una solución agradable.

Las únicas estrategias usadas por la institución fueron el diálogo y el arbitraje induciendo al estudiante a una solución impuesta. Después del tratamiento la dirección accedió a vincular las estrategias de mediación, negociación y consenso en la resolución de conflictos. Se accedió a integrarlas de forma cuidadosa ya que dentro del reglamento interno existen consecuencias que no son negociables.

Se puede decir que, los únicos actores que intervenían en el proceso de resolución de conflicto era el personal técnico docente y los maestros guías, en muy raras ocasiones los estudiantes intervenían. Después del tratamiento y revisando los resultados los directivos se dieron cuenta de la importancia de involucrar a los estudiantes como actores principales en la resolución de conflictos. A través del modelo de CNV fue más fácil visualizar el por qué las estrategias juegan un papel importante en la resolución de conflictos.

Una vez que el personal docente fue entrenado en los fundamentos del modelo de CNV y adquirió el conocimiento necesario para la aplicación de este, fue más sencillo enfrentar los conflictos tanto en el espacio áulico como lúdico. Se concluyó entonces que los maestros se

convirtieron en un efecto multiplicador en las aulas de clase y fue cuando el modelo cobró vida enseñando a los estudiantes a confrontar sus propios temores y ayudar a sus pares.

La implementación del modelo a través de la planificación de clases, basadas en CNV; se expuso que todo el proceso administrativo ya no era tan necesario debido a que los estudiantes estaban aprendiendo a ser reflexivos en cuanto a sus actos, también estaban aceptando que cada causa tenía un efecto y asumían responsablemente las consecuencias de sus acciones. Fue una experiencia que simplificó trabajo administrativo y ese tiempo se utilizó en mejorar las relaciones interpersonales en el aula de séptimo grado ya que las estrategias les tomaban a los docentes mucho tiempo debido a los protocolos establecidos en el reglamento.

El modelo sugerido se puso a prueba como proyecto piloto durante seis semanas y brindó resultados positivos, se demostró que fue acertado implementar el currículo propuesto por la tesista, el cual fue el modelo que se integró en todas las asignaturas para enriquecer el proceso de enseñanza aprendizaje en el séptimo grado de la institución. Los resultados del análisis de los datos recogidos a través del TKI demostraron que el modelo de Comunicación No Violenta si tuvo relación positiva en el desempeño social y emocional y fue pertinente para la resolución de conflictos en los estudiantes del séptimo grado del IHCI.

Con la presente investigación a un nivel descriptivo, se espera motivar al instituto a asumir el reto que implica la aplicación del modelo CNV como alternativa para resolver conflictos, el cual requiere cambios de actitudes, adquisición de nuevos conceptos y el compromiso de todos los agentes que intervienen en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Lo anterior, a manera de comprender las ventajas y bondades de esta herramienta que ayuda a definir planes estratégicos de mejora continua en la educación dentro del séptimo grado del IHCI. Todo lo anterior, es un proceso que toma años para ver resultados en proporciones mayores, ya que el modelo es un lenguaje de vida y por lo tanto debe practicarse diariamente por los actores involucrados en la enseñanza.

RECOMENDACIONES

A la luz de los impactos positivos y la efectividad potencial del modelo CNV en una amplia gama de resultados y específicamente en términos de empatía, se formulan algunas sugerencias tanto para el personal directivo como para los docentes y estudiantes de la comunidad educativa. Entonces se recomienda encarecidamente lo siguiente:

1. Que la investigación se amplíe para todos los niveles de la institución. Comenzando en el primer grado donde ya los estudiantes tienen consciencia de la empatía por sí mismos y sus pares. Grado en el cual los conflictos surgen a diario.
2. Implementar un espacio que permita a los estudiantes expresar sus sentimientos y necesidades con las autoridades pertinentes para ser abordados estos temas por los maestros guías.
3. Diseñar unidades concernientes a contenidos reales los cuales puedan enlazarse con el pensum académico y aplicar el modelo de CNV.
4. Organizar un equipo de docentes por ciclo, quienes respondan las inquietudes de los estudiantes en tiempo real.
5. Implementar un espacio virtual donde los estudiantes con baja autoestima puedan informar a sus autoridades sobre el conflicto que les aqueja y así recibir asesoría basada en el modelo de CNV.
6. A los agentes directivos se les sugiere planificar y ejecutar programas de entrenamiento dirigidos al personal docente para poder aplicar con éxito el modelo dentro de la institución educativa.
7. Se sugiere a la institución implementar programas destinados a pulir, actualizar y motivar a sus docentes a ser líderes estratégicos en el asunto sobre la resolución de conflictos a través del modelo CNV, haciendo efectiva la concepción de que el docente ha de estar en permanente renovación.

Referencias Bibliográficas

- Carvajal Corzo, Guillermo. (1993). Adolecer: La aventura de una metamorfosis. Bogotá. Ed Printing Service Network. Pág. 5.
- Colindres, R. (2000). Leyes Educativas de Honduras. Graficentro Editores
- D'Ansembourg, T. (2007). Ser Auténtico: Deja De Ser Agradable, Comienza A Ser Real. Puddle Dancer Press, Permissions Dept.2240 Encinitas Blvd., Ste. D-911, Encinitas, CA 92024.
- Dunnette, M. (1977). Manual de Psicología industrial y organizacional. Ciencias administrativas trimestrales. Vol. 22, no. 1 (mar., 1977), págs. 151-170.
- Entelman, R. (2002) Teoría de los Conflictos. Editorial Gedisa. S.A. Primera Edición. España.
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Revista Tábula raza. Bogotá, No.1, enero-diciembre. ISSN 1794-2489 p. 266, 267, 268.
- Federación Nacional de Instituciones Educativas Privadas de Honduras (2000) Reglamento Interno y Manual de Puestos y Salarios de la institución IHCI.
- García, S. (2014) Guía de Comunicación No Violenta en Grupos Asociados. Elaborado para Cronobank.
- Gatto, J.T. (2001) Un Maestro Fuera De Lo Común. Berkeley, CA: Berkeley Hills Books.
- Gill, R. Leu, L. y Morín, J. (2009). Set de Herramientas sobre Comunicación No Violenta. Para facilitadores. Numa Publicaciones.
- Goleman, D. (1996) Inteligencia Emocional. Editorial Kairós

- Hart, S. y Kindle, V. (2006) *Padres Respetuosos, Hijos Respetuosos. Siete Claves Para Transformar Conflictos Familiares En Sucesos Cooperativos.* Puddle Dancer Publicaciones. PO. Box 231129, Encinitas, CA 92023-1129
- Hart, S. y Kindle, V. (2008). *El Aula Sin Culpa: Herramientas Para Resolver Conflictos y Promover Relaciones Inteligentes.* Puddle Dancer Publicaciones. P.O. Box 231129, Encinitas, CA 92023-1129.
- Hernández Sampieri, R. et al. (2014) *Metodología de la Investigación.* Sexta edición por McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Khon, A. (1994) *No es concurso: el caso contra la competencia* Estados Unidos de América. Puddle Dancer Publicaciones. Encinitas, CA 92023-1129.
- Killian, D. y Connor, J. (2012). *Conectando A Través De Las Diferencias. Encontrar Un Terreno Común Con Cualquiera, En Cualquier Lugar, En Cualquier Momento.* 2ª EDICIÓN. 2240 Encinitas Blvd., Ste. D-911, Encinitas, CA 92024.
- Larsson, L. (2012) *Ira, culpa y vergüenza. Reclamando poder y elección.* Vida Libre. AB. 946 40 Svensby, Suecia.
- LeDoux, J. (1999). *El Cerebro Emocional.* Barcelona: Ariel-Panetta.
- Longman, Pearson Edu. (2002) *Diccionario de Ingles Americano.* Educación Limitada. Pearson. Nueva York, Estados Unidos.
- Mackenzie, M. (2005) *Meditaciones diarias para vivir con Amor, Sanación y Compasión.* Puddle Dancer Publicaciones. P.O. Box 231129, Encinitas, CA 92023-1129.

- Martínez González, R.A. (1987) Clima afectivo y rendimiento escolar. Aula Abierta, 49, 79-83. Madrid, Narcea.
- Martínez, V. (2001). Convivencia escolar problemas y soluciones. Revista complutense de educación, 12 (1), 295-318.
- Ministerio de Educación, Perú (2003) Tutoría y Orientación Educativa Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativa Tutoría y Orientación Educativa.
- McCain, D. (2014) Caminando de Nuevo para Moverse hacia Adelante: Como las Habilidades del Dialogo Empático apoyan la Comunicación Interpersonal. Tesis de maestría no publicada.
- Muñoz, F. (2000) Adolescencia y Agresividad. Tesis doctoral. Facultad de Psicología. Universidad Complutense, Madrid.
- Oxford, UP. (2015) Diccionario Para Estudiantes Avanzados. Universidad de Oxford. Lancaster y la Biblioteca Británica.
- Peña, A.A. (2007). Análisis Comparativo del Manejo de Conflictos. Tesis de maestría no publicada.
- Rosenberg, M. (2005) Podemos Trabajar Para Resolver Conflictos De Manera Pacífica. 2da. Edición. Puddle Dancer Publicaciones. Encinitas, CA 92024.
- Rosenberg, M. (2005) Hable de Paz en un Mundo de Conflicto: Lo Que Usted Cambiará Su Mundo. A Puddle Dancer Publicaciones. 2240 Encinitas Blvd., Ste. D-911, Encinitas, CA 92024.
- Rosenberg, M. (2004) Reflexiones Sobre La Base De La Comunicación No Violenta. Puddle Dancer Publicaciones. P.O. Box 231129, Encinitas, CA 92023-1129.

- Rosenberg, M. (2003). *Viviendo una Educación Enriquecedora: La Comunicación No Violenta ayuda. Las escuelas mejoran el rendimiento, reducen los conflictos y mejoran las relaciones.* Puddle Dancer Publicaciones. Encinitas, CA 92023-1129.
- Rosenberg, M. (2003) *Comunicación No Violenta. Un Lenguaje de Vida.* 2da Edición. Puddle Dancer Press, Permissions Dept.2240 Encinitas Blvd., Ste. D-911, Encinitas, CA 92024.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación.* McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Sexta Edición
- Sears, M. (2010). *Humanizar la atención de la salud. Creando Culturas de Compasión Con la comunicación no violenta.* Puddle Dancer Press, Permissions Dept.2240 Encinitas Blvd., Ste. D-911, Encinitas, CA 92024.
- Secretaría de Educación de Honduras (2000) *Diseño Curricular Nacional para la Educación Básica.* Versión preliminar.
- Secretaría de Educación de Honduras (2000) *Leyes Educativas de Honduras.* Graficentro Editores.
- Secretaría de Educación de Honduras (2014) *Reglamento del Nivel de Educación Básica.*
- UNICEF-FLACSO (2011). *Clima, Conflictos y Violencia en la Escuela.* Primera Edición. Argentina.
- Viñas, J. (2007). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia.* Barcelona: Graó de IRIF. SL.
- Vinyamata, E. (2003). *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales,* vol. 10, núm. 33, septiembre-diciembre, 2003, pp. 315-328 Universidad Autónoma del Estado de Toluca, México

Linkografía

- América Latina, México (2017) Un estudiante mexicano dispara contra sus compañeros y una profesora en un colegio de Monterrey [En Línea] obtenido el 15 de marzo de 2017 de <https://www.nytimes.com/.../un-estudiante-mexicano-dispara-contra-sus-companeros>
- Bond, T. (2017) Centro de Comunicación No Violenta. Paquete de Preparación para la Certificación de Entrenador [En Línea] Obtenido el 15 de diciembre de 2016 de http://www.cnvc.org/trnrto_be_en.htm
- Deutsch, M. (1993). *Educating for a peaceful world. Educando para un mundo pacífico.* American Psychologist vol. 48 no. 5 (mayo), pág. 510-517. De <http://psycnet.apa.org/journals/amp/48/5/510.pdf>.
- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict. Resolución del Conflicto.* London, Yale University Press.
- Diario La Prensa, Honduras (2018) 55% de las familias hondureñas son disfuncionales, según estudio. [En Línea] obtenido el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.laprensa.hn/honduras/1179109-410/familias-hondureñas-disfuncionales-san-pedro-sula>
- Díaz, M. (2009) Revista Electrónica Educare Vol. XIII, N° 2, [105-121], ISSN: 1409-42-58, diciembre.). [En Línea] Obtenido el 8 de julio de 2018 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4781056.pdf>
- Diccionarios de la Real Academia Española. (2005). [En Línea] Obtenido el 15 de diciembre de 2016 de <http://www.rae.es/publicaciones/obras-academicas/diccionarios-de-la-real-academia-espanola>.

El País, Internacional. PNUD (2015) Miles de Manos contra la violencia en las escuelas de Honduras [En Línea] obtenido el 15 de diciembre de 2016 de https://elpais.com/internacional/2015/12/28/america/1451314347_019918.ht

Equipo Editorial Larousse. (2014) Pequeño Larousse. Larousse ediciones. Edición 1. [En Línea] obtenido el 5 de agosto de 2017 <https://www.larousse.mx/app/diccionario-espanol-2>

REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa, vol. 12, 2010, pp. 1-18 Universidad Autónoma de Baja California. Ensenada, México [En Línea] obtenido el 8 de mayo de 2016 en: <http://www.redalyc.org/pdf/155/15518482001.pdf>

Revista de Mediación *Mediación insight: un modelo reflexivo y pedagógico para abordar los conflictos*. Volumen 10 N.º 2 2017, pp 10. [En Línea] obtenido el 30 de noviembre de 2018 en: <http://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2018/01/Revista20-e10.pdf>

Revista de Mediación *Mediación insight: un modelo reflexivo y pedagógico para abordar los conflictos*. Volumen 11 N.º 1 2018, pp 10. [En Línea] obtenido el 30 de noviembre de 2018 en: <https://revistademediacion.com/en/articulos/method-in-analyzing-conflict-behavior-the-insight-approach>

Ronderos, G. (2010), Empatía. Psicopedagogía. [En Línea] obtenido el 18 de octubre de 2015 en: <http://lidergerencial.blogspot.com/2010/10/tema-2-la-empatia.html>

Thomas, K. & Kilman, R. (2009). Instrumento Manejo de Conflictos, también conocido como TKI. Recuperado de, <http://www.kilmann.com/conflict.html>

Thomas, K. & Kilman, R. (1977). Elaboración de una medida de comportamiento forzado en el manejo de conflictos: El instrumento "MODE". Recuperado de: <http://www.kilmandiagnostics.com/developing-forced-choice-measure-conflict-handling-behavior-mode-instrument>.

ANEXOS

Nombre de la propuesta

Enseñanza basada en el Modelo de Comunicación no Violenta para la prevención y solución de conflictos.

Introducción

Se presenta entonces al instituto y Escuela IHCI de la Ciudad de Comayagüela la propuesta en planificación de clases basados en el Modelo de Comunicación No Violenta a partir del primer grado del I Ciclo de Educación Básica. Edad en la cual el individuo comienza a tener conciencia de la auto empatía y empatía en relación con sus pares. Así como, un programa continuo en el entrenamiento para el personal docente de la institución y crear una cultura de Colaboración y Compromiso.

La capacitación sobre el Modelo de Comunicación No Violenta es un aspecto sumamente importante ya que implica para los docentes no solo reunirse como colegas y abordar situaciones de aula sino también una relación de confianza, honestidad, empatía y auto-empatía.

Lo anterior, para crear un ambiente cómodo y de aprendizaje, respetando necesidades, sentimientos y peticiones de cada uno de los participantes. A medida que los docentes comiencen a experimentar y examinar sus propios sentimientos, necesidades y actitudes a través la participación de diálogos colaborativos es cuando intentan desarrollar su autorregulación emocional, auto conciencia y toma de decisiones. De este modo, cada docente estará listo para implementar el modelo de CNV en el aula con los estudiantes asignados.

Es decir, el modelo de CNV ayuda a los docentes en sus conversaciones con los estudiantes, proporcionando una perspectiva diferente para interpretar comportamientos desafiantes y así aplicar objetivos específicos al comunicarse con los jóvenes. Además, este lenguaje de CNV es una forma de elevar la conciencia de los estudiantes sobre la razón de su comportamiento dentro y fuera del aula. La investigación realizada en el séptimo grado del Instituto y Escuela IHCI, ha brindado la oportunidad de planificar clases basados en el modelo de Comunicación No Violenta.

Justificación

Se justifica la siguiente propuesta en el sentido que hasta el momento en Honduras se ha incluido el modelo de Comunicación No Violenta en el pensum académico o mucho menos puesto en práctica. Considero, que como propuesta educativa sería de gran ayuda para aprovechar los espacios dentro y fuera del aula de clases para orientar a autoridades, docentes, estudiantes y padres de familia en el tema de resolución de conflictos a través de la empatía y la conexión con los pares.

Al mismo tiempo, esta iniciativa apoyaría al departamento de orientación del instituto en la escuela para padres, requisito de la secretaria de educación para todos los institutos gubernamentales y no gubernamentales de Honduras. Igualmente, permitiría una mejor comunicación entre padres e hijos, docentes y autoridades, estudiantes y docentes.

Permitiría también, fomentar competencias sociales y de inteligencia emocional las cuales son necesarias en este planeta globalizado ya que los estudiantes al tener la guía directa del docente para identificar necesidades no satisfechas a nivel educativo, social y emocional se facilitarían entonces el rendimiento académico de la población estudiantil. Un cuerpo sano emocionalmente se desenvuelve mejor en un ambiente competitivo.

En cuanto a la viabilidad, esta propuesta resulta posible, ya que los docentes y estudiantes tendrán acceso al material de modo satisfactorio.

Objetivo General

Desarrollar un programa de capacitación continua, basado en el modelo de Comunicación No Violenta, durante el primer semestre del año escolar, involucrando todos los actores de la institución. Con la finalidad de mejorar la problemática de los conflictos y practicar la comunicación efectiva en la comunidad.

Objetivos Específicos

1. Concientizar al docente y al estudiante sobre la importancia en la intención de las palabras o acciones hacia los demás.
2. Comprender la relación entre enseñanza y conexión de corazón a corazón.
3. Observar con atención sin hacer apreciaciones que juzgan.
4. Identificar y practicar las cuatro relaciones que interactúan en el aula de clase.
5. practicar el hábito de escuchar con atención para hacer una solicitud.
6. Identificar necesidades y sentimientos a través de las palabras.
7. Resolver conflictos a través de la empatía y la conexión.

Duración del proyecto

El proyecto tendrá una duración de 11 sábados, haciendo un total de 90 horas de instrucción. Comenzando el primer sábado de febrero hasta el segundo sábado de abril. Estas fechas están sujetas a cambio respetando las necesidades e intereses del instituto IHCI.

Población

70 docentes en dos sedes, IHCI Comayagüela e IHCI en la ciudad de Comayagua.

Metodología

La base de esta propuesta es una estrategia teórico-práctica, organizada en tres etapas, la primera es la planificación, la segunda la práctica y la tercera la danza empática.

A nivel teórico incluye conceptos del autor Marshall Rosenberg. En lo relacionado con la fase práctica se fundamenta en el manual sobre la Comunicación No Violenta.

Esta metodología ha sido utilizada en varios entrenamientos sobre el modelo alrededor del mundo que han versado sobre temáticas afines a la resolución de conflictos.

Personalmente creo, que el modelo puede aplicarse no solo a nivel de aula sino a nivel de toda la institución. Por ejemplo, los 10 docentes de séptimo grado planificaron clases integrando contenidos con los principios básicos del modelo. *Observar sin juzgar, empatía y elección.*

Se programarán talleres semanales de sensibilización y capacitación, así como espacios de asesoría individual a los docentes. A su vez tendrán a disposición el laboratorio de informática

durante dos horas al final del día para realizar trabajos de resolución de conflictos a través de los medios electrónicos.

Recursos

Humanos: Directivos del instituto, docentes y consejeros, personal de servicios generales.

Materiales: Laboratorio de informática, aulas, pizarras interactivas, hojas de trabajo.

Plan de acción y cronograma de actividades

El siguiente es un plan de capacitación docente donde cada uno de ellos podrá planificar sus clases basados en el modelo de CNV y redireccionar de acuerdo con las necesidades e intereses de sus estudiantes, así como, de acuerdo con el horario y al currículo académico.

FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DURACIÓN	LUGAR
Primer sábado	Sensibilización y capacitación de docentes encargados Sección I: La relación Enseñanza-Aprendizaje a través de la conexión. Intención Atención Taller 1	Johanna Rodríguez Mayra Maradiaga	8 horas	IHCI Comayagüela
Segundo sábado	La importancia de la seguridad y la confianza y la diferencia entre seguridad física y seguridad emocional. Comunicación que bloquea la conexión Taller 2	Johanna Rodríguez Mayra Maradiaga	8 horas	IHCI Comayagua
Tercer sábado	Construyendo Seguridad y Confianza. Establecer seguridad y expresar emociones en un ambiente de aprendizaje. Cuatro opciones para recibir un mensaje (diagnosticar, negar, demandar, merecer) Taller 3	Johanna Rodríguez Mayra Maradiaga	8 horas	IHCI Comayagüela
Cuarto sábado	Relaciones en el aula. Redescubrir la naturaleza de dar y recibir Taller 4	Johanna Rodríguez Mayra Maradiaga	8 horas	IHCI Comayagua

FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DURACIÓN	LUGAR
Quinto Sábado	Observación Sentimientos Necesidades Peticiones Honestidad Empatía Taller 5	Johanna Rodríguez Mayra Maradiaga	8 horas	IHCI Comayagüela
Sexto sábado	Desarrollar habilidades para aprender a escuchar y expresar sus sentimientos de forma efectiva y compasiva consigo mismo y con los demás. Taller 6	Johanna Rodríguez Mayra Maradiaga	8 horas	IHCI Comayagua
Séptimo sábado	Aprender el lenguaje de la jirafa y usar menos el lenguaje del chacal. La danza del modelo de Comunicación No Violenta. Taller 7	Johanna Rodríguez Mayra Maradiaga	8 horas	IHCI Comayagüela
Octavo sábado	Libertad para escoger Expresar y recibir un “NO” Controlar la ira Taller 8	Johanna Rodríguez Mayra Maradiaga	8 horas	IHCI Comayagua
Noveno sábado	Prevención y solución de conflictos Taller 9	Johanna Rodríguez Mayra Maradiaga	8 horas	IHCI Comayagüela
Decimo sábado	Planificación basada en el modelo de Comunicación No Violenta. Taller 10	Johanna Rodríguez Mayra Maradiaga	8 horas	IHCI Comayagua
Onceavo sábado	Clases modelo Graduación	Johanna Rodríguez Mayra Maradiaga	8 horas	IHCI Comayagua

BIBLIOGRAFÍA

- Rosenberg, M. (2005) Podemos Trabajar Para Resolver Conflictos De Manera Pacífica. 2da. Edición. Puddle Dancer Publicaciones. Encinitas, CA 92024.
- Rosenberg, M. (2005) Hable de Paz en un Mundo de Conflicto: Lo Que Usted Cambiará Su Mundo. A Puddle Dancer Publicaciones. 2240 Encinitas Blvd., Ste. D-911, Encinitas, CA 92024.
- Rosenberg, M. (2004) Reflexiones Sobre La Base De La Comunicación No Violenta. Puddle Dancer Publicaciones. P.O. Box 231129, Encinitas, CA 92023-1129.
- Rosenberg, M. (2003). Viviendo una Educación Enriquecedora: La Comunicación No Violenta ayuda. Las escuelas mejoran el rendimiento, reducen los conflictos y mejoran las relaciones. Puddle Dancer Publicaciones. Encinitas, CA 92023-1129.
- Rosenberg, M. (2003) Comunicación No Violenta. Un Lenguaje de Vida. 2da Edición. Puddle Dancer Press, Permissions Dept.2240 Encinitas Blvd., Ste. D-911, Encinitas, CA 92024.



Tegucigalpa M.D.C. 5 de mayo de 2016

Licda. Johanna Yanez de Rodríguez

Presente.

La presente nota es para informar que su solicitud de proyecto ha sido aceptada para realizar su investigación con los estudiantes del séptimo grado secciones 2 y 3 respectivamente, del Instituto y Escuela IHCI de la ciudad de Comayagüela.

Sin otro particular

Lic. Gustavo Adolfo Rodríguez

Director

CUESTIONARIO DE THOMAS-KILMAN

Fecha _____ Lugar: _____

Nombre: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Grado: _____

Introducción:

El objetivo de este cuestionario es conocer su forma de actuar en cuanto a la resolución de conflictos dentro y fuera del aula.

Nota: este cuestionario es confidencial y en ningún momento se divulgará el nombre del estudiante.

INSTRUCCIONES:

1. Considere algunas situaciones en las cuales sus deseos difieren de los de otra persona. ¿Cómo reacciona habitualmente en esos casos?
2. En las páginas siguientes hay varios pares de frases que describen posibles respuestas conductuales. En cada par encierre en un círculo la alternativa (A o B) que sea más característica de su propio comportamiento.
3. En algunos casos ni la alternativa A ni la B pueden ser muy típicas de su forma de reaccionar, pero le pido que por favor indique cuál sería la conducta más probable que usted elegiría. Utilice la hoja de respuestas.

1	A. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema. B. En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.
2	A. Trato de buscar una solución de compromiso. B. Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.
3	A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos. B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.
4	A. Trato de buscar una solución de compromiso. B. A veces sacrifico mis propios deseos en favor de los del otro.
5	A. Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución. B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.
6	A. Trato de evitarme desagradados. B. Trato de imponer mi posición.
7	A. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo. B. Cedo en algunos puntos a cambio de lograr otros.
8	A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos. B. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.
9	A. Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias. B. Hago esfuerzos para salirme con la mía.

10	A. Soy decidido para lograr mis objetivos.
	B. Trato de encontrar una solución de compromiso.
11	A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la luz en forma inmediata.
	B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.
12	A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.
	B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos.
13	A. Propongo una posición intermedia.
	B. Hago presión por mis puntos de vista.
14	A. Le expreso mis ideas y solicito las tuyas.
	B. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
15	A. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.
	B. Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones.
16	A. Trato de no herir los sentimientos del otro.
	B. Trato de convencer a la otra persona sobre los méritos de mi posición.
17	A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
	B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.
18	A. Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.
	B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.
19	A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.
	B. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.
20	A. Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata.
	B. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.
21	A. Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata.
	B. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.
22	A. Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.
	B. Impongo mis deseos.
23	A. A menudo me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.
	B. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.
24	A. Si la posición de la otra persona parece serle muy importante, trato de cumplir sus deseos.
	B. Trato de que él se avenga a una solución de compromiso.
25	A. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
	B. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.
26	A. Propongo una proposición intermedia.
	B. Casi siempre me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.
27	A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.
	B. Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.
28	A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
	B. Habitualmente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.
29	A. Propongo una posición intermedia.
	B. Siento que no siempre vale la pena preocuparse.
30	A. Trato de no herir los sentimientos del otro.
	B. Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo.

¡¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!

EVALUACION DE LA MODALIDAD DE RESOLUCION DE CONFLICTO

HOJA DE PUNTAJES

Hoja del Estudiante

1.				A	B
2.		B	A		
3.	A				B
4.			A		B
5.		A		B	
6.	B			A	
7.			B	A	
8.	A	B			
9.	B			A	
10.	A		B		
11.		A			B
12.			B	A	
13.	B		A		
14.	B	A			
15.				B	A
16.	B				A
17.	A			B	
18.			B		A
19.		A		B	
20.		A	B		
21.		B			A
22.	B		A		
23.		A		B	
24.			B		A
25.	A				B
26.		B	A		
27.				A	B
28.	A	B			
29.			A	B	
30.		B			A

Total _____

Cronograma de capacitación general en el MCNV

Tabla # 13 CAPACITACIÓN GENERAL					
Fecha	Tema	Subtema y aplicación	Número de horas	Horario	Responsable
4 de junio	Intención	<ul style="list-style-type: none"> • Cultivar la conciencia de la intención. • Fundamentar su intención de conectar. • ¿Cuál es mi intención? 	4	800-12:00	Johanna Rodríguez
11 de junio	Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigiendo nuestra atención. • Conciencia sin agenda. • Elegir dónde poner nuestra atención. 	4	800-12:00	Mayra Maradiaga
18 de junio	Comunicación que bloquea la conexión	<ul style="list-style-type: none"> • El impacto del pensamiento crítico. • Sintonzar las cuatro D's (Diagnosticar, negar, exigir y merecer) por sus siglas en ingles 	4	800-12:00	Johanna Rodríguez
25 de junio	Cuatro opciones para recibir un mensaje difícil	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia de nuestras elecciones. • Experimentando las cuatro opciones • Escoger la forma de oír y responder un mensaje difícil. 	4	800-12:00	Johanna Rodríguez
		TOTAL DE HORAS	16		

CAPACITACIÓN ESPECÍFICA

Fecha	Unidad	Tema	Subtema	Horario	Responsable
2 de julio	Observación	<ul style="list-style-type: none"> • Simple observación • Caminar entre la observación y la evaluación. • Distinguir entre la observación y la evaluación. • Usando imágenes para hacer observaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conectarse con uno mismo • Empatía conmigo mismo 	800-12:00	Johanna Rodríguez
9 de julio	Sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Sentir nuestros sentimientos. • Conocer nuestras emociones. • Conectando sentimientos con eventos. • Listado de emociones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad • Resolver conflictos internos 	800-12:00	Mayra Maradiaga
16 de julio	Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • Expresando nuestras necesidades. • Identificando necesidades en los demás. • Listado de necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía con los demás. • Viviendo en un flujo de dar 	800-12:00	Johanna Rodríguez
23 de julio	Peticiones	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer las peticiones basadas en las necesidades. • Hacer peticiones en un grupo. • La solicitud detrás de una declaración. 	<ul style="list-style-type: none"> • La danza de la Comunicación No Violenta 	800-12:00	Johanna Rodríguez
		TOTAL DE HORAS	16		

NECESIDADES HUMANAS FUNDAMENTALES QUE TENEMOS EN COMÚN

Lista de Sentimientos: *cuando las necesidades no están satisfechas*

Subsistencia Y Bienestar Físico	Seguridad	Libertad	Sentido	Recreación
Abrigo	Confianza	Autonomía	Claridad	Desfogarse,
Aire, luz, agua	Armonía, belleza,	Independencia	Comprensión	relajación
respiración	orden	Emancipación	Esperanza	Juego
Alimentación	Paz	Libertad de elegir	Propósito	Entretención
Evacuación	Preservar el tiempo	Espontaneidad,	Inspiración	Reponer energía
Hidratación	y la energía	Soberanía	Discernimiento	Reír, humor,
Reposo, descanso	Protección		Orientación	diversión
Alojamiento	Confort		Significación	
Reproducción (subsistencia de la especie)	Seguridad (afectiva y material)		Transcendencia	
Expresión sexual			Unidad	
Serenidad, silencio, tranquilidad	Apoyo, ayuda, cuidado			
Movimiento, ejercicio				
Ritmo (respeto de)				
Necesidades Relacionales	Identidad	Participación	Celebración	Realización
Pertenecer	Coherencia, acuerdo con valores	Contribuir al bien estar desarrollo de sí mismo y del otro	Apreciación	Actualización de los potenciales
Atención			Contribución demás y de la nuestra)	Belleza, Creación
Comunión, proximidad emocional	Autoafirmación	Cooperación, compartir,	Compartir alegrías Vivir el duelo ocasión, de un afecto,	Creatividad
Compañía	Pertenencia	colaboración	Ritual	Expresión,
Contacto	Conocimiento de uno mismo	Concertación	Reconocimiento	Inspiración
Empatía, escucha,	Autenticidad	Co-creación	Gratitud,	Realización, Elegir su proyecto vida,
Intimidad	Confianza en sí mismo	Conexión	Agradecimiento	Valores y medios, opiniones, sueños...
Proximidad	Estima de uno mismo y del otro	Comunicación	Valoración	Evolución,
Amor, afecto	Evolución	Interdependencia	Aceptación	Aprendizaje
Calor humano	Respeto de uno mismo y del			Espiritualidad
Ternura	Integridad			Expresión de las emociones
Delicadeza, tacto				
Honestidad, sinceridad				
Respeto				
Cercanía				
Consideración				
Solidaridad				

Cuando las necesidades no están satisfechas, los movimientos afectivo-emocionales fluctúan entre algunos de los sentimientos, como son:

Rabia: estar molesto, disgustado, descontento, gruñón, frustrado, indignado, enfadado, malhumorado, enojado, irritado, hartado, crispado, furioso, enfurecido, impotente, desesperado, hostil, violento, agresivo

Tristeza: estar apenado, conmovido, consternado, desanimado, desilusionado, deprimido, preocupado, solitario, abatido, apagado, descorazonado, acongojado, melancólico, inconsolable, desesperado, indefenso, apático, indiferente, pesimista...

Sorpresa: estar confuso, desconcertado, desorientado, perdido, asombrado, escéptico, anonadado, perplejo, estupefacto, atónito, bloqueado, paralizado, asustado, curioso...

Dolor: estar frágil, sensible, vulnerable, dolido, herido, afectado, incapacitado, angustiado, destrozado...

Disgusto: estar descontento, distante, indiferente, frío, resentido, amargado, asqueado, indignado, rencoroso...

Miedo: estar temeroso, tembloroso, aterrorizado, espantado, con pánico, agitado, inseguro, incómodo, tenso, ansioso, nervioso, asustado, alarmado, paralizado, pasivo, inerte, cerrado...

Confusión: estar confuso, enturbiado, preocupado, inseguro, desconfiado, indeciso, inquieto, contrariado, desconcertado, desorientado, perplejo, apagado, pensativo, perturbado, trastornado, dependiente...

Preocupación: estar incómodo, intranquilo, inquieto, impaciente, agitado, nervioso, agobiado, ansioso, angustiado, alarmado, alterado, abrumado...

Vergüenza: estar arrepentida, tímido, inhibido, cohibido, acobardado

Cansancio: estar cansado, aplastado, débil, perezoso, sin energía, desanimado, desinteresado, desmotivado, deprimido, fatigado, abatido, agotado, saturado, adormecido, aburrido, rutinario, impotente, decaído, exhausto.

Lista de Sentimientos: *Cuando las necesidades sí están satisfechas*

Cuando las necesidades están satisfechas, fluctúan sentimientos/emociones, como son:

Calma: estar en paz, tranquilo, sereno, relajado, descansado, despejado, aliviado, calmado, sosegado, silencioso, quieto, apacible, neutral, tolerante, equilibrado, confiado, armonioso...

Placer: estar feliz, alegre, contento, satisfecho, orgulloso, flotante, radiante, pletórico, efusivo, excitado, gozoso, fascinado, afortunado, esperanzado, optimista, sensual, vivo, comunicativo, en armonía...

Afecto: estar amistoso, cariñoso, acogedor, cálido, cordial, humilde, cercano, próximo, sensible, tierno, afectuoso, amoroso, apasionado, atraído, confiado, adorable, conmovido, compasivo, comprensivo, valorado, reconocido...

Interés: estar interesado, curioso, asombrado, sorprendido, intrigado, expectante, absorto, animado, ilusionado, entusiasmado, alerta, inspirado, motivado, involucrado, comprometido, decidido, seguro, despreocupado, desprendido

Actividad: estar animado, contento, estupendo, encantado, entonado, divertido, jovial, vibrante, estimulado, saltando de alegría, emocionado, bien despierto, activo, vivo, vigoroso, aventurero, energético, fuerte, fortalecido, revitalizado, efusivo, excitado, electrizado, refrescado, realizado...

Apertura: estar abierto, expansivo, dialogante, comunicativo, sociable, despierto, ligero, receptivo, sensitivo, inspirado, vulnerable, vital, liberado, independiente, generoso, disponible, servicial, agradecida

La observación de clases antes del tratamiento se realizó del 05 al 09 de septiembre de 2016. En un horario de 7:00 a 12:00 meridiano.

Día	Hora	Asignatura	Descripción	Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)
Lunes 05 de septiembre 2016	7:00-7:40	Computación 30 estudiantes	La clase se desarrolló en el laboratorio. Los estudiantes trabajaron en el programa de Excel. En tabulación de datos en lo referente sus calificaciones.	Algunos estudiantes escribieron sus calificaciones reales otros las inventaron. Comentarios como: no escribas esa calificación porque es mentira, se escucharon. Podría decirse que fue la calificación que tal vez ellos quisieran tener.
OB # 1				
	7:40-8:20	Ingles	La maestra estaba en el aula esperando a sus estudiantes que regresaran del laboratorio de computación. Los estudiantes uno a uno fue ingresando al aula con la algarabía que les caracteriza debido a su edad. La clase comenzó con el saludo de la maestra y las instrucciones para ese día. Estaban repasando por cinco minutos el vocabulario aprendido (verbos irregulares en presente y pasado). Los estudiantes leyeron el listado. Transcurridos los cinco minutos la maestra los separó en equipos de cinco integrantes, donde solo necesitaron una hoja en blanco y cada participante escribió el verbo en presente y pasado de acuerdo con la palabra en español que ella indicó. El primer equipo que levantó la hoja fue el equipo ganador de un punto.	Durante esta actividad pude observar que no todos los estudiantes participaron y dentro de cada equipo hubo estudiantes haciendo bromas inapropiadas, uno de los estudiantes no dejó de molestar a su compañero del par. La maestra no se percató en ningún momento de lo que estaba pasando en los equipos.
	8:20-9:00	Educación Artística	La maestra ingresó en el aula presentó una obra en YouTube. seguidamente se levantó e hizo preguntas sobre la obra de teatro que recién han presenciado. El tema que discutieron fue sobre el protagonista, antagonista, utilería, vestuario y guion de la obra. Los estudiantes continuaron haciendo bromas inapropiadas, sin embargo, atendieron a las preguntas de la maestra y participaron activamente en la discusión. La maestra les indicó que trabajaran en las preguntas que estaban en el libro y que las contestaran con sus propias palabras y de acuerdo con lo que ellos entendieron. Los estudiantes que no terminaron la asignación se les permitió terminar en casa.	fue intrigante el saber porque uno de los líderes del grupo continuó molestando al compañero que está delante de él. Una jovencita se levantó para presentar su tarea y en el camino empujó a uno de sus compañeros, quien estaba sentado en su pupitre. ¿Por qué la maestra no se percató de lo que estaba pasando en su clase?
	9:00-9:40	Matemáticas	El maestro ingresó en el aula y saludó al mismo tiempo que les solicitó a los y las jóvenes que tomaran asiento. Escribió el objetivo en el pizarrón y el tema relacionado con la regla de tres (escribió tres problemas en el pizarrón). En esta ocasión los estudiantes estuvieron haciendo diferentes actividades (dibujando en su cuaderno, platicando, inclinados sobre sus pupitres) ninguna de las actividades estaba relacionada con el tema. El maestro les llamó al orden y los estudiantes se ordenaron. El maestro llamó la atención a una estudiante y se acercó a ella para indicar lo que debía hacer, sin embargo, la joven continúa haciendo lo que ella quiso. La clase finalizó y dos de los ejercicios fueron asignados como tarea.	Se observó la motivación del docente, sin embargo, los estudiantes no reaccionaron de forma positiva. De hecho, no todos prestaron atención.

Día	Hora	Asignatura	Descripción	Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)
	10:00-10:40	C.C.N.N.	El maestro ingresó al aula y saludó. les pidió que se organicen en los equipos de trabajo. En segundos se escuchó el estruendo de los jóvenes moviendo los pupitres. Este día fue de presentar los experimentos en los cuales han estado trabajando en los equipos. Seguidamente trabajaron en la página 160 para aprender sobre la estructura de los átomos. Cada estudiante trabajó individualmente.	Hubo mucha dificultad en la organización, creo que por ser esta clase después de recreo, los estudiantes todavía estaban agitados y con mucha energía.
	10:40-11:20	Tecnología	La maestra ingresó al aula y saludó. Los estudiantes atendieron y se sientan En esta clase los estudiantes están elaborando piñatas y como es una actividad en la cual ellos están cortando, manipulando alambre, pegamento y su creatividad se pone en práctica, entonces se divierten.	Cada vez que una clase terminaba los estudiantes se ponían de pie antes de que el maestro saliera y esto obligó al siguiente maestro a invertir tiempo de la clase para que ellos atendieran.
	11:20-12:00	Cívica	En esta clase el maestro ingresó, saludó y les pidió regresaran a sus pupitres. Los estudiantes estaban bastante inquietos, el maestro les pidió por segunda vez que se sentaran, los estudiantes atendieron. El maestro comenzó a revisar la tarea que se les asignó. El tema para estudiar fue sobre las ETS, los estudiantes hicieron muchas preguntas, comentarios y el maestro contestó cada una de sus inquietudes muy pacientemente.	Una vez más comenzó la conmoción, mientras el maestro sirvió su clase los estudiantes conversaban entre ellos. Fue obvio que los maestros tienen dificultad para controlar el proceso en esta sección.
Martes 06 de septiembre 2016 OB # 2	7:00-7:40	Educación Artística 30 estudiantes	La maestra ingresó al aula y saludó. Comenzó con una oración. Todos los estudiantes inclinaron su cabeza y escucharon. El día de hoy la maestra revisó la tarea asignada a los que no terminaron el lunes. Seguidamente los organizó en parejas donde ellos se pusieron de acuerdo sobre lo que presentarían haciendo uso solo del lenguaje corporal. Para tal actividad la maestra hizo la demostración frente a la clase y pidió un voluntario para ser su compañero. El trabajo del resto de la clase fue interpretar el dialogo corporal.	Hoy el grupo fue más receptivo, pareciera que ellos ya han aceptado que yo esté en el aula de clases.
	7:40-8:20	Educación Física	El maestro ingresó al aula, saludó y brindó las indicaciones (salir ordenadamente, llevar su termo con agua) sin embargo un joven estaba comiendo y el maestro no se percató de ello. Los estudiantes salieron hacia la cancha, inmediatamente comenzaron los ejercicios de calentamiento para los cuales el maestro realizó con ellos.	Me pregunto si a todos los estudiantes les gusta la clase de Educación Física, ¿Por qué a este grupo en particular, el maestro tuvo que estar llamando la atención?
	8:20-9:00 9:00-9:40	C.C.N.N.	En la clase de hoy los estudiantes estaban bastante emocionados porque la clase se sirvió en el laboratorio de C.C.N.N. Todos se organizaron y presentaron los materiales (durapax, mondadientes, plastilina, pegamento, marcador negro) el libro de texto y su lápiz. Ya en el laboratorio se colocaron en tres mesas (tres equipos) y colocaron los materiales sobre la mesa. El maestro escribió las indicaciones en el pizarrón, "harán bolitas de plastilina y las unirán con mondadientes.	Sin embargo, no todos los estudiantes participaron en la elaboración del proyecto. Las agresiones verbales y físicas entre los estudiantes de equipos contrarios fueron evidentes.

Día	Hora	Asignatura	Descripción	Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)
			Regresan al aula donde el maestro les pide que se reúnan en cinco equipos para asignar los temas de las presentaciones en la siguiente clase.	¿Me intrigó el saber por qué todo lo resuelven con palabras soeces o agresiones físicas? El maestro siguió el protocolo para estos casos.
	10:00-10:40 10:40-11:20	Ingles	<p>La maestra ingresó al aula y saludó. Inmediatamente les pidió a sus alumnos sus libros y repasaron el vocabulario durante cinco minutos porque tendrían una prueba individual. Transcurridos los cinco minutos brindó las instrucciones. Guarden sus libros. Las dos filas de la derecha se juntan y las dos filas de la izquierda se juntan. Necesitamos un espacio en el centro. La prueba consistió en que cada pareja (uno de la derecha y uno de la izquierda) se colocaría al centro y escribirían en el presente y pasado de la palabra que la maestra dijera en español. El primero en terminar gana puntos. El participante que no escribió nada, vivió la experiencia de ver su nombre escrito en el pizarrón. Lo anterior implicó perder cinco puntos caso contrario ganó diez puntos. De dos en dos fueron pasando al pizarrón hasta que todos tuvieron su oportunidad de participar. En la segunda hora, la maestra enseñó sobre el pasado de los verbos regulares, sus tres diferentes pronunciaciones. Escribió las reglas gramaticales en el pizarrón. Los estudiantes trabajaron en ejercicios de pronunciación. Les asignó tarea en el libro de trabajo.</p>	<p>Me llamó la atención que una estudiante le dijo a la maestra “mi nombre, no se escribe así” y la maestra contestó “como sea, yo lo escribiré así” esto es comunicación violenta dentro de la clase. Pienso que los estudiantes no escriben nada en el pizarrón, no porque no sepan sino por temor a equivocarse o escuchar palabras hirientes tanto del docente como de sus compañeros porque los que se equivocaron recibieron crítica y juicios de sus pares. Las competencias en las clases ocasionan conflictos entre los estudiantes, aun ellos no han aprendido a respetar, a ser tolerantes, a ser empáticos con sus compañeros. Agregado a lo anterior, fue la vergüenza de ver su nombre en el pizarrón y además perder cinco puntos.</p>
	11:20-12:00	E.E.S.S.	El maestro ingresó al aula, saludó, no hubo respuesta de los estudiantes. El docente hizo preguntas sobre los eventos comprendidos durante el periodo de la conquista de Honduras. Un participante contestó “yo no sé, yo no estaba allí” esta respuesta causó gracia a sus compañeros y estalló el caos otra vez. Ninguna de las actividades que el maestro realizó fueron productivas.	<p>Me pregunto si es que los estudiantes en este punto del día están cansados, aburridos, o no les gusta cómo se imparte la clase. Este día, en esta clase la actitud de los estudiantes fue de indiferencia. ¿Qué necesidad no ha sido satisfecha?</p>
Miércoles 07 septiembre 2016	7:00-7:40	Educación Artística 30 estudiantes	La clase se llevó a cabo en el laboratorio de ayudas audiovisuales. La maestra mostró una presentación sobre la actuación. Después trabajaron en equipos y se les asignó una guía en la cual trabajar.	La displicencia fue notoria en la clase. Una vez más se escucharon agresiones, críticas, enojo, y peleas entre miembros de los equipos.

OB # 3

Día	Hora	Asignatura	Descripción	Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)
	7:40-8:20	Matemáticas	El maestro ingresó al aula y saludó. Ningún estudiante respondió. El maestro saludó de nuevo. A regañadientes los estudiantes respondieron el saludo. El día de hoy estaba programada una prueba sobre resolución de problemas. Los estudiantes trabajaron individualmente. El maestro trabajó individualmente con los estudiantes que solicitaron ayuda	Mis comentarios: aunque es una prueba, los estudiantes no siguieron instrucciones, algunos se levantaron y le dijeron al maestro que no harían la prueba. Una vez más fue evidente que, aunque a los estudiantes les guste la clase, la presión de grupo es más fuerte. Tienen conflictos internos los cuales no saben cómo resolver.
	8:20-9:00	Ingles	En la clase de inglés, el día de hoy se desarrolló de forma diferente. La maestra de inglés no asistió y asignó tarea desde el martes, pero solo diez estudiantes trabajaron. Algunos estaban comiendo, otros discutían sobre sus clases de Taekwondo.	La clase estaba supuesta a las 8:20 y terminar a las 9:00. Eran las 8:30 de la mañana y los estudiantes estaban solos, no había ningún adulto en el aula. 8:40 El consejero recién llegó al aula y supervisó lo que estaba pasando.
	9:00-9:40	E.E.S.S.	El maestro ingresó al aula, saludó y les pidió que se reunieran en parejas para trabajar en la actividad. Los estudiantes debían resolver un cuestionario de ocho preguntas. Los estudiantes trabajaron despacio. Las parejas que no terminaron de contestar el cuestionario lo llevaron como tarea.	Esta actividad resultó mejor. La actitud y comportamiento fue mejor que el presentado el martes. Se pudo observar la satisfacción en el rostro del maestro.
	10:40-11:20	Tecnología	En esta hora el maestro de C.C.N.N. ingresó al aula ya que la maestra de Tecnología no se presentó. El maestro les indicó que se reunieran en los equipos para trabajar en la clase de C.C.N.N.	Los líderes del curso (los cuales son cinco) gritaron que no porque tenían asignación de Sociales y trabajarían en ella. Además, ésta no es su hora contestaron. Ignorando al maestro comenzó la vida social.
	11:20-12:00	C.C.N.N.	Como el maestro ya estaba en el aula les pidió a los estudiantes que regresen a sus pupitres. Brindó las instrucciones. Les requirió a los alumnos que se organizaran en los equipos para comenzar las exposiciones. (Generalidades de la materia, propiedades particulares, propiedades físicas, químicas) Los estudiantes escogieron dos representantes por equipo para que pasen al frente (dos expositores) el resto de los miembros del equipo contestaban las preguntas. Todos los equipos estaban listos y emocionados para participar.	Es la primera vez que un maestro revisó comprensión (instrucciones) en los estudiantes. Una vez más comenzó la presión de grupo, ya que los participantes que estaban sentados comenzaron no a hacer preguntas referentes al tema, sino que emiten juicios, y críticas. fueron irrespetuosos con sus compañeros. Fue una jornada de acabar y comenzar donde el maestro sirvió de intermediario en la resolución de conflictos.
Jueves 08 septiembre 2016 OB # 4y 5	7:00-7:40	Cívica 30 estudiantes	El maestro ingresó al aula, saludó y les pidió a los estudiantes trabajar en el libro en el ejercicio de la página 160. Mientras tanto, el maestro hizo un cuadro sinóptico sobre el tema de las adicciones. El día de hoy todos trabajaron individualmente. El maestro les pidió copiar el cuadro sinóptico para poder explicar.	Los estudiantes fueron forzados a transcribir la información en sus cuadernos. Este fue un proceso desgastante para el docente.

Día	Hora	Asignatura	Descripción	Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)
	7:40-8:20	Educación Física	<p>El maestro ingresó y saludó, los estudiantes respondieron. El día de hoy la clase se desarrolló dentro del aula de clases.</p> <p>El maestro les pidió se organicen en equipos porque trabajarían sobre juegos mentales. Mientras el docente dibujaba una malla en el pizarrón los estudiantes gritaban, arrastraban los pupitres y platicaban.</p> <p>Una vez el maestro pidió que guarden silencio, les dijo comenzamos con los juegos, estas son las instrucciones “los equipos llegaran a un consenso antes de resolver el problema. El equipo que primero levante la mano es el que contestará, si está correcta la respuesta entonces ganará uno punto cinco y los demás perderán cero punto cinco.</p>	<p>Los juegos ya que de una u otra forma ponen en evidencia las habilidades físicas y en este caso agudeza mental en lugar de proporcionar diversión ocasionó conflicto.</p> <p>La experiencia se volvió más que diversión en un campo de ofensas verbales.</p>
	8:20-9:00	E.E.S.S.	<p>El maestro ingresó al aula, saludó y les pidió que saquen su cuaderno para revisar el cuestionario de ocho preguntas.</p> <p>Una estudiante le dice: “usted me dijo que me iba a escribir felicidades” si le contesta el maestro, solo si se terminó el cuestionario.</p>	<p>Sin embargo, el maestro solo selló el cuaderno de un joven. Esto ocasionó un rostro de tristeza en los estudiantes que sí terminaron la asignación. Una vez más se observó la necesidad de aceptación, inclusión, afirmación y pertenencia que tienen muchos de ellos.</p>
	9:00-9:40	Educación Artística	<p>La maestra ingresó con una sonrisa al aula y saludó. El día de hoy fue relacionado con el uso de la flauta dulce. La maestra dibujó un pentagrama en el pizarrón con una nueva nota “fa” la canción “La Lluvia”</p> <p>La maestra hizo preguntas y los estudiantes contestaron, reflexionaron y comentaron sobre lo que ellos inferían acerca de la letra.</p>	<p>De forma particular, esta clase les gustó, ya que fue práctica e hizo que los estudiantes participen activamente. Sin embargo, un estudiante en específico estuvo trabajando en otra clase y la maestra no se dio cuenta.</p>
	10:00-10:40	Español	<p>En cuanto la maestra entró al aula, una joven le dice “pero que guapa anda hoy Ms.” La maestra de replicó “gracias” la joven se dio vuelta y se ríe haciendo un gesto con su cabeza.</p> <p>La maestra les pidió que se ordenen y que los miembros del comité de aseo asignado a ese día recogieran los papeles del piso.</p> <p>Dos jóvenes se estaban riendo, entonces la maestra les pide que cuenten el chiste para que todos se rían. Uno de ellos le respondió “que se lo cuente mi compañero”</p> <p>La maestra ignoró la respuesta y comenzó la clase haciendo preguntas sobre el Sustantivo, llamó a los estudiantes por nombre cuando hace preguntas.</p>	<p>El gesto que la alumna hace hacia la maestra cada vez que no la mira, es un gesto de desdén y apatía. Me pregunto ¿es hacia la clase o hacia la maestra?</p> <p>Las respuestas de los estudiantes son groseras hacia los docentes.</p> <p>Los jóvenes retan constantemente a los docentes. Es lo que se ha observado en estos días.</p>
	10:40-11:20	Tecnología	<p>Parece que esta clase fuera una especie de terapia para los estudiantes. Es la clase en la cual se observó más participación y armonía. Continuaron trabajando con las piñatas.</p>	<p>fue un fenómeno muy interesante de observar, ya que los estudiantes se comportaron totalmente diferente.</p>

La observación de clases después del tratamiento se realizó del 24 de octubre 26 de octubre de 2016. En un horario de 7:00 a 12:00 meridiano.

Día	Hora	Asignatura	Descripción	Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)
Lunes 24 de octubre de 2016	7:00-7:40	Computación	La clase se desarrolló en el laboratorio. Los estudiantes trabajaron en el programa de PowerPoint. En diapositivas sobre sus experiencias en el séptimo grado.	Los estudiantes estuvieron concentrados en el desarrollo de las presentaciones, a diferencia de la primera semana de observación, hoy se pudo percibir paz y motivación.
OB # 6 OB # 7	7:40-8:20	Ingles	La maestra ingresó en el aula, saludó y los estudiantes al unísono respondieron el saludo. El objetivo de la clase fue escrito en el pizarrón. La maestra pidió a los estudiantes trabajar en el libro de texto. Los estudiantes trabajaron en una guía para revisar comprensión de contenido. Comprensión en la lectura.	Hoy lunes y realmente se pudo observar que los estudiantes están más alerta a las instrucciones giradas por la maestra. Se percibió un ambiente de respeto. Aunque algunos de los estudiantes no estaban de acuerdo con la respuesta de algunos compañeros, sus comentarios fueron respetuosos. Por ejemplo: un joven dijo "esa no es la respuesta correcta, puedes leer de nuevo y chequear" Aunque la clase es en inglés, ya no hubo risas por dificultades en pronunciación El escuchar ese tipo de interacción, realmente se sintió satisfacción.
	8:20-9:00	Educación Artística	La maestra ingresó al aula, saludó y los estudiantes respondieron. El objetivo fue escrito en el pizarrón. El tema fue sobre la escultura. Los estudiantes trabajaron con barras de jabón para esculpir una copa.	Fue apasionante saber que, para llegar al consenso de esculpir la copa, fueron los estudiantes quienes pidieron a la maestra que se hiciera una votación para que todas las ideas tuvieran la misma oportunidad de participar.
	9:00-9:40	Matemáticas	El maestro ingresó al aula con una amplia sonrisa en su rostro, saludó y pidió a los estudiantes que se organizaran en equipos de tres. Los estudiantes respondieron el saludo y se organizaron para trabajar en la guía que el maestro entregó.	Los estudiantes se levantaron y se organizaron, pero esta vez lo hicieron en silencio y en orden. La forma del maestro para dirigirse a los estudiantes fue más gentil y con mucho respeto, con mucha paciencia se acercó a cada equipo. Formidable, cada equipo esperó su turno.
	10:00-10:40	C.C.N.N.	El maestro ingresó al aula y saludó les pidió que se organizaran en los equipos de trabajo. El maestro les pidió trabajar en la lección # 28. Los estudiantes se mostraron atentos y concentrados. Es una lectura dirigida.	A pesar de que la clase fue después de recreo los estudiantes han aprendido a conducirse. Tres de los estudiantes más apáticos participaron, el maestro celebró el esfuerzo de los estudiantes.
	10:40-11:20	Tecnología	La maestra ingresó al aula y saludó. Los estudiantes atendieron y se sentaron.	A diferencia de la clase anterior los estudiantes trabajaron realmente en equipo. Los que estaban más adelantados en el trabajo ayudaron a los rezagados.

Día	Hora	Asignatura	Descripción	Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)
			Ella les pidió a los estudiantes sus materiales para trabajar en las trenzas de vegetales para la cocina.	Una actitud muy positiva ya que esto no se observó en la primera fase en ninguna de las asignaturas.
	11:20-12:00	Cívica	En esta clase el maestro ingresó, saludó y los estudiantes respondieron el saludo. El maestro les indicó que continuaran conversando sobre el municipio, los estudiantes hicieron preguntas, el maestro respondió, pero también los estudiantes clarificaron respuestas entre ellos mismos.	Se observó que el maestro ya no tiene problema en dirigir este grupo, hubo camaradería entre maestro y estudiantes, así como entre los mismos estudiantes.
Martes 25 de octubre de 2016 OB # 8 OB # 9	7:00-7:40	Educación Artística 30 estudiantes	El día de hoy la maestra no llegó debido a su embarazo. El consejero de piso ingresó al aula y saludó, les pidió que se organizaran y trabajaran en la guía que la maestra envió. El consejero salió del aula. La presidenta del curso se levantó y les dijo "Ok, compañeros ya escuchamos la maestra no vendrá, pero ella confía en que trabajemos, aunque no haya nadie en el aula" Los estudiantes se organizaron por afinidad y trabajan.	Es admirable lo que se logró en este grupo, los estudiantes han tomado responsabilidad de sus actos y han cambiado de actitud.
	7:40-8:20	Educación Física	El maestro ingresó al aula, saluda y brindó las indicaciones (salir ordenadamente, llevar su termo con agua) Los estudiantes salen hacia la cancha, el día de hoy están trabajando en hacer rollos, la estrella y el pino.	Esta clase fue más ordenada que la observada en la primera fase. Los estudiantes más flexibles ayudaron a los menos flexibles. Se pudo observar la satisfacción en el rostro del maestro y de los estudiantes.
	8:20-9:00 9:00-9:40	C.C.N.N.	El maestro ingresó al aula y saludó, los estudiantes respondieron amablemente. El día de hoy continuaron estudiando sobre la lección 28 (Aparatos del Cuerpo Humano) los estudiantes observaron un video y después contestaron una guía de cinco preguntas. Seguidamente se reunieron en los equipos de trabajo, cada equipo tuvo asignado reproducir un aparato del cuerpo humano. Los estudiantes trabajaron ordenadamente.	Pienso que en esta clase los estudiantes están motivados trabajando porque sus necesidades de inclusión han sido satisfechas.
	10:00-10:40 10:40-11:20	Ingles	La maestra ingresó al aula y saludó. Inmediatamente les indicó a sus alumnos que trabajaran en dramatizaciones sobre la escena que más les gustó en la historia que leyeron el día anterior. La maestra brindó las instrucciones del trabajo y les pidió que se organicen el equipo de trabajo. Los estudiantes se organizaron y alguien preguntó: ¿y si escogemos la misma escena dos o más equipos también tendremos puntos? La maestra replicó,	Al principio me pregunté, como resultaría esta actividad ya que pasar al frente a actuar y hablar en inglés provoca conflicto interno en los estudiantes. Pero fue impresionante, que los estudiantes pasaron y no se sintieron criticados por sus pares. Al contrario, cada equipo recibió aplausos y comentarios positivos.

Día	Hora	Asignatura	Descripción	Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)
			claro que si porque son equipos diferentes y cada equipo tiene su punto de vista y su creatividad. La maestra asignó tiempo para el trabajo. Una vez que terminó el tiempo, las dramatizaciones comenzaron. Los estudiantes fueron llamados por su nombre y uno a uno los equipos pasan al frente.	La empatía fue una característica que los estudiantes han estado adquiriendo.
	11:20-12:00	E.E.S.S.	El maestro ingresó al aula, saludó, y los estudiantes respondieron efusivamente. El maestro les hizo una presentación en PowerPoint sobre las comidas típicas de Honduras. Los estudiantes sin excepción participaron.	El maestro respetó las participaciones de los estudiantes, les permitió expresarse y aprovechó el conocimiento previo de los estudiantes para hacer su clase interactiva.
Miércoles 26 de octubre de 2016	7:00-7:40	Educación Artística 30 estudiante s	La maestra ingresó en el aula y saludó, los estudiantes respondieron y expresaron que la extrañaron el día anterior. La presidenta pidió la palabra y dijo a la maestra que todos trabajaron en la guía que ella envió. La maestra los felicitó y les agradeció el compromiso mostrado en su clase. Seguidamente los organizó y se dirigieron al laboratorio de ayudas audiovisuales para continuar con el tema sobre escultura.	Pienso que el lenguaje utilizado por el maestro es un lenguaje que conecta no solo cognitivamente al docente con el estudiante, sino también que le permitió conectarse a nivel emocional.
OB # 10 OB # 11 Y 12	7:40-8:20	Matemáticas	El maestro ingresó al aula y saludó. El maestro pidió a los coordinadores de equipos se pusieran de pie para recoger el material que utilizarían en la elaboración de juegos matemáticos. Los coordinadores se levantaron y fueron al frente. El maestro pidió que trabajaran con rapidez ya que deben terminar su juego al finalizar la clase.	Comentarios: fue una actividad que el maestro supo gestionar con los estudiantes, ya que todos los equipos terminaron sus juegos, durante el proceso se escuchó desacuerdos, pero los estudiantes mismos pudieron resolver y llegar a convenios.
	8:20-9:00	Ingles	La maestra ingresó en el aula y saludó. Los estudiantes respondieron. Los estudiantes trabajaron en la construcción de vocabulario. Los estudiantes en parejas siguieron las instrucciones de la maestra.	Al ver a estos estudiantes trabajando y colaborando mutuamente en el proceso de aprendizaje es una muestra del cambio en su forma de comportarse.
	9:00-9:40	E.E.S.S.	El maestro ingresó al aula, saludó y les pidió el material asignado para trabajar en un álbum, un poster o un menú sobre la comida hondureña. Los estudiantes trabajaron en equipos de tres miembros. Seguidamente comenzaron a discutir dentro de los equipos porque algunos quieren álbum, otros posters y otros menús. El maestro les dijo: jóvenes tienen que llegar a un consenso, porque es su responsabilidad presentar un producto al final de la clase.	Me pregunto ¿llegarán los equipos a un consenso? Al final cada equipo entregó un producto al maestro. Una vez más se observó que los estudiantes están aprendiendo a resolver sus diferencias de forma positiva y empática.
	10:00-10:40	Ingles	La maestra ingresó en el aula y saludó. Fue la segunda hora de la clase y la maestra entregó crucigramas a los estudiantes. Los estudiantes trabajaron en parejas y contestaron el crucigrama aplicando el vocabulario estudiado en la primera hora.	Expresiones como: "es la primera vez que entiendo todo el vocabulario y lleno el crucigrama" fueron expresiones que mostraron que la necesidad de seguridad y confianza en ellos mismos estaba siendo satisfecha.

Día	Hora	Asignatura	Descripción	Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)
	10:40-11:20	Tecnología	La maestra ingresó en el aula y saludó. La maestra pidió a los estudiantes que se organizaran y tomaran la prueba que estaba programada en el silabo. Los estudiantes en orden hicieron las filas.	Se reflexionó que, a diferencia de las pruebas realizadas en la primera fase de la investigación, esta fue una actividad organizada, los estudiantes estuvieron en silencio y enfocados cada uno en su propio asunto. Por su puesto fue un gran avance.
	11:20-12:00	C.C.N.N.	El maestro ingresó y saludó. Los estudiantes respondieron y le preguntaron por los proyectos realizados el día anterior. El maestro les dijo que aún no lo ha revisado que solo los vio de forma general. Una de las jóvenes acota “y cuando los tendrá listos” el maestro le dijo “para el viernes lo tendrá” los jóvenes en general aceptaron la respuesta. El maestro les pidió trabajar en la pág. 196	Es bueno que los estudiantes sepan que los maestros también son vulnerables en el proceso, es parte de hacer conexión con los estudiantes.

Observación natural grupo control

Antes	Después	Tendencia
<p><i>Lunes 05 de septiembre 2016</i> 9:40-10:00 Primer recreo Los estudiantes de séptimo 2, también salieron cinco minutos antes que el resto de las clases, debido a la solicitud de los padres de familia, ya que se les dificultaba comprar en la cafetería. Son estudiantes que jugaban en el patio, salían y entraban al aula. Conversaban con los estudiantes de séptimo sección 3. No obtenían resultados satisfactorios y regresaban con sus compañeros.</p>	<p><i>Lunes 24 de octubre de 2016</i> 9:40-10:00 Primer recreo Los estudiantes continuaron visitando a los estudiantes del séptimo 3.</p>	La diferencia es que ahora séptimo 3 es más sociable con los visitantes.
<p><i>Martes 06 de septiembre 2016</i> 9:40-10:00 Primer recreo El patio frente al aula de séptimo 2, los estudiantes interactuaban entre ellos corrían y gritaban. Su recreo se desarrolló en armonía.</p>	<p><i>Martes 25 de octubre de 2016</i> 9:40-10:00 Primer recreo Es un recreo en el cual los estudiantes conversaron y rieron entre ellos. Este día, la líder y otros jóvenes de séptimo 3, conversaron con las jóvenes de séptimo 2.</p>	Las relaciones interpersonales han mejorado en un 90%
<p><i>Miércoles 07 de septiembre 2016</i> 9:40-10:00 Primer recreo Se vivió un ambiente de alegría, la mayor parte de los estudiantes estuvo dentro del aula conversando y jugando.</p>	<p><i>Miércoles 26 de octubre 2016</i> 9:40-10:00 Primer recreo Algunos estudiantes salieron al patio y un participante de séptimo 3 se acercó a platicar con los varones de séptimo 2.</p>	Los estudiantes del grupo experimental se muestran más seguros de ellos mismos y socializan con sus pares.
<p><i>Jueves 27 de octubre 2016</i> 9:40-10:00 Primer recreo Los estudiantes salían y entraban a su aula, algunos jugaban con pelotas, otros juegan landa y los demás conversaban.</p>	<p><i>Jueves 27 de octubre 2016</i> 9:40-10:00 Primer recreo El ambiente del recreo fue de armonía, los estudiantes de séptimo 2 visitaron a los estudiantes de séptimo 3 y ambos grupos interactuaron y se divirtieron.</p>	La empatía se puede percibir en la forma en que los jóvenes se dirigen unos a otros, es evidente que hay cuidado de no herir los sentimientos de sus compañeros.



INSTITUTO HONDUREÑO DE CULTURA INTERAMERICANA



PLANIFICACION IV PARCIAL DE TRABAJO DOCENTE

ASIGNATURA: Ciencias Sociales

CURSO: Séptimo

MODALIDAD: Educación Básica

DOCENTE: Ronald Trochez

S E C C I O N: 1, 2, y 3

Año: 2016

Unidad	Contenido	Estándares Específicos.	Actividades.	Fecha y Horas	Modelo de Comunicación No Violenta	Evaluación.
Las Sociedades Organizadas y las Actividades Humanas	1. La Organización Social Hondureña 2. Organización cultural y política de la Sociedad Hondureña	Identifican y analizan la organización social y el ejercicio del poder de los miembros de la población hondureña Identifican los poderes del estado de Honduras y los diferentes partidos políticos de Honduras Conoce características de la cultura hondureña	1.- elaboración de glosario técnico 2.- definir las formas de organización social de los hondureños, educación gobierno, la familia, sistemas económicos, religión, profesionales y comunidades. 3. análisis de las formas de organizaciones de la sociedad hondureña 1.- comprende la estructura de poder de la republica de Honduras 2.- Exposición de los poderes del estado 3.- investigación de los diferentes partidos políticos de Honduras 4.- definición de cultura 5.- identifica los principales elementos que comparten una cultura 6.- investigación de las celebraciones tradiciones que se realizan en Honduras	12 de septiembre al 23 de septiembre	Trabajando en equipos de tres los participantes reflexionan sobre las intenciones detrás de algo que hicieron o dijeron. Se les invita a ver como una conciencia más profunda de la intención podría afectar la situación. ¿Qué veo? ¿Qué siento? ¿Qué necesito? ¿Qué quiero? Materiales: folleto de acordeón plisado 10 minutos Anexo 20 pág. 225	Glosario 5% Análisis de las formas de organización de la sociedad hondureña a 5% Exposición de los poderes del estado 5% Investigación sobre las tradiciones de Honduras 5%

Unidad	Contenido	Estándares Específicos.	Actividades.	Fecha y Horas	Modelo de Comunicación No Violenta		Evaluación.
	3. Grupos étnicos de Honduras	Conoce los rasgos característicos de los principales grupos étnicos de Honduras	1.- definición de la cultura étnica y multicultural de Honduras 2.- exposición de los modos de Vida de los grupos étnicos de Honduras.	26 de septiembre al 30 de septiembre	Los estudiantes identifican pensamientos que tienen sobre sí mismos y otros. A través de una simple metáfora visual los y las jóvenes son conducidos en una serie de cuatro partes para reconocer como tales pensamientos encubren lo que es real y presente en un ser humano. Ya sea, nosotros mismos u otra persona. Esta actividad incluye la demostración de todo el grupo, trabajo individual, reflexión, preguntas y respuestas de grupo y una corta meditación guiada por el docente.	¿Qué veo? ¿Qué siento? ¿Qué necesito? ¿Qué quiero? Materiales: un espejo grande, también sirve una ventana grande. Papel periódico Hojas de trabajo 15 minutos Anexo 20 pág. 226	Exposición 5%
	4. Las Actividades de los Hondureños	Identifica las diferentes actividades de los hondureños	1.- conceptualización básica de las principales actividades de los hondureños 2.- presentación de plenaria sobre las principales actividades que le generan ingresos a la sociedad hondureña	26 de septiembre al 30 de septiembre	En esta actividad se reflexiona sobre la conciencia en el reconocimiento de la elección y facilitar la práctica de escuchar los sentimientos y las necesidades al momento de escoger como escuchar y responder un mensaje difícil.	¿Qué veo? ¿Qué siento? ¿Qué necesito? ¿Qué quiero? Materiales: Hoja de trabajo Cuatro opciones que se adoptan al momento de recibir un mensaje. 10 minutos. Anexo 20 pág. 227	Plenaria 5%
	5. Principales actividades económicas por departamento 6. La economía informal de Honduras	Conoce las diferentes actividades económicas en los departamentos Comprende las actividades económicas formales e informales de Honduras	1. Investigación de las principales actividades económicas que se realizan en cada departamento 2. Presentación de las diferentes actividades económicas que generan ingresos económicos en cada uno de los departamentos de Honduras	3 de octubre al 14 de octubre	Los estudiantes trabajan en parejas, se van a un extremo del salón. El estudiante A, hace una declaración que contiene una evaluación y juntos caminan al otro extremo del salón. En este punto el mismo estudiante (A) se centra en el hecho detrás de la declaración anterior y enuncia una observación libre de evaluación.	¿Qué veo? ¿Qué siento? ¿Qué necesito? ¿Qué quiero? Materiales: Observación vs Juicio 15 minutos Anexo 20 pág. 228	Presentación 5% Elaboración de ensayo 5%

Unidad	Contenido	Estándares Específicos.	Actividades.	Fecha y Horas	Modelo de Comunicación No Violenta		Evaluación
			3. Escriben ensayo sobre las diferentes formas de generación de ingresos formales e informales 4. comprende el término de la Globalización 5. Identifica las ventajas y desventajas de la globalización		El estudiante B proporciona apoyo donde sea necesario.		
	7. Honduras en el contexto Internacional	Conoce los diferentes organismos internacionales que apoyan a Honduras	1. presentación de exposición sobre los diferentes organismos internacionales que apoyan a Honduras; 2. Fondo monetario internacional 3. Banco mundial 4. Organización mundial del comercio 5. La OCDE 6. Cámara de Comercio Internacional 7. Programa de las naciones unidas para el desarrollo 8. Conferencia de las naciones unidad para el comercio y desarrollo	17 de octubre al 21 de octubre	En esta actividad se invita a los estudiantes a reflexiona sobre las emociones (cólera, vergüenza y culpa) que exigen un costo elevado sin contribuir a satisfacer sus necesidades específicas. Con la guía de una hoja de trabajo los y las jóvenes se centran en una situación personal pasando de las emociones caras a las emociones subyacentes. Es entonces donde exploran sobre la auto empatía y la empatía y permitir aflorar la comunicación compasiva.	¿Qué veo? ¿Qué siento? ¿Qué necesito? ¿Qué quiero? Materiales: Hoja de trabajo Emociones Caras 15 minutos Anexo 20 pág. 229	Exposiciones 5%

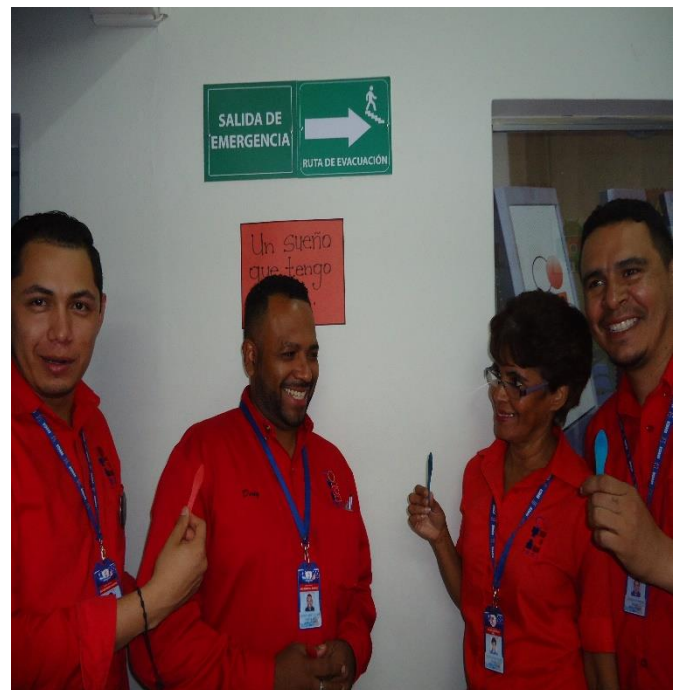
Unidad	Contenido	Estándares Específicos	Actividades.	Fecha y Horas	Modelo de Comunicación No Violenta		Evaluación
Las Sociedades Organizadas y las Actividades Humanas	8. Deuda externa	Conoce la deuda interna y la deuda externa de Honduras	1.- definición de la deuda interna y la deuda externa 2.- investigación de la deuda interna y externa de Honduras 3. comprende los motivos del endeudamiento de una nación 4.- análisis de la forma como Honduras hace uso de los recursos económicos 5 presentaciones del libro de texto.	24 de octubre al 28 de octubre	Los estudiantes hacen una lluvia de ideas para reemplazar la frase “yo necesito” entonces en grupos de cuatro, dicen una necesidad. Los demás participantes expresan esa necesidad en lenguaje natural o coloquial. Es aquí donde hacen solicitudes de acuerdo con sus necesidades sin pasar sobre las necesidades de sus pares.	¿Qué veo? ¿Qué siento? ¿Qué necesito? ¿Qué quiero? Materiales: Lista de necesidades Hoja de trabajo “yo necesito” 15 minutos Anexo 20 pág. 230-231	Análisis 10% Texto 5%
			Semana de Exámenes	4 de noviembre al 11 de noviembre			Acumulativo 70% Examen 30 % TOTAL 100 %

Firma del Docente

Firma de Coordinador de Área

V0. B0. Dirección

Capacitación General de Docentes del Instituto y Escuela IHCI de Comayagüela



Capacitación Específica a Docentes del séptimo grado del Instituto y Escuela IHCI de Comayagüela





Estudiantes del Séptimo Grado Grupo Experimental



HOJA DE TRABAJO EL ACORDEON PLISADO

(13) Infiere

Lo que el hablante está sintiendo.

(1) Observa

A quien está hablando

(12) Siente

Tu propia respiración y la de los demás.

(2) Siente

Tus propias emociones: sean estas emociones o sensaciones físicas

(11) Infiere

Las emociones del que escucha
Los que escuchan pueden rotar

(3) Infiere

Las emociones de la persona que está hablando

(10) Envíe una bendición en silencio

A alguien en el grupo

(4) Escucha

Los sonidos en el aula

(9) Conéctate con tus necesidades

Necesidades satisfechas o insatisfechas

(5) Observa

A tu lado izquierdo

(8) Siente

Cierra los ojos y trata de sentir lo que tu compañero de la izquierda siente

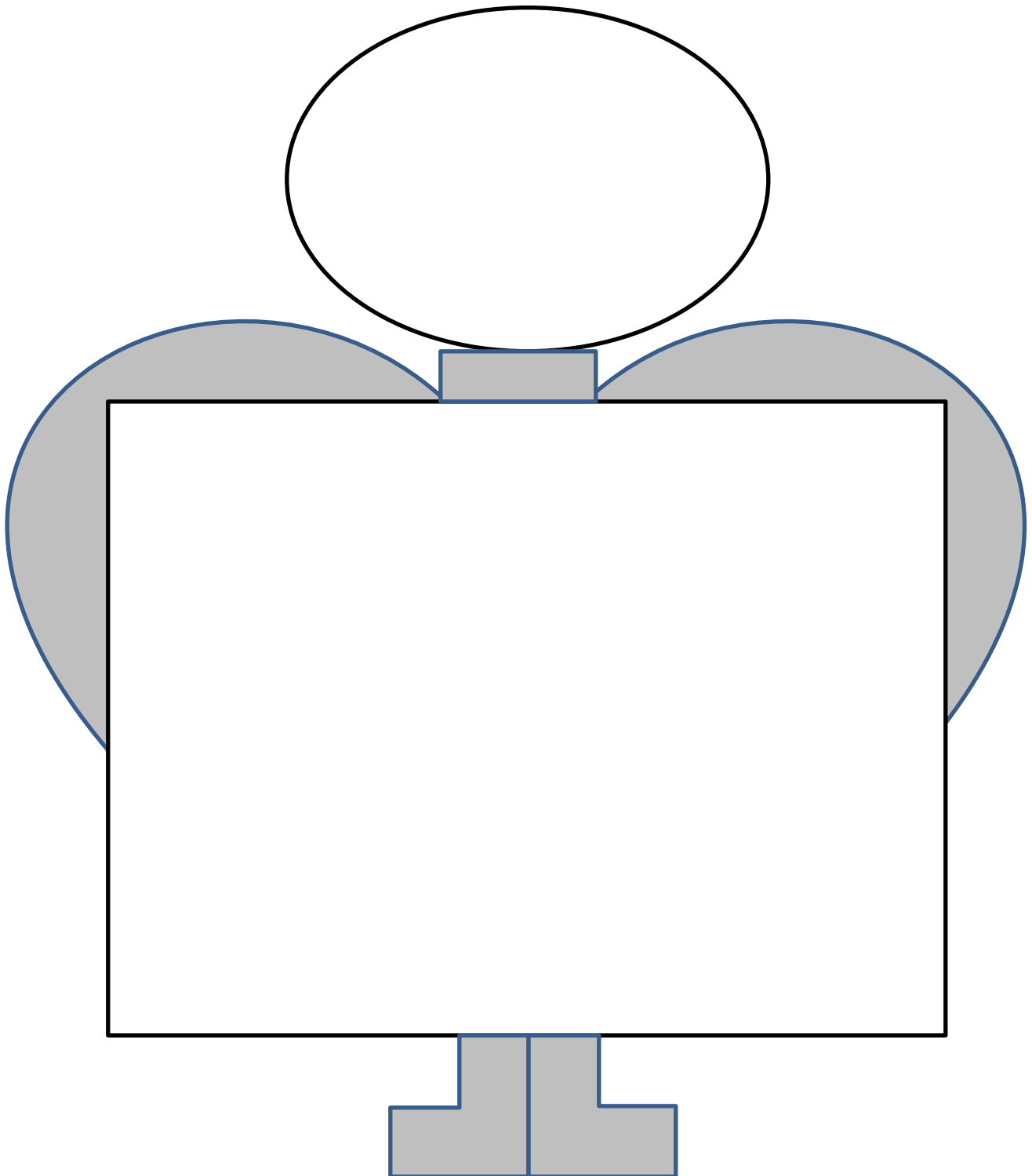
(6) Escucha

Lo que dice tu compañero del lado izquierdo

(7) Infiere

Las necesidades del que habla

PAPEL PERIÓDICO Y VENTANA



Adaptado del Set de Herramientas de CNV para facilitadores

CUATRO OPCIONES PARA ESCOGER

OBSERVAR SIN EVALUAR O JUZGAR

Adaptado del Set de Herramientas de CNV para facilitadores

Opción # 1

Escucho culpa
RESPONDO CULPA Hacia los demás



Opción # 2

Escucho culpa
Me culpo yo



Opción # 3

Me escucho a mí mismo(a)
Mis sentimientos
Mis necesidades



Opción # 4

Escucho a mi compañero(a)
Sus sentimientos
Sus necesidades



Observación

Juicio o Evaluación

HOJA DE TRABAJO DE EMOCIONES CARAS

Emoción Cara _____

Complete en la malla para indicar cuanta de su energía ha usado en la emoción identificada para cada situación.

UN HECHO Que está pasando que yo puedo observar	QUE ME DIGO A MI MISMO(A) Sobre lo que pasó	NECESIDAD O VALOR Detrás de lo que me digo a mí mismo(a)	Sentimiento Generado Cuando me hago consciente de la necesidad

Estrategias posibles: Yo puedo escoger entre valor o necesidad.

Mi primera estrategia: estoy escogiendo tratar lo que haré la próxima vez que suceda

Adaptado del Set de Herramientas de CNV para facilitadores

LISTADO DE SENTIMIENTOS

Cuando mis necesidades están satisfechas me siento...

Adaptado de la Guía de CNV



ANIMAD@
APASIONAD@
ENTUSIASMAD@
ESTIMULAD@
EUFÓRIC@
EXCITAD@
FASCINAD@
ILUSIONAD@
IMPRESIONAD@
SORPRENDID@



ATENT@
ATRAÍD@
COMPROMETID@
CURIOS@
DECIDID@
DISPUEST@
EXPECTANTE
INSPIRAD@
INTERESAD@
INTRIGAD@
INVOLUCRAD@
MOTIVAD@



ABIERT@
AMISTOS@
AMOROS@
CARIÑOS@
CERCAN@
COMPASIV@
COMPENSIV@
EFUSIV@
GENEROS@
RECEPTIV@
SOCIABLE
TIERN@



AGRADECID@
ALEGRE
COMPLACID@
CONMOVID@
CONTENT@
ENCANTAD@
EMOCIONAD@
FELIZ REALIZAD@
SATISFECH@



ALIVIAD@
CALMAD@
CENTRAD@
CÓMOD@
DESCANSAD@
DESPEJAD@ EN
ARMONÍA EN
PAZ FRESC@
LIBERAD@
LÚCID@
RENOVAD@
SEREN@




CAPAZ
CONFIAD@
FUERTE
ILUSIONAD@
ESPERANZAD@
OPTIMISTA
ORGULLOS@
SEGUR@


CUANDO MIS NECESIDADES NO ESTÁN SATISFECHAS ME SIENTO...

Adaptado de la Guía de CNV


AGITAD@
AGOBIAD@
ANSIOS@
DESBORDAD@
ESTRESAD@
IMPACIENTE
INCÓMOD@
INDEFENS@
INQUIET@
NERVIOS@
PREOCUPAD@
SATURAD@
SOBRECARGAD@
TENS@



ACONGOJAD@
ALARMAD@
ANGUSTIAD@
ASUSTAD@
ATERRORIZAD@
AVERGONZAD@
BLOQUEAD@
COHIBID@
DESESPERAD@
ESPANTAD@
FRÁGIL IMPOTENTE
INSEGU@
SENSIBLE
TEMEROS@
TÍMID@
VULNERABLE



CONFUS@
DESCONCERTAD@
DESCONFIAD@
DESORIENTAD@
DIVIDID@
DUDOS@
ESCÉPTIC@
INDECIS@
PENSATIV@
PERDID@
PERPLEJ@
VACILANTE




ACOMPLEJAD@
ASQUEAD@
ARREPENTID@
CELOS@
CONTRARIAD@
CRISPAD@
DISGUSTAD@
ENVIDIOS@
ENFADAD@
FRUSTRAD@
FURIOS@ HART@
INDIGNAD@
IRRITAD@
MALHUMORAD@
MOLEST@
RABIOS@
REPUGNAD@
RESENTID@
VIOLENT@



ABURRID@
AFECTAD@
AMARGAD@
APÁTIC@
APENAD@
CONMOCIONAD@
CONSTERNAD@
DECEPCIONAD@
DEPRIMID@
DESANIMAD@
DESGRACIAD@
DESILUSIONAD@
DISTANTE DOLID@
HERID@
INDIFERENTE
INFELIZ
MELANCÓLIC@
NOSTÁLGIC@
PESIMISTA
SOL@
TRISTE



ABATID@
AGOTAD@
APAGAD@
CANSAD@ DÉBIL
DECAÍD@
DESCONECTAD@
EXHAUST@
FATIGAD@ HECH@
POLVO PEREZOS@
QUEMAD@
REVENTAD@



FALSOS SENTIMIENTOS:

ABANDONAD@, ACOSAD@,
AMENAZAD@, ATACAD@,
ATRAPAD@, CENSURAD@,
COACCIONAD@, CULPABLE,
DESACREDITAD@,
DESPRECIAD@, ENGAÑAD@,
ESTAFAD@, EXCLUID@,
EXPLOTAD@, HUMILLAD@,
INGNORAD@, INFRAVALORAD@,
INSULTAD@, INTIMIDAD@,
JUZGAD@, OLVIDAD@,
PRESIONAD@, PROTEGID@,
RECHAZAD@, RIDICULIZAD@,
TIRAD@, TRAICIONAD@,
ULTRAJAD@, UTILIZAD@