



FACULTAD: CIENCIAS PEDAGÓGICAS

DEPARTAMENTO: FORMACIÓN PEDAGÓGICA GENERAL

CARRERA: PEDAGOGÍA-PSICOLOGÍA

**TRABAJO DE DIPLOMA EN OPCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADO EN
EDUCACIÓN. ESPECIALIDAD: PEDAGOGÍA-PSICOLOGÍA**

**TÍTULO: “LA ASESORÍA PSICOPEDAGÓGICA A MAESTROS DE LA ESCUELA
PPRIMARIA “MANOLO SOLANO” PARA EL DESARROLLO DE LA HABILIDAD
SOCIAL RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”**

AUTORA: LARITZA RIVADENEIRA MELENDRES

JULIO 2020

SANCTI SPÍRITUS, JULIO DEL 2020



FACULTAD: CIENCIAS PEDAGÓGICAS

DEPARTAMENTO: FORMACIÓN PEDAGÓGICA GENERAL

CARRERA: PEDAGOGÍA-PSICOLOGÍA

**TRABAJO DE DIPLOMA EN OPCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADO EN
EDUCACIÓN. ESPECIALIDAD: PEDAGOGÍA-PSICOLOGÍA**

**TÍTULO: “LA ASESORÍA PSICOPEDAGÓGICA A MAESTROS DE LA ESCUELA
PPRIMARIA “MANOLO SOLANO” PARA EL DESARROLLO DE LA HABILIDAD
SOCIAL RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”**

AUTORA: LARITZA RIVADENEIRA MELENDRES

TUTORA: MSc. ELIZABETH MESTRE FERNÁNDEZ. PROFESORA AUXILIAR.

JULIO 2020

SANCTI SPÍRITUS, JULIO DEL 2020

“[...] Siempre he pensado que la educación es una de las más nobles y humanas tareas a las que alguien puede dedicar su vida. Sin ella no hay ciencia, ni arte, ni letras; no hay, ni habría hoy, producción ni economía, salud ni bienestar, calidad de vida ni recreación, autoestima, ni reconocimiento social posible [...]”

Castro, F. (2001:5)



DEDICATORIA

- *Porque la vida es grande, y no alcanzaría jamás para agradecer.
A mis padres todo mi cariño, mis más gratos recuerdos.*
- *A mi esposo por su apoyo hogareño, que en todo momento ha estado presente.*

AGRADECIMIENTOS

- *A mi tutora Elizabeth por su tiempo y dedicación, además me ha formado durante estos cinco años.*
- *Al Dr. C. Fidel Cubillas Quintana por su guía, y atento trato.*
- *A mi profe de Psicología Guillermo Aquino, ¡cómo me has enseñado!... mis afectos.*
- *Al Profesor, Licenciando Israel Acosta Gómez por su paciencia y profesionalidad, y hasta por sus resabios.*
- *A la M.Sc. Damarys Guerra Pentón porque supo, una tarde, de un día, acercarme al hallazgo...*

Y, a todos, lo que como dijo Martí han sabido dar luz, la luz de verdadera Amistad.

¡Muchas gracias!

RESUMEN

En la presente investigación se estudió la preparación del maestro de la escuela primaria para la resolución de conflictos, pues los docentes adolecen de herramientas metodológicas para desde el aula ofrecer un tratamiento adecuado, para penetrar en este campo del saber se formuló el siguiente objetivo: proponer actividades de asesoría psicopedagógicas dirigidas al desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos en los maestros de la escuela primaria "Manolo Solano" del municipio de Sancti Spíritus. La indagación es descriptiva, con camino metodológico cualitativo; se emplearon los métodos y las técnicas con sus respectivos instrumentos de la investigación educacional, como resultado se obtuvieron: una fundamentación teórico-metodológica, un estudio diagnóstico que afloró fortalezas y debilidades desde el entorno áulico, además se deja ver una propuesta de actividades que la tipifica la flexibilidad, el debate grupal y la reflexión colectiva, para dar solución al problema estudiado.

Palabras clave

Preparación del maestro, actividades de asesoría psicopedagógicas, la habilidad social, resolución de conflictos

ABSTRACT

In the present investigation, the preparation of the primary school teacher for conflict resolution was studied, since teachers lack methodological tools to offer adequate treatment from the classroom, to penetrate this field of knowledge, the following objective was formulated: to propose psychopedagogical counseling activities aimed at the development of social skills in conflict resolution in the teachers of the "Manolo Solano" primary school in the municipality of Sancti Spíritus. The inquiry is descriptive, with a qualitative methodological path; The methods and techniques were used with their respective educational research instruments, as a result the following were obtained: a theoretical-methodological foundation, a diagnostic study that revealed strengths and weaknesses from the classroom environment, and also shows a proposal of activities that typifies flexibility, group debate and collective reflection, to solve the problem studied.

Keywords

Teacher preparation, psycho-pedagogical counseling activities, social skills, conflict resolution

ÍNDICE

TABLA DE CONTENIDOS	PÁG.
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	7
1- Consideraciones teóricas acerca de la asesoría a los maestros primarios para el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos.	7
1.1 -La asesoría psicopedagógica. Bases Legales	7
1.2 -La preparación de los maestros de la escuela primaria para la asesoría psicopedagógica. Principales vías en función del papel educativo	11
1.3 -Prevenir el conflicto. Papel del maestro	15
2- Resultados del estudio diagnóstico acerca del estado real de la preparación del maestro de la escuela primaria acerca de la asesoría psicopedagógicas dirigida al desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos en los maestros de la escuela primaria "Manolo Solano" del municipio de Sancti Spíritus	23
3- Actividades de asesoría psicopedagógica dirigida a la preparación del maestro de la escuela primaria acerca de la asesoría psicopedagógicas dirigida al desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos	24
3.1 -Presentación de las actividades de asesoría psicopedagógica	26
4. Valoración de los resultados de la aplicación en la práctica de las actividades de asesoría psicopedagógica dirigida a los maestros de la Escuela Primaria Manolo Solano dirigida al desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos.	35
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La asesoría a nivel internacional y nacional es una actividad muy común por estos días, pero informalmente utilizada desde tiempos inmemoriales por el hombre, mediante la cual se le brinda el apoyo necesario a las personas que así lo requirieran para que puedan desarrollar diferentes actividades, motivos de la consulta y finalmente, a través del trabajo que la asesoría en cuestión le brinde, la comprensión de diferentes situaciones en las cuales se halla la persona o institución que solicita asesoría, judiciales, económicas, políticas, financieras, inmobiliarias, entre otras, en este caso educativa.

En el ámbito educativo, se denomina asesoría educativa, la cual se ocupa de asistir, a través de sugerencias, opiniones e ilustraciones, a los directores o profesionales de las instituciones escolares, con el objetivo de mejorar la calidad de la educación.

El psicopedagogo escolar ocupa un rol fundamental en la asesoría a directivos y maestros, fundamentado desde su modelo del profesional, como parte de su objeto de trabajo, además a partir de sus objetivos generales y específicamente el de asesorar a los sujetos de los diferentes contextos en la labor educativa desde un enfoque científico–investigativo.

El modo de actuación profesional del educador de la especialidad Pedagogía-Psicología comprende la gestión y dirección del proceso educativo y de enseñanza-aprendizaje de las asignaturas pedagógicas y psicológicas en la formación de educadores, la modelación e implementación de procesos de asesoría a directivos y profesores y de la orientación educativa a estudiantes, familia y comunidad sustentados en la conducción y procesamiento de la investigación educativa en los diferentes contextos.

Se asumen de los Lineamientos del PCC:

A partir del Sexto Congreso del Partido Comunista de Cuba se ha discutido y analizado el proyecto de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, para actualizar el modelo económico cubano, con el objetivo de garantizar la continuidad e irreversibilidad del Socialismo, el desarrollo económico del país y la elevación del nivel de vida de la población, conjugados con la necesaria

formación de valores éticos y políticos de nuestros ciudadanos.

El Proyecto de Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, fue sometido a debate, han sido respaldados por la mayoría de los ciudadanos; asimismo, su reformulación a partir de las propuestas realizadas por estos, en un proceso democrático de amplia participación popular. Lineamientos del PCC (2016: 23)

Continuar avanzando en la elevación de la calidad y rigor del proceso docente-educativo, jerarquizar la superación permanente, el enaltecimiento y atención del personal docente, y el papel de la familia en la educación de niños y jóvenes. Lograr una mejor utilización y aprovechamiento de la fuerza de trabajo y de las capacidades existentes.

Se asume del MINED:

Le Resolución de Trabajo Metodológico (200:54)

Varios han sido los autores que han tratado lo relacionado con la definición del concepto asesoría, tal es el caso de Alcántara, A. (1990), Martínez, M., González, M. (2015), entre otros.

Es fundamental prestar especial atención al desarrollo de las habilidades sociales en maestros y alumnos, ya que son la clave para sobrevivir de manera sana tanto emocional como laboralmente.

La expresión Habilidades Sociales se refiere a un repertorio de comportamientos verbales y no verbales a través de los cuales los niños incluyen en las respuestas de otros individuos (compañeros, padres, hermanos, etc.) en el contexto interpersonal.

Las habilidades sociales son un conjunto de capacidades que permiten el desarrollo de una suma de acciones y conductas que hacen que las personas se desenvuelvan de manera efectiva en la colectividad, es decir, en lo social. Por ello, para Monjas y González (1998) expresan que la enseñanza de las habilidades sociales es una competencia y responsabilidad clara de la institución escolar junto a la familia y en coordinación con ella. La escuela se ve como importante institución de socialización proveedora de comportamientos y actitudes sociales... pues uno de los entornos más

relevantes para el desarrollo social de los niños, por tanto para potenciar y enseñar habilidades sociales a los alumnos... (p. 47).

En esta temática se destacan autores como Saltes, empezó a usar el término de conducta asertiva, lo que pasaría a ser sinónimo de Habilidad Social a partir de los años 70. Alberti y Emmons en 1978, los que dedicaron el primer libro sobre la asertividad. Y otros autores como Eisler y Hersen (1973), McFall (1982) y Godstein (1976) fueron los que realizaron investigaciones sobre el entrenamiento de dichas habilidades. Naciendo así diversos estudios basados en los inicios de la denominada terapia de conducta de Saltes. Estos estudios se desarrollaron en EEUU, mientras en Europa, el francés Wolpe, (1974) abordó también esta temática.

Los maestros de la escuela primaria como parte de su formación debieran conocer y desarrollar habilidades sociales y al mismo tiempo logren desarrollarlas en los alumnos, una de las habilidades fundamentales que debe desarrollar el maestro es la resolución de conflictos, pues estos se presentan a diario en las escuelas, lograr interpretar un conflicto, conocer sus causas y sacar alternativas de solución al mismo es un reto para llevar a cabo una educación de calidad.

Bajo esta perspectiva, desempeña un papel fundamental la asesoría a los maestros primarios para el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos.

Sobre la base de todo lo anterior y como parte de la práctica laboral que realiza la autora de la presente investigación, se ha podido constatar que en la escuela primaria "Manolo Solano" del municipio de Sancti Spiritus persisten carencias en los maestros relacionadas con el desarrollo de habilidad social resolución de conflictos ya que:

1. Insuficiente conocimiento acerca de las habilidades sociales.
2. Escasos conocimientos sobre los problemas provocados por la falta de habilidades sociales en los escolares
3. Presentan carencias para interpretar los conflictos.
4. Desconocen los tipos, causas y manifestaciones de conflictos.
5. Carecen de conocimientos acerca de cómo resolver los conflictos que se presentan en la escuela y la familia

De lo antes expuesto se declara como problema científico: ¿Cómo contribuir al desarrollo de la habilidad social, resolución de conflictos en los maestros de la escuela primaria “Manolo Solano” del municipio de Sancti Spíritus?

Para darle solución al problema científico declarado se traza como objetivo: Aplicar actividades de asesoría psicopedagógica, que contribuyan al desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos en los maestros de la escuela primaria “Manolo Solano” del municipio de Sancti Spiritus.

Para dar cumplimiento al objetivo planteado se formularon las siguientes preguntas científicas:

- 1- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan el tema de la asesoría psicopedagógica, el desarrollo de habilidades sociales y la resolución de conflictos?
- 2- ¿Cuál es el estado real en que se manifiesta el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos en los maestros de la escuela primaria “Manolo Solano” del municipio de Sancti Spiritus?
- 3- ¿Qué actividades de asesoría psicopedagógica elaborar para favorecer el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos en los maestros de la escuela primaria “Manolo Solano” del municipio de Sancti Spiritus?
- 4- ¿Qué resultados se alcanzarán con la aplicación de las actividades de asesoría psicopedagógica que contribuyan al desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos en los maestros de la escuela primaria “Manolo Solano” del municipio de Sancti Spiritus?

Para lograr la heurística y obtener el conocimiento científico se plantearan las siguientes tareas científicas:

- 1- Determinación de los principales fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan el tema de asesoría psicopedagógica, el desarrollo de habilidades sociales y la resolución de conflictos
- 2- Diagnóstico del estado real en que se manifiesta el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos en los maestros de la escuela primaria “Manolo Solano” del municipio de Sancti Spiritus

3- Elaboración de actividades de asesoría psicopedagógica para favorecer el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos en los maestros de la escuela primaria “Manolo Solano” del municipio de Sancti Spiritus.

4- Evaluación de los resultados alcanzados con la aplicación de las actividades de asesoría psicopedagógica que contribuyan al desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos en los maestros de la escuela primaria “Manolo Solano” municipio de Sancti Spiritus.

Se considera como variable independiente: actividades de asesoría psicopedagógica.

Actividades de asesoría psicopedagógica: [...] es el proceso en el que se da asistencia, en la interacción (grupal o individual) entre el psicopedagogo, los directivos y maestros de una institución escolar, mediante la sugerencia, ilustración u opinión con conocimiento, dirigida a la corrección, complementación y actualización de conocimientos, hábitos, habilidades y modo de actuación. Acosta (2018).

Variable dependiente: el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos en los maestros de la escuela primaria “Manolo Solano” municipio de Sancti Spiritus.

Se concibió una investigación cual de tipo explicativa con un diseño experimental a pesar de que el camino metodológico es cuantitativo y se formularon preguntas científicas.

Para la realización de esta investigación se utilizaron métodos de diferentes niveles:

Del nivel teórico: el analítico-sintético, inductivo-deductivo e histórico lógico, los que se utilizaron en la fase de elaboración teórica de la investigación y en la interpretación de los datos empíricos.

Del nivel empírico: la observación pedagógica, la encuesta, la entrevista, los que se emplearon fundamentalmente en la etapa de constatación, así como la acumulación de información empírica.

Del nivel estadístico-matemático: como procedimiento matemático el cálculo porcentual el que se emplearon en el procesamiento de la información obtenida con vista a su posterior análisis y comparación de los cambios ocurridos en la muestra seleccionada.

En la investigación se tomó una población integrada por 7 maestros de la escuela primaria “Manolo Solano” municipio de Sancti Spiritus. La muestra seleccionada de

forma intencional coincide con la población ya que es de interés de la autora asesorar a todos los maestros en esta temática. Perfeccionarlo.

En la investigación la autora al seguir los conceptos de varios autores, hace una pequeña sistematización y determina los siguientes indicadores para medir el impacto de las actividades propuestas en el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos.

- Sentimientos.
- Empatía.
- Comprensión.
- Capacidades.
- Hábitos.
- Convicciones.
- Autoestima.

El informe final consta de una introducción en la que se aborda los antecedentes del tema y los diseños teórico y metodológico de la investigación, un desarrollo, en el cual se plantean los fundamentos teóricos acerca de la asesoría psicopedagógica, la preparación al maestro primario y el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos. Se hace una descripción cualitativa del estado actual del problema en la práctica y se proponen las actividades de asesoría psicopedagógica dirigidas a la resolución de conflictos para dar solución a la problemática presentada, así como la valoración de la propuesta a partir de un pre-experimento pedagógico. Finalmente, se arriba a las conclusiones, se proponen recomendaciones y se ofrece la bibliografía y anexos.

DESARROLLO

1. Consideraciones teóricas acerca de la asesoría a los maestros primarios para el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos.

En este apartado aparecen los referentes teóricos y metodológicos relacionado con la asesoría como parte de las funciones del psicopedagogo escolar a los maestros primarios para el desarrollo de la habilidad social, resolución de conflictos, así como las definiciones y manifestaciones.

1.1 La asesoría como parte de las funciones del psicopedagogo escolar.

La asesoría a los directivos primarios es de extraordinaria importancia, por ser estos los que con su quehacer diario influyen en las normas de conductas y reglas de vida de los escolares en las instituciones educativa y están pedagógicamente preparados para estimular conscientemente el desarrollo y proyección futura

El proceso de educación que llevan a cabo los directivos facilita conocimientos, ayuda a argumentar opiniones, desarrolla actitudes y convicciones, estimula intereses y consolida motivaciones, contribuyendo a formar en los escolares una concepción humanista y preparándolos para la vida.

El mexicano Alcántara, A en 1990. En su libro la Tutoría en la Enseñanza Universitaria, conceptualiza a la asesoría, como la posibilidad de consulta no estructurada en la que el asesor esclarece las dudas o ayuda a la planeación de un programa.

En este mismo texto se detecta además que, es importante presentar una propuesta de trabajo al colectivo; desde la elaboración del diagnóstico, mediante la revisión de varias fuentes de información y datos de la escuela, posteriormente al revisar y analizar la información se detecta la problemática escolar, hacen un plan de acción, lo ejecutan, le dan seguimiento a las acciones y evalúan sus logros, lo que puede llevar a un replanteamiento de acciones en caso de no haber alcanzado los resultados esperados. Este acompañamiento fortalece el aprendizaje del colegiado, transitando hacia una gestión autónoma, en la que no se dependa del asesor o asesora para la implementación de otros proyectos de mejora.

La asesoría educacional es definida por Quijano, M (2002), en su libro Asesoría educacional: Una reflexión teórica práctica sobre el trabajo en el nivel de la dirección

municipal de educación: como el servicio que se brinda a los miembros de una institución educativa o a un individuo en el puesto de trabajo, dirigida a la corrección, complementación y/o actualización de conocimientos, hábitos, habilidades y modo de actuación de los ejecutivos educacionales.

La autora citada anteriormente, afirma que, la asesoría educacional propicia transmisión de ideas y estas tienen que ver con las actividades lógicas de comunicación y con relaciones claras, abiertas y profundas que se establezcan entre el asesorado y el asesor por mutuo acuerdo mediante un proceso de negociación donde las personas: En primer lugar deben saber en qué situación se encuentran, determinando sus puntos débiles y fuertes y segundo lugar necesitan saber cómo pasar del lugar en que se encuentran, al que se aspira llegar.

Además, agrega que, la misión de los asesores, es la de enseñar a utilizar las facultades y capacidades y desarrollar el potencial latente, decirles el cómo teniendo en cuenta que el procedimiento debe ser definido por las personas que hacen o ejecutan la tarea.

El psicopedagogo escolar tiene un rol fundamental en la asesoría a directivos y maestros, fundamentado desde el modelo del profesional, como parte de su objeto de trabajo, además a partir de los objetivos generales plasmados en este documento y el relacionado con asesorar a los sujetos de los diferentes contextos en la labor educativa desde un enfoque científico-investigativo.

También se fundamenta desde sus tres funciones básicas y sus tareas; en la función orientadora, a partir del asesoramiento a educadores, en las técnicas de estudio y de superación científico-metodológica para el perfeccionamiento de la labor educativa; en la función docente-metodológica, mediante la asesoría de estrategias y proyectos educativos que desarrollan las instituciones educativas y sociales, para fortalecer la formación integral y en valores; por último, en la función investigativa y de superación, a partir de la introducción de resultados de investigaciones que se realizan en función del perfeccionamiento de la labor educativa.

La asesoría psicopedagógica es un proceso en el que el psicopedagogo como parte de su objeto de trabajo brinda asistencia y apoyo a directivos y maestros de una institución escolar, mediante la sugerencia, ilustración u opinión con conocimiento, dirigida a la

corrección, complementación y actualización de conocimientos, hábitos, habilidades y modo de actuación.

Se asume por la autora para esta investigación la Asesoría psicopedagógica: como el proceso en el que el psicopedagogo como parte de su objeto de trabajo brinda asistencia y apoyo a directivos y maestros de una institución escolar, mediante la sugerencia, ilustración u opinión con conocimiento, dirigida a la corrección, complementación y/o actualización de conocimientos, hábitos, habilidades y modo de actuación. Ríos, M. (2015)

De lo anterior se infiere que la asesoría psicopedagógica propicia transmisión de ideas y estas tienen que ver con las actividades lógicas de comunicación y con relaciones claras, abiertas y profundas que se establezcan entre el asesorado y el asesor por mutuo acuerdo mediante un proceso de negociación donde ambas, deben saber en qué situación se encuentran, determinando sus puntos débiles y fuertes y cómo pasar del lugar en que se encuentran, al que se aspira llegar, a partir de las metas y objetivos trazados.

Se centra en enseñar a utilizar las facultades y capacidades y desarrollar el potencial latente, decirles el cómo teniendo en cuenta que el procedimiento debe ser definido por las personas que hacen o ejecutan la tarea.

Por lo que el psicopedagogo escolar tiene un rol fundamental en la asesoría a directivos y maestros, fundamentado desde su modelo del profesional, como parte de su objeto de trabajo, además a partir de sus objetivos generales y específicamente el de asesorar a los sujetos de los diferentes contextos en la labor educativa desde un enfoque científico – investigativo.

También se fundamenta desde sus tres funciones básicas y sus tareas, en la función orientadora a partir del asesoramiento a educadores en las técnicas de estudio y de superación científico – metodológica para el perfeccionamiento de la labor educativa, en la función docente–metodológica mediante la asesoría de estrategias y/o proyectos educativos que desarrollan las instituciones educativas y sociales para fortalecer la formación integral y en valores , en la función investigativa y de superación a partir de la introducción de resultados de investigaciones que se realicen en función del perfeccionamiento de la labor educativa.

La asesoría psicopedagógica a maestros y directivos, tiene las siguientes características:

- Brinda superación a los miembros del Consejo de Dirección y maestros de las escuelas, lo cual eleva la calidad del trabajo, al ser más eficientes.
- Ofrece superación en el puesto de trabajo.
- Ayuda a resolver los problemas y necesidades del personal asesorado y de la institución en general.
- Facilita un proceso de diagnóstico amplio al estar participando sistemáticamente en las actividades de las personas que se asesoran.
- Se alcanza un nivel de familiarización superior en la medida en que se incrementan las relaciones.
- Intercambio de materiales entre asesor y asesorado que complementan la información del departamento, área, institución.
- Apoyo e intercambio científico en las actividades conjuntas.
- Perfeccionamiento de los instrumentos psicopedagógicos empleado en el trabajo de la escuela de manera general.

A continuación, se exponen a manera de propuesta algunas fases o etapas por la que debe transitar la asesoría psicopedagógica a directivos y maestros en las escuelas:

Acordar la estrategia a seguir, indicando el papel que tendrán el asesor y el asesorado ante el colectivo escolar, en aras de alcanzar las metas trazadas.

1. Presentar una propuesta de trabajo al colectivo, que parta de la caracterización y el diagnóstico del objeto o fenómeno sobre el cual se debe incidir.
2. Determinación de la problemática escolar, a partir de los resultados del diagnóstico.
3. Realización de conjunto, asesor y asesorado de un plan de acción.
4. Ejecución y seguimiento de las acciones.

5. Evaluación de los logros y replanteamiento de acciones.

1.2 Reflexiones acerca de las habilidades sociales.

Las habilidades sociales son un conjunto de capacidades que permiten el desarrollo de un repertorio de acciones y conductas que hacen que las personas se desenvuelvan eficazmente en lo social. Estas habilidades son algo complejo ya que están formadas por un amplio abanico de ideas, sentimientos, creencias y valores que son fruto del aprendizaje y de la experiencia. Todo esto va a provocar una gran influencia en las conductas y actitudes que tenga la persona en su relación e interacción con los demás.

La falta o escaso desarrollo de habilidades sociales, puede ser algo doloroso para las personas. Los seres humanos vivimos en sociedad, es parte de nuestra naturaleza, es por ello que la comprensión de las relaciones y de las demás personas es algo imprescindible para una vida emocionalmente sana. Y esto tiene repercusión en los demás ámbitos de la vida, escolar, laboral, sentimental, personal. Aunque la dimensión relacionada con el comportamiento de lo social ha preocupado siempre, no fue hasta mediados de los años 70, cuando el campo de las Habilidades Sociales consiguió su mayor difusión y, en la actualidad sigue siendo objeto de estudio e investigación.

En Europa, el término de Habilidad Social con la Psicología Social se define como "una actividad organizada, coordinada, en relación con un objeto o una situación, que implica una cadena de mecanismos sensoriales, centrales y motores. Una de sus características principales es que la actuación, o secuencia de actos, se halla continuamente bajo el control de la entrada de información sensorial".

Los orígenes de las Habilidades Sociales se remontan a Salter, hacia 1949, que es considerado uno de los padres de la terapia de conducta, y desarrolló en su libro *Conditione Reflex Therapy*, seis técnicas para aumentar la expresividad de las personas, las cuales son enseñadas actualmente en el aprendizaje de las Habilidades Sociales.

- La expresión verbal de las emociones.
- La expresión facial de las emociones.
- El empleo deliberado de la primera persona al hablar.

- El estar de acuerdo cuando se reciben cumplidos o alabanzas.
- Expresar desacuerdo.
- La improvisación y actuación espontánea.

Sin embargo, fue Wolpe el que, inspirado por las ideas de Saltes, empezó a usar el término de conducta asertiva, lo que pasaría a ser sinónimo de Habilidad Social a partir de los años 70. Wolpe definía la conducta asertiva como la expresión de sentimientos de amistad y cariño, así como otros más negativos, como la ansiedad. Por otro lado, fueron Alberti y Emmons en 1978, los que dedicaron el primer libro sobre la asertividad. Y otros autores como Eisler y Hersen (1973), McFall (1982) y Godstein (1976) fueron los que realizaron investigaciones sobre el entrenamiento de dichas habilidades. Naciendo así diversos estudios basados en los inicios de la denominada terapia de conducta de Saltes.

En esta investigación se asume la definición dada por Caballo, E . (1986): "Las habilidades sociales es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas."

Cuando se habla de habilidades decimos que una persona es capaz en de ejecutar una conducta; si hablamos de habilidades sociales decimos que la persona es capaz de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables, entendiéndose favorable como contrario de destrucción o aniquilación. El termino habilidad puede entenderse como destreza, diplomacias, capacidad, competencia, aptitud. Su relación conjunta con el termino social nos revela una impronta de acciones de uno con los demás y de los demás para con uno (intercambio).

La capacidad de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables (habilidades sociales) entraña una serie de factores, se refiere a la capacidad de ejecutar la conducta, la conducta en sí, el resultado y lo favorable de esta. La capacidad de ejecutar la conducta supone la posibilidad de realizar una acción, esta acción; que se revierte en la posibilidad de construir hechos se traduce en la persona en lo que

constantemente llamamos actos. De alguna manera ello implica y considera ser humano como generado de actos propios o una voluntad de acciones.

La acción de la persona se determina en una o varias conductas interpersonales relacionadas entre sí (intercambio), siendo la conducta empleada un medio para alcanzar una meta que intenta resolver el conflicto entre el yo y la circunstancias o viceversa. Si el resultado o la consecuencia de la conducta obtenida la conformidad del yo y de la circunstancia, entonces se ha resuelto favorablemente el conflicto. La habilidad social debe considerarse dentro de un marco determinado, esto se debe a las marcadas diferencias que establece cada país, donde existen sistemas de comunicación distintivos, que van a tipificar la cultura: los hábitos, costumbres y la propia idiosincrasia crea con el pasar de los años, e influenciados por las situaciones externas.

Para abordar el constructo habilidad social es muy importante tener en cuenta la definición de interacción social; la diferencia entre intercambio e interacción estriba en que el primero se refiere a un trueque entre objetos y personas mientras que en segundo se refiere a un acción mutua o de reciprocidad, dicho de otro modo, la acción se desarrolla entre varias personas, lo cual da la posibilidad de una retroalimentación, así la noción de habilidad social entra en el ámbito de lo recíproco y en el continuo de la acción del uno sobre el otro y de este sobre aquel. La interacción fundamenta la respuesta del otro en una combinación de la acción iniciada; de manera que la habilidad social no termina sin la acción del otro, es decir, la habilidad social supone beneficios para ambos implicados.

El contacto humano, fundamento de las relaciones de intercambio, se produce en un indeterminado caudal de consecuencias de uno para con el otro y viceversa, por lo que existe todo el tiempo(en el momento del intercambio) una constante ida y vuelta. Sin lugar a dudas si cada ida o cada vuelta fuera distinta completamente a una experiencia anterior entonces las posibilidades de efectos negativos fuera mayor, por lo que se correría el riesgo de no encontrar patrones de conducta más o menos parecidos que posibilitara la experiencia positiva y disminución del temor al intercambio. Sin embargo existe un código de intercambio que al igual que el lenguaje, con la utilización de signos, le es posible ejecutar infinidad de expresiones en múltiples ocasiones de la vida.

La relación de intercambio no sólo se produce favorablemente, sino que existe un número muy inferior al intercambio favorable, de conductas de intercambio desfavorables. Así, la habilidad social puede definirse en virtud del afrontamiento de intercambios desfavorables, de ahí que establecer el contacto sea muy importante, pero en algunos casos es imprescindible saber descontactar.

El uso del término habilidades significa que la conducta interpersonal consiste en un conjunto de capacidades de actuaciones aprendidas. Mientras que en desarrollo psicológico pudiéramos verlo como una capacidad inherente para actuar de forma afectiva, conductualmente pudiera verlo como una capacidad específica. La posibilidad de utilización de cualquiera, en cualquier situación que pudiera ser crítica, por lo que ocurriría bajo tensión, está determinado por factores ambientales, de la persona y la interacción entre ambos, por lo tanto una adecuada conceptualización de la conducta socialmente habilidosa implica la interacción de varios factores a la vez (lo personal, lo situacional y la conducta que emerge).

Se pudiera decir que una conducta socialmente habilidosa o habilidades sociales es una capacidad inherente al hombre donde ejecuta una conducta social de intercambio con resultados favorables para ambos implicados.

La falta o escaso desarrollo de habilidades sociales, puede ser algo doloroso para las personas. Los seres humanos vivimos en sociedad, es parte de nuestra naturaleza, es por ello que la comprensión de las relaciones y de las demás personas es algo imprescindible para una vida emocionalmente sana. Y esto tiene repercusión en los demás ámbitos de la vida, escolar, laboral, sentimental, personal, etc.

Las habilidades sociales básicas son las siguientes:

- Apego: capacidad de establecer lazos afectivos con otras personas.
- Empatía: capacidad de ponerse en el lugar del otro y entenderle.
- Asertividad: capacidad de defender los propios derechos y opiniones sin dañar a los demás.
- Cooperación: capacidad de colaborar con los demás para lograr un objetivo común.

- Comunicación: capacidad de expresar y escuchar. Sentimientos, emociones, ideas, etc.
- Autocontrol: capacidad de interpretar las creencias y sentimientos propios y controlar los impulsos.
- Comprensión de situaciones: capacidad para entender las situaciones sociales y no tomarlas como algo personal, o culparse de determinadas cosas.
- Resolución de conflictos: capacidad para interpretar un conflicto y sacar alternativas de solución al mismo.

1.3 Los conflictos en el ámbito educativo

Material consultado en la Revista Arista Digital. <http://www.afapna.es/web/aristadigital>. No 52- Enero 2015. García, M.D.

Se asume la conceptualización **conflicto en el ámbito educativo** cuando se revela que los alumnos no se centran en las tareas, poseen problemas serios de aprendizaje y de comunicación que parecen estar encerrados en su mundo y suelen tener problemas de atención, no se relacionan con nadie o con poca gente, asimismo no trabajan en el aula y ostentan una actitud agresiva y provocativa desafiando en la mayoría de las ocasiones al profesor, incluso, es considerado el conflicto en el referido ámbito educativo cuando dos o tres compañeros pelean continuamente entre sí, y llegan en ocasiones a agredirse físicamente. También, los grupos apáticos que no demuestran ningún interés o entusiasmo por la tarea. García, M.D. Revista Arista Digital. <http://www.afapna.es/web/aristadigital>. No 52- Enero 2015. (2015:11)

En el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española la palabra **CONFLICTO** procede de la voz latina **CONFLICTUS** que significa lo más recio de un combate. Punto en que aparece incierto el resultado de una pelea. Antagonismo, pugna, oposición, combate. Angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida. Implica posiciones antagónicas y oposición de intereses.

El ámbito educativo es un espacio propicio para que se den varios tipos de conflictos, a partir de aquí pueden surgir conflictos interpersonales, los cuales son muy frecuentes en las escuelas, presentando éstos diferentes manifestaciones, las causas pueden ser

múltiples y se interrelacionan entre sí, de manera que es difícil encontrar la causa única como origen del conflicto.

El conflicto se pudiera definir como el conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: es decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha, o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra. **García, M.D. (2015)**

También se puede definir según la citada autora, como el proceso de oposición a los intereses entre dos personas. Este proceso puede que se deba a una dinámica de antagonismo llegando a manifestaciones violentas.

Una vez que se ha visto varias definiciones de conflicto vamos a centrarnos en las definición de conflicto escolar: Se entiende por **conflicto escolar** la acción intencionadamente dañina, puede ser tanto física como verbal ejercida entre miembros de la comunidad educativa como, alumnos, profesores y padres y que se pueden producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados con lo escolar como, los alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares.

El conflicto es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos que entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontacional en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas.

A continuación, se asientan las clasificaciones más conocidas:

- **Los conflictos de relación:** se deben sobre todo a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, también a escasa o nula comunicación, o a

conductas negativas repetitivas. Estos problemas llevan frecuentemente a lo que se han llamado conflictos irreales (Coser, 1956) o innecesarios (Moore, 1986), en los que se puede incurrir aun cuando no estén presentes las condiciones objetivas para un conflicto, tales como recursos limitados u objetivos mutuamente excluyentes. Problemas de relación, como los enumerados arriba, muchas veces dan pábulo a discusiones y conducen a una innecesaria espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.

- **Conflictos de información:** suelen darse cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, es decir suelen estar mal informadas. Algunos de estos conflictos pueden ser innecesarios, como pueden ser los causados por información insuficiente entre las personas en conflicto. Otros conflictos de este tipo pueden ser auténticos al no ser compatibles la información y los procedimientos empleados por las personas para recoger datos.
- **Conflictos de intereses:** los conflictos de intereses resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de un oponente.
- **Conflictos de valores:** suelen ser causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto. Valores diferentes no tienen por qué causar conflicto. Las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes. Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretende que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes.” (Moore, 1994)
- **Conflicto intrapersonal:** se produce cuando surge el conflicto entre los individuos. Puede que el origen del conflicto sea por ideas, pensamientos, emociones, impulsos que entran en colisión unos con otros.
- **Conflicto intragrupal:** suele darse este tipo de conflicto dentro de un pequeño grupo, dentro de las familias, clases etc. En este caso se debe analizar como el conflicto puede afectar a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y poder perseguir sus objetivos.

- **Conflicto intergrupual:** es el que se produce entre dos grupos. Este conflicto suele ser complicado debido a la gran cantidad de gente implicada y a las interacciones entre ellos.

Una vez vistos los tipos de conflictos que se puede encontrar, se van a clasificar también los tipos de conflictos escolares que se pueden dar:

Viñas (2004), los conflictos en los centros educativos no son únicamente de un tipo, según las personas que intervengan en el mismo podemos diferenciar cuatro grandes categorías: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales:

- **Conflicto de poder:** son todos los conflictos que tienen que ver con las normas.
- **Conflictos de relación:** se produce cuando uno de los sujetos del conflicto es superior bien jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso podríamos incluir los casos de bullying ya que este se suele dar entre iguales y son estos factores mencionados anteriormente los que favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos.
- **Conflictos de rendimiento:** son los relacionados con el currículo en los que el alumno presenta dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/ profesorado le ofrece.
- **Conflictos interpersonales:** son los que se dan en el centro y van más allá del hecho educativo ya que éste tipo de conflicto es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo uno del otro.

CAUSAS DE LOS CONFLICTOS

Las causas de los conflictos en el ámbito escolar las podemos analizar desde varios aspectos:

1. En cuanto a la relación con las familias: suelen producirse por un exceso de protección, lo que conlleva un sentimiento de culpabilidad por no dedicar más tiempo a los hijos, vivir la paternidad como una carga, lo que hace que se eduque con agresividad, competitividad, egoísmo y modelos de paternidad desde la posesividad.

2. En relación al ámbito educativo y la estructura organizativa: perspectiva crítica de los padres con los educadores es decir proyección de autoridad inversa a su papel, lo que conlleva una desautorización de los educadores.
3. En relación a los medios de comunicación: difusión de noticias con mensajes parcializados y sectorizados, programas violentos.
4. En cuanto a la sociedad: se produce cuando existe una distancia de valores entre lo que la sociedad vive y los que demanda a los profesionales de la educación.

En el aula se pueden encontrar situaciones conflictivas tales como:

- Alumnos que no se centran en las tareas, que se pueden encontrar dispersos y suelen molestar a los que tienen a su alrededor. En ocasiones arremete contra sus compañeros e incluso puede utilizar la violencia física por lo que el resto de compañeros no quiere trabajar con él y le rechazan.
- Alumnos con problemas serios de aprendizaje y de comunicación que parecen que están encerrados en su mundo y suelen tener problemas de atención. No se relacionan con nadie o con poca gente. Estos alumnos no dan problemas de comportamiento ni tienen conductas disruptivas, pero preocupa a los profesores su aislamiento y desconexión para poder llevar a cabo las tareas. Podemos decir que su actitud resulta perturbadora para el resto ya que pueden llegar a victimizarlos.
- Alumnos que no trabajan en el aula y ostentan una actitud agresiva y provocativa desafiando en la mayoría de las ocasiones al profesor. Pueden humillar a los compañeros que presentan cierto grado de compromiso con la tarea. Algunos de estos chicos suele considerarse como el líder negativo.
- También se pueden encontrar a dos o tres compañeros que pelean continuamente entre sí, llegando en ocasiones a agredirse físicamente.
- Grupos apáticos que no demuestran ningún interés o entusiasmo por la tarea. No prestan atención al profesor. No valoran el aprendizaje.

Los conflictos en el aula son una realidad inherente al hecho de convivir. Lo que debe preocuparnos no es que existan sino cómo se resuelven.

La sociedad parece que nos incita a hablar mal de otros a sus espaldas, a gritar, a insultar e incluso a agredir físicamente. El aprendizaje de la convivencia se dificulta en la adolescencia porque no aprendimos antes a comunicarnos utilizando la palabra.

Un centro educativo, además de ser un espacio de aprendizaje, es un lugar de convivencia, y por ello, un espacio en el que hay conflictos que debemos abordar. Conflictos que se producen fruto de las relaciones que se establecen entre alumnos y profesores.

Aprender a vivir juntos debe formar parte de lo que entendemos por calidad educativa. Aprender a resolver conflictos en el aula o bien en el recreo, permite conocer y practicar los procesos para el logro del respeto mutuo, la solidaridad y la tolerancia, para convivir en armonía y adquirir habilidades protectoras frente a la violencia.

Resolución de conflictos:

Irantzu Mendia y Marta Areizaga la resolución de conflictos es el proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupalo, interorganizacional o internacional de raíces profundas es resuelto por medios no violentos y de forma relativamente estable, a través, primero, del análisis e identificación de las causas subyacentes al conflicto, y, consiguientemente, del establecimiento de las condiciones estructurales en las que las necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas puedan ser satisfechas simultáneamente.

Factores y causas del conflicto

Se han determinado tres factores que propician la aparición de un conflicto y que a la vez pueden proporcionar las condiciones indispensables para su gestión.

- Factores culturales. Representan la suma de todos los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz.
- Factores estructurales. Son aquellos condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación, etc.
- Factores de comportamiento. Son producto de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas (de tipo físico o verbal) o por el contrario en comportamientos de diálogo favoreciendo el entendimiento y el respeto.

A continuación, se exponen algunos conflictos, causas y manifestaciones:

- Conflictos de relación y comunicación. Se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa comunicación entre las partes. Conducen a una espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.
- Conflictos de información. Se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas por lo que se interpreta de manera diferente la situación o no se le asume el mismo grado de importancia.
- Conflictos de intereses. Se deben a la competición entre necesidades no compatibles o percibidas como tales. También puede ser de tipo psicológico y comportan percepciones de desconfianza, juego sucio, intolerancia, etc.
- Conflicto de valores. Se deben a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles. El conflicto estalla cuando estos valores se intentan imponer por la fuerza a la otra parte que los percibe como negativos, no importante o no propios para una persona en la cual se encuentra involucrada en cierto problema.
- Conflictos de roles. De poder, de autoridad y de acceso a los recursos. Se deben a pautas destructivas de comportamiento, de desigualdad del control o distribución de recursos, de desigualdad de poder y autoridad, de restricciones del tiempo, etc.
 - **Conflictos personales.** En estos conflictos, los participantes tienen prejuicios entre sí y suelen estar unidos por lazos más estrechos. Muchas veces el origen de los conflictos personales tiene relación con factores emocionales.
 - **Conflictos de grupo.** En los conflictos de grupo el problema se origina entre más de dos personas por motivos religiosos o ideológicos, políticos o económicos.
 - **Conflictos ideológicos.** En los conflictos por ideologías políticas las posturas de los individuos enfrentados son opuestas o defienden intereses de clases distintas. Las diferencias de las posturas serán muy claras y en algunos casos podrían convertirse en conflictos armados si una o las dos partes tienen o pretende el poder de una nación. En la política es normal y esperable un conflicto

ideológico que se pueda debatir y, a veces, las argumentaciones son agresivas. En los conflictos por ideologías políticas es muy común observar despliegues propagandísticos.

- **Conflictos religiosos.** En los conflictos religiosos podemos encontrar diferentes sectores enfrentados dentro de un mismo culto tanto como diferentes cultos que se oponen entre sí. Las pugnas tienen que ver con la interpretación de las escrituras correspondientes o las doctrinas que se eligen adoptar. Estos conflictos han tenido desenlaces violentos a lo largo de la historia. Incluso es muy usual ver conflictos religiosos provocados por dos o más cultos que se autodenominan «*la religión verdadera*».

Los conflictos están estructurados por tres partes sobre las que hay que actuar de manera diferente, Léderach, J.P. (2013)

- Las personas, son los involucrados y afectados. Hay que reconocer qué papel desempeñan, cómo se relacionan y qué influencia tienen. Averiguar las verdaderas preocupaciones y las necesidades de fondo de la gente. No hacer del conflicto un problema personal.
- El proceso, es la forma en que el conflicto se desarrolla y como las partes intentan resolverlo o zanjarlo. Regularmente, intervienen las relaciones de poder (económico, acceso a recursos, control, etc.) que pueden degenerar en la amenaza como único modo de influir en otros para producir el posible cambio que mejore la situación. Intentar proponer opciones positivas que no desafíe a las partes.
- El problema, es el hecho de divergencia entre las partes. Es necesario distinguir entre conflictos reales (aquellos que la satisfacción de una parte impide la otra) o conflictos innecesarios.

En conclusión, la comprensión de un conflicto se facilita si se distinguen las diferentes facetas. Por ejemplo, las diferentes áreas de discrepancia o de incompatibilidad que se han de tratar para solucionar el problema, son los asuntos. En cambio, los intereses son la razón por la que cada uno de estos asuntos importa a la persona. Las necesidades son lo indispensable, lo mínimo que hace falta para satisfacer a una persona, en cuanto

a lo substantivo, lo psicológico y el proceso seguido para resolver el problema. Cuando una persona expresa su posición, o su solución para resolver el conflicto, esto no explica los asuntos a tratar, ni sus intereses, ni sus necesidades básicas. Para arreglar bien el conflicto hay que penetrar en las posiciones y llegar a la base del problema. De una manera más sintética se puede decir que: El asunto es la discrepancia entre las partes.

2.- Diagnóstico del estado real o pre-test del desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos en los maestros de la escuela “Manolo Solano”.

Este epígrafe tiene el propósito de evaluar las principales fortalezas y debilidades que evidencian los maestros en el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos, se aplicaron diferentes instrumentos asociados a los métodos empíricos de la investigación educativa.

Entrevista

Se aplicó una entrevista a los 7 maestros de la escuela “Manolo Solano”. (Anexo 1), con el objetivo de constatar el conocimiento que presentan los mismos acerca del desarrollo de las habilidades sociales.

De los 7 maestros entrevistados, 6 no dominan las habilidades sociales representando el 86% del total, 2 que representan el 29% de la muestra hacen referencia a las habilidades sociales básicas, el resto que representa el 71% desconocen las habilidades sociales básicas, 3 de ellos tienen conocimiento de las más importantes para un 43% y el 57% no las pudieron identificar, 4 que representan el 57% conocen que es un conflicto y 3 que representa el 43% no lo conocen, para llevar a cabo la resolución de conflictos se necesitan acciones y solo 3 de ellos para un 43% las conocen, 4 no saben cómo realizar estas acciones lo que representa un 57%.

Guía de observación

Se aplicó una guía de observación a los 7 maestros (Anexo 2) en diferentes escenarios, 2 de los maestros siempre presentan desarrollo de habilidades sociales, para un 29,50 %, 1 a veces para un 14,2 %, el resto nunca para un 57.1 %, 3 desarrollan la empatía y la cooperación del trabajo en grupo siempre para un 42,8%, 4 nunca para un 57.1 %, 2 ayudan a resolver conflictos entre los escolares siempre para un 29,50%, 1 a veces

para un 14,2 % y el resto nunca para un 57.10%, 5 elevan la autoestima a través del reconocimiento individual y grupal para un 71,40%, 2 en ocasiones para un 29.50%, 6 no saben qué acciones llevar a cabo para resolver conflictos para un 85,7%, solo uno a veces para un 14,2%.

Encuesta

Se aplicó además, una encuesta (Anexo 3) para determinar específicamente los conocimientos que presentan los maestros sobre la habilidad social resolución de conflictos, el 100% de la muestra desconoce la resolución de conflictos como una habilidad social, consideran el 70 % que los conflictos que se pueden observar con más frecuencia es el de comunicación, asociado a este el maltrato verbal el conflicto intragrupal y 5 de los maestros seleccionados para la muestra, no conocen en su totalidad las consecuencias que trae consigo los conflictos para un 71,4 %.

Valoración de los resultados del estudio diagnóstico.

Fortalezas:

A pesar de las insuficiencias detectadas los maestros se muestran interesados en ser asesorados, en asistir a las actividades que se programen como parte de su superación metodológica y dar todo su apoyo a este proyecto.

Debilidades:

Es evidente que de acuerdo a los resultados obtenidos existe una insuficiente preparación de los maestros para el desarrollo de la habilidad social, adolecen del conocimiento para ofrecer tratamiento a los tipos de conflictos y sus manifestaciones, así como las acciones –actividades- para solucionarlos.

3- Fundamentación y presentación de la propuesta de actividades de asesoría psicopedagógica a maestros de la escuela primaria “Manolo Solano” para el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos.

Al analizar la estructura de la actividad encontramos que esta transcurre a través de diferentes procesos que el hombre realiza guiado por una representación anticipada de lo que espera alcanzar con dicho proceso.

González, V. y otros (1995): Psicología para educadores se define **actividad** a aquellos procesos mediante los cuales el individuo, respondiendo a sus necesidades, se relaciona con la realidad, adoptando determinada actitud hacia la misma.” (p. 91).

Leontiev, A.N. (1981), actividad, es aquel determinado proceso real que consta de un conjunto de acciones y operaciones, mediante la cual el individuo, respondiendo a sus necesidades, se relaciona con la realidad, adoptando determinada actitud hacia la misma.

García-Batista (2018) se define que la **actividad** (del latín *activitas*, *activas* = actuar) es una faceta de la psicología. Mediatiza la vinculación del sujeto con el mundo real. La actividad es generadora del reflejo psíquico el cual, a su vez, mediatiza a la propia actividad.

Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado (2009) se define actividad como facultad de obrar. Diligencia, eficacia. Conjunto de operaciones o tareas propias de una entidad o persona.

A partir de los criterios anteriores se puede consensuar, que es un conjunto de acciones y operaciones que realiza el sujeto el cual mediatiza a la propia actividad.

Se asume por la autora para esta investigación la Asesoría psicopedagógica: como el proceso en el que el psicopedagogo como parte de su objeto de trabajo brinda asistencia y apoyo a directivos y maestros de una institución escolar, mediante la sugerencia, ilustración u opinión con conocimiento, dirigida a la corrección, complementación y/o actualización de conocimientos, hábitos, habilidades y modo de actuación. (Ríos, Rufín, Acosta... Castellano y Fernández, (2018, p. 19)

Las actividades de asesoría psicopedagógica son vistas como el conjunto de acciones y operaciones que se dan en la interacción (grupal o individual) entre el psicopedagogo y los directivos y maestros de una institución escolar, mediada por la objetivación de sugerencias, ilustraciones u opiniones, dirigidas a la corrección, complementación o actualización de los diferentes contenidos del proceso de enseñanza–aprendizaje. Prieto, L (2015: 11)

La propuesta de actividades de asesoría psicopedagógica va encaminada al desarrollo de habilidades sociales en los maestros para la resolución de conflictos, se caracterizan

por la flexibilidad, por el debate grupal, la reflexión colectiva en torno a la temática plantada.

Estas actividades están ordenadas intencionalmente, tanto en su diseño como en su aplicación. Además, estas se planificaron teniendo en cuenta el diagnóstico realizado y poseen en su estructura los siguientes elementos: título, objetivo, participantes, materiales o medios necesarios, responsables, local, tiempo de duración y los momentos fundamentales de toda actividad: introducción, desarrollo y conclusiones.

La propuesta de actividades de asesoría se llevarán a cabo en el espacio para el trabajo metodológico que se realiza en la escuela primaria Manolo Solano teniendo en cuenta la Resolución No.200/ 2014, en sus diferentes formas de trabajo metodológico.

3.1 Actividades de asesoría psicopedagógica.

Actividad 1

Título: “Hablemos de la habilidad social, resolución de conflictos”

Objetivo: Caracterizar la habilidad social, resolución de conflicto a partir de criterios de diferentes autores de modo tal que se apropien de conocimientos teóricos necesarios sobre el tema.

Responsable: Psicopedagogo.

Participantes: Maestros.

Materiales o medios necesarios: Computadora o TV, pizarra y hojas.

Local: Aula de 1º grado

Tiempo de duración: 30 minutos.

Introducción.

El psicopedagogo expresa el tema y el objetivo de la actividad.

Si queremos trabajar las habilidades sociales, es evidente, que parte de la actuación que lleva a cabo el profesional es mediante su práctica en grupos.

Desarrollo.

ORIENTACIÓN

Se comenzará con una lluvia de ideas donde expresen sus criterios con una palabra sobre el término habilidad social, se reparten tarjetas a cada maestro con diferentes definiciones de habilidades sociales, cada uno dará lectura a la definición que le correspondió y se escribirán en la pizarra las principales regularidades de las mismas.

Posteriormente se les pedirá a los maestros que elaboren su propia definición y socializarán en el colectivo las definiciones elaboradas, se reflexionará en torno a la importancia del desarrollo de estas en sus diferentes contextos de actuación.

Seguidamente se le preguntará si conocen cuáles son las habilidades sociales donde se le da tratamiento específicamente a la resolución de conflictos.

- ¿Qué es un conflicto?
- ¿Cuáles son los factores y causas que propician la aparición de un conflicto?
- ¿Cuáles son las partes de un conflicto?
- ¿Cuáles son los tipos de conflictos?

El psicopedagogo a partir de una presentación electrónica les brindará información sobre esta temática.

Se invita a caracterizar la habilidad social resolución de conflictos.

Conclusiones.

CONTROL

Se realizan valoraciones generales acerca del desempeño de los maestros en la actividad desarrollada y cada uno de ellos expresa su opinión sobre el desarrollo y el cumplimiento de la misma.

Posteriormente se aplicará la técnica de cierre “El P.N.I (lo positivo, lo negativo y lo interesante)”

Se reparte una hoja de papel pequeña a cada uno de los docentes. Se les orienta que de forma individual, escriba lo que ha encontrado de positivo, de negativo y de

interesante en la actividad realizada. Una vez que han llenado las hojas, éstas se recogen y a través de una ronda, cada uno expresa su criterio. Se realizarán anotaciones en la pizarra sobre cada uno de los criterios y reflexiones.

Actividad 2

Título: “Tipos de conflictos”

Objetivo: Identificar los tipos de conflictos de manera que contribuya al desarrollo de la habilidad social.

Responsable: Psicopedagogo.

Participantes: Maestros.

Materiales o medios necesarios: Laminas

Local: Aula de 1º grado

Tiempo de duración: 45 minutos.

Introducción

Comienzo la actividad haciendo un recuento de los tipos de conflictos tratados en la actividad anterior y le pregunto:

- ¿Cuáles son los tipos de conflictos que conocen?
- ¿Qué tipo de conflictos se les ha presentado en sus contactos de actuación?
- ¿Dónde con más frecuencia se les ha presentado una situación de conflicto?
- ¿Qué tratamiento le han dado para resolverlo?

Desarrollo

ORIENTACIÓN

Se organizara el grupo en parejas o tríos y se le entregara diferentes imágenes. Luego que los equipos estén listos llevaran a cabo las siguientes acciones.

Se les mostrarán diferentes imágenes en las cuales identificarán el conflicto que se refleja en cada una de ellas.

Se realizan las siguientes preguntas al presentar cada imagen:

-¿ Qué conflicto se evidencia?

- ¿ Cómo puedes evitar el conflicto?

- ¿ Qué acciones puedes realizar para solucionarlos?

Conflicto de comunicación



Maltrato físico



Maltrato físico



Maltrato verbal



Maltrato verbal



Conflicto intragrupal



Conflicto intergruppal



Conflicto de información



Conflicto de relación



Conclusiones.

CONTROL

Se realizan valoraciones generales acerca del desempeño de los maestros en la actividad desarrollada y cada uno de ellos expresa su opinión sobre el desarrollo y el cumplimiento. Se hacen análisis de los conocimientos que poseen sobre los tipos de conflictos y si las buenas prácticas contribuyeron a que puedan solución conflictos en la vida cotidiana.

Actividad 3

Título: “Los conflictos en el aula y sus posibles soluciones”

Objetivo: Argumentar el papel del maestro a partir de una situación de conflicto determinada que contribuya al desarrollo de la habilidad social solución de conflictos

Responsable: Psicopedagogo.

Participantes: Maestros.

Materiales o medios necesarios: Computadora o TV, pizarra y hojas.

Local: Aula de 1º grado

Tiempo de duración: 30 minutos.

Introducción

Se presentará una situación de conflicto, la cual muestra la habilidad social resolución de conflictos. El tema de esta gira alrededor de la temática y de los

problemas que se presentan en el aula de 2º grado de la escuela primaria “Manolo Solano” del municipio de Sancti Spíritus.

Desarrollo

ORIENTACIÓN

En el aula de 2º grado de la escuela primaria “Manolo Solano” del municipio de Sancti Spíritus, el sistema de relaciones entre **alumnos**, está principalmente marcado por disímiles conflictos. Los alumnos de este grupo establecen relaciones de amistad y enemistad, y de ellas surgen numerosos conflictos. En esta aula acaecen diversas situaciones problémicas que limitan la correcta orientación hacia la buena convivencia.

De esta manera se presentará a continuación una situación de conflicto, que **mostrará cómo poder potenciar la habilidad** social solución de conflictos.

Situación de conflictos

Abraham es un niño hiperactivo, conductual, a veces provoca riñas con sus compañeros, en disímiles ocasiones ha tenido problemas con Aliesky, le arrebató la merienda, le daña la base material de estudio y en el receso lo molesta constantemente impidiéndole disfrutar de los juegos tradicionales que se realizan. Este proviene de una familia disfuncional, que no poseen las mejores relaciones, pues se maltratan física y verbalmente delante del menor lo que determina el desarrollo social de él, ello lo explica la zona socialmente compleja en que viven.

Después de analizada la situación usted como maestro cómo podría ofrecer solución a esta.

A continuación se ofrecerá una guía de debate que permitirá al maestro encausar la habilidad solución de conflictos, por medio de su participación activa.

Guía de preguntas

- ¿Qué conflictos se evidencian en la situación presentada?
- Explique las causas que generan esta situación problémica.

- Argumente cómo desde la escuela el maestro **con los padres** pueden dar efectiva solución para compensar la problemática.
- Elabore acciones educativas para remediar el conflicto presentado en el aula.

Conclusiones

CONTROL

Se realizan valoraciones generales acerca del desempeño de los maestros en la actividad desarrollada y cada uno de ellos expresa su opinión sobre el desarrollo y el cumplimiento. Se hacen análisis sobre los diferentes conflictos que se pueden presentar en un aula y las posibles soluciones ante estos.

Actividad 4

Título: “El puente” (Tele-play)

Objetivo: Identificar el tipo de conflictos de manera que contribuya al desarrollo de la habilidad social.

Responsable: Psicopedagogo.

Participantes: Maestros.

Materiales o medios necesarios: Computadora o TV, pizarra y hojas.

Local: Aula de 1º grado

Tiempo de duración: 30 minutos.

Introducción: Se presenta un tele-play donde se podrá evidenciar la habilidad social resolución de conflicto, en su desarrollo los maestros de la ENU Manolo Solano lo identificarán.

Desarrollo

ORIENTACIÓN

El tele-play se presentará en la computadora o en el propio TV del aula. Terminado este el cual su duración es de 2 min alrededor se comenzará el debate que será dirigido por el psicopedagogo del centro introducido por las siguientes preguntas.

1-¿Qué pudieron apreciar en el video observado?

2-¿Qué conflicto ustedes identifican en el mismo?

3-¿Creen que la decisión tomada por animales pequeños fue la correcta?

4-¿Si en el aula se les presenta una situación parecida que otra solución le darían?

Conclusiones

CONTROL

Se realizan valoraciones generales acerca del desempeño de los maestros en la actividad desarrollada y cada uno de ellos expresa su opinión sobre el desarrollo y el cumplimiento.

Actividad 5

Título:

Objetivo: Argumentar acerca de la resolución de conflictos a través de diversas reflexiones, de modo que contribuya al desarrollo profesional de cada maestro.

Responsable: psicopedagogo.

Participantes: Maestros

Materiales: Buzón de papel mache, tarjetas.

Local: Aula 1º grado

Tiempo de duración: 45min

Introducción: Se motiva a los maestros haciéndoles saber que en esta sesión de trabajo tendrán la oportunidad de escoger un papel al azar con frases de diferentes autores referentes al conflicto escolar con el objetivo de reflexionar al respecto e intercambiar opiniones.

Desarrollo:

ORIENTACIÓN

Comienza la actividad con la participación de los maestros y la interpretación de las siguientes frases según escojan su papel.

Amor, hecho individual. Hijo, hecho social. De aquí los conflictos eterno y desesperado.
(Rafael Barrett)

Sin frustración no descubrirás que puedes hacer algo por tu cuenta. Creemos a través del tiempo. (Bruce Lee)

Todo conflicto empieza en uno mismo. (Enrie Corbera)

La paz no es ausencia de conflicto, es la capacidad para manejar por medios pacíficos.
(Ronald Reagan)

Estoy en paz con Dios, mi conflicto es con el hombre. (Charles Chaplin)

El hombre debe evolucionar para todos los conflictos humanos un método que rehace la venganza, la agresión y represalia. El fundamento de este método es el amor. (Martin Luther King Jr.)

Una relación sin conflicto es como una nación sin crisis. (André Maurois)

Conclusiones

CONTROL

Se realizan valoraciones generales acerca del desempeño de los maestros en la actividad desarrollada y cada uno de ellos expresa su opinión sobre el desarrollo y el cumplimiento.

4. Valoración de los resultados de la aplicación en la práctica de las actividades de asesoría psicopedagógica dirigida a los maestros de la Escuela Primaria Manolo Solano dirigida al desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos.

Análisis comparativo del pre-test y el post-test.

Indicadores para medir el impacto de las actividades propuestas.

Autores como Eisler, H y Hersen, M. (1973), Wolpe, L. (1974), Foulquié, P. (1976), McFall, L. (1983), González Maura, V. et al. (1995), Goldstein A. (1999), García Batista, G. y otros. (2004) que abordaron el tema de la resolución de conflictos coinciden en estos conjuntos sistémicos como garantes de las Habilidades sociales que ha servido para jerarquizar y demostrar que se mide la incidencia al tener en cuenta que.

- 1- El maestro presenta desarrollo de habilidades sociales.
- 2- Desarrolla conductas verbales y no verbales en los escolares.
- 3- Desarrolla la empatía y la cooperación del trabajo en grupo.
- 4- Ayuda a resolver conflictos entre los escolares.
- 5- Eleva la autoestima a través del reconocimiento individual y grupal.
 - -Sentimientos.
 - -Empatía.
 - -Comprensión.
 - -Capacidades.
 - -Hábitos.
 - -Convicciones.
 - -Autoestima.

Entrevista

De los 7 maestros entrevistados, 1 no dominan las habilidades sociales representando el 14,28 del total, 5 que representan el 71% de la muestra hacen referencia a las habilidades sociales básicas, el resto representa el 29, 00%, desconocen las

habilidades sociales básicas, 4 de ellos que representa el 57, 00% tienen conocimiento de las más importantes. 3 maestros que representa el 43, 00% no las pudieron identificar, 6 para 85,71% saben que conocen que es un conflicto y 1 que representa el 14,28%% no lo conocen, para llevar a cabo la resolución de conflictos se necesitan acciones y solo 5 de ellos para un 71% las conocen, 2 no saben cómo realizar estas acciones lo que representa un 29,00 %.

Guía de observación

Se aplicó una guía de observación a los 7 maestros (Anexo 2) en diferentes escenarios, 6 de los maestros siempre presentan desarrollo de habilidades sociales, para un 85,10%, 1 a veces para un 14,28 %, 4 desarrollan la empatía y la cooperación del trabajo en grupo siempre para un 57,00%,3 veces desarrollan la empatía y la cooperación del trabajo en grupo para 43, 00%, 3 ayudan a resolver conflictos entre los escolares siempre para un 43, 00 %, 4 a veces elevan la autoestima a través del reconocimiento individual y grupal para un 57,00 %, 5 desarrolla acciones a llevar a cabo para resolver conflictos para un 71, 00% y dos a veces para un 29%, 4 elevan para autoestima a través del reconocimiento individual y grupal para un 57,00%, 2 a veces para un 29, 00%, 1 nunca para 14,28%.

Encuesta

Se aplicó además, una encuesta (Anexo 3) para determinar específicamente los conocimientos que presentan los maestros sobre la habilidad social resolución de conflictos, el 100% de la muestra desconoce la resolución de conflictos como una habilidad social, consideran el 70 % que los conflictos que se pueden observar con más frecuencia es el de comunicación, asociado a este el maltrato verbal el conflicto intragrupal y 5 de los maestros seleccionados para la muestra, no conocen en su totalidad las consecuencias que trae consigo los conflictos para un 71,4 %.

Los resultados arrojados en el estudio diagnóstico, teniendo en cuenta los indicadores declarados, corroboran el correcto desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos, por ello al valorar los resultados obtenidos una vez aplicadas las actividades de asesoría psicopedagógica, se constató la ocurrencia de cambios en la preparación de los maestros en este sentido, apreciándose avances a un nivel alto de los

conocimientos y modos de actuación adquiridos por los mismos en cuanto al desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos.

Lo antes expuesto evidencia que las actividades de asesoría psicopedagógica como alternativa de solución al problema científico declarado fue efectiva, ya que haciendo un análisis comparativo antes y después de aplicadas las mismas, se pudo constatar, que incidió de manera favorable en los sujetos expuestos a la investigación. En este sentido, y para corroborar la actividad empírica demostrada Fopiano y Haine (2003) expresan que

...Las habilidades sociales y emocionales se adquieren con mayor facilidad en un contexto escolar comprensivo en el cual los adultos son modelos de estrategias y comportamientos sanos. No obstante para atender la necesidades y sociales y emocionales del niño de manera directa, se puede usar actividades estructuradas, diseñadas por docentes con el fin de facilitar el aprendizaje de metas emocionales y sociales, por lo tanto, al diseñar los programas para niños pequeños también se debe considerar la responsabilidad de fomentar habilidades y sociales. (p. 59).

Es evidente que estos se coincide con estos autores porque las actividades permitieron la construcción de un aula más humana y cooperativa en la comprensión, asertividad, empatía, así como de otras condicionantes que son susceptibles de integrar en el currículo actual. Lo que nos hace pensar que las habilidades sociales se enseñan, se transmiten, para su efectiva aplicación en la vida.

CONCLUSIONES

1. La determinación de los fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan la asesoría psicopedagógica para el desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos, permitió el estudio de diferentes fuentes bibliográficas y el criterio de autores que abordan esta temática.
2. Mediante la realización del estudio diagnóstico realizado a los maestros de la escuela primaria “Manolo Solano” en el inicio de la investigación se evidenciaron fortalezas y debilidades en la habilidad social solución de conflictos, presentan carencias para interpretarlos, así como desconocimiento de sus causas, manifestaciones y acciones para resolverlos, lo que tributa al poco conocimiento que presentan los mismos en dicha habilidad.
3. Las actividades de asesoría psicopedagógica como propuesta de solución al problema científico declarado, están encaminada al desarrollo de la habilidad social, resolución de conflicto caracterizada por la flexibilidad y la creatividad además de su objetividad. Propician el debate en grupal, la comunicación asertiva y la reflexión entre los miembros.
4. Después de aplicadas las actividades de asesoría psicopedagógica dirigidas a desarrollar la habilidad solución de conflictos de todos los maestros que conforman la población, se pudo constatar, que el nivel de resolución aumentó considerablemente ya que la mayoría de estos, mostraron avances a un nivel alto de los conocimientos y modos de actuación adquiridos que conlleva a generar un cambio en la escuela.

RECOMENDACIONES

- Continuar profundizando en el estudio de la temática de modo que contribuya al enriquecimiento de las actividades, resultado de esta investigación, así como en el estudio de otras habilidades sociales en los maestros en futuros estudios de posgrados.
- Divulgar los resultados de la investigación en los diferentes espacios de actividad científica educacional como: Eventos de Pedagogía, entre otros.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, E y Nocedo, I. (1984). *Metodología de la Investigación Educativa*, tomo II. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Acosta Gómez, I. (Coord.) (2018). *Higiene escolar y asesoría psicopedagoga efectiva. Retos y perspectiva*. Ríos, Rufín, Acosta... Castellano y Fernández. (2018, p. 19) La Habana. Editorial Universitaria del M.E.S.
- Alberti, S. y Emmons, S. (1978). *The pedagogical process. Values and impacts*. EE.UU. Netbiblos.
- Alcántara, A. (1990). La asesoría psicopedagógica en la escuela primaria. *Revista de Educación*, No. 12. Córdoba. Argentina.
- Caballo, V. (1999). *Manual de evaluación y tratamiento de las habilidades sociales*. México. Siglo XXI.
- Colectivo de autores: (2002), *Compendio de Pedagogía*. Editorial Pueblo y Educación
- Collazo, B. y Puentes, M. (1992). *La orientación en la actividad pedagógica*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Eisler, H y Hersen, M. (1973). *Pedagogical Sciencies in the classroom*. EE.UU. Netbiblos.
- Fopiano, J. E. y Haynes, N. M. (2003). El clima de la escuela y el desarrollo emocional y social del niño pequeño. En *La inteligencia emocional en el aula. Proyectos, estrategias e ideas*. Argentina. Editorial Troquel. Recuperado de https://books.google.com.cu/books?id=gorF2IM-u1sC&pg=PA59&dq=habilidad+social+en+la+escuela&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiM4ouCqa_qAhXFSst8KHVpKARoQ6AEwCHoECAgQAQ#v=onepage&q=habilidad%20social%20en%20la%20escuela&f=false
- Foulquié, P. (1976). *Diccionario de Pedagogía*. Barcelona. España: Edición: Oikostau.

- García Batista, G. y otros. (2004). *Temas de Introducción a la Formación Pedagógica*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- García González, I. Hernández Bueno, E. Bauzá Martín, L: (2000). *Compilación Selección de lecturas Historia de la educación*. Ciudad de La Habana.
- Goldstein A. (1999). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. SIGLO XXI. 1999.
- González Maura, V. et al. (1995). *Psicología para educadores*. La Habana.
- González Ríos, M. (2015). *Categorías de la investigación científica. Aula y proceso de asesoría pedagógica*.
- González Soca, A. M. y Reinoso Cápiro, C. (2002). *Nociones de Sociología, Psicología y Pedagogía*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Guerra Hernández, N. (2016) *La asesoría psicopedagógica a los maestros para el trabajo con las familias disfuncionales*. Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciada en educación, especialidad Pedagogía-Psicología. Universidad “José Martí Pérez”. Sancti Spíritus.
- Guerra Hernández, N. (2016) *La asesoría psicopedagógica a los maestros para el trabajo con las familias disfuncionales*. Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciada en educación, especialidad Pedagogía-Psicología. Universidad “José Martí Pérez”. Sancti Spíritus.
- Labarrere, G y Valdivia Pairol, G. (1988). *Pedagogía*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Lederach, J. P. (2013). Elementos para la resolución de conflictos. *Cuadernos de No-violencia*, No. 1, México: Serpa.
- McFall, L. (1983). *The power of psychology*. EE.UU. Virtual Edition.
- Monjas Casares, Ma. I. y González Moreno, De la Paz, B. (1998). La necesidad de introducir las habilidades sociales en el currículo. En *Las habilidades sociales en*

el currículo. España. CIDE. Centro de Investigación y Documentación. Recuperado de. https://www.google.com/search?safe=strict&client=firefox-b-ab&biw=717&bih=692&tbm=bks&sxsrf=ALeKk016i5SbSBE83UfRYrr0rxmMrorUCQ%3A1593717722674&ei=2jP-XsDYKMu3ggfZmZfYDA&q=habilidad+social&oq=habilidad+social&gs_l=psy-ab.3...9670.9670.0.10999.1.1.0.0.0.0.125.125.0j1.1.0...0...1c.1.64.psy-ab..0.0.0....0.UkdNGCxtW2w

Pérez Gastón, R. Nocado Irma, L. (2000). Metodología de la investigación Educativa 1a. y 2a. parte. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Prieto, L. (2015). *La sensibilidad y los afectos en la asesoría*. Editorial Paidós.

Quijano Martínez, M. (2002). *La escuela, los niños y la vida*. España. Paidós.

Wolpe, L. (1974). *La Habilité Sociale dans la resolution des conflicto*. Francia. Allayon.

ANEXOS

Anexo 1

Título: Guía de entrevista a los maestros de quinto grado.

Objetivo: Verificar el conocimiento que presentan los maestros acerca del desarrollo de las habilidades sociales.

ACTIVIDADES

Consigna. ¿Qué conocimiento tiene Usted sobre las habilidades sociales?

1. ¿Cuáles considera que son las básicas?
2. ¿Cuál de ellas consideras la más importante?
3. ¿Qué entiendes por conflicto?
4. ¿Qué acciones llevas a cabo para la solución de conflictos?

Anexo 2

Título. Guía de observación a los maestros mediante diferentes clases

Objetivo: Comprobar el desarrollo de habilidades sociales por parte de los maestros

Indicadores:

- El maestro presenta desarrollo de habilidades sociales.
- Desarrolla acciones a llevar a cabos para resolver conflictos.
- Desarrolla la empatía y la cooperación del trabajo en grupo.
- Ayuda a resolver conflictos entre los escolares.
- Eleva la autoestima a través del reconocimiento individual y grupal.

Siempre	A veces	Nunca

Anexo 3

Encuesta a maestros de la institución educativa

Objetivo: Corroborar el conocimiento que poseen los maestros acerca del desarrollo de habilidad social solución de conflicto

1. ¿Conoce acerca de las habilidades sociales solución de conflicto?

___ SI ___ NO

a) ¿Qué consideras acerca de las mismas?

2. De las siguientes conflictos marque con una (x) cual usted considere más frecuentes:

a) ___ Conflicto intragrupal

b) ___ Maltrato físico

c) ___ Maltrato verbal

d) ___ Conflicto de relación

e) ___ Conflicto de comunicación

f) ___ Conflicto intergruppal

g) ___ Conflicto de información

3. ¿Conoce usted las consecuencias que trae consigo los conflictos?

___ SI ___NO

¿Por qué?

Anexo 4

Resultados iniciales y finales de la guía de entrevista a los maestros

Preguntas	Inicial		Final	
	Cantidad	%	Cantidad	%
1. ¿Qué conocimiento tiene usted sobre las habilidades sociales?	6	85,71	6	85,71
2. ¿Cuáles considera que son las básicas?	2	29,00	5	71,00
3. ¿Cuál de ellas consideras la más importante?	3	43,00	4	57,00
4. ¿Qué acciones llevas a cabo para la solución de conflictos?	4	57,00	6	85,00

ANEXO 5

Resultados iniciales y finales de la observación

Indicadores	Respuesta	Inicio-Pre-test	
		Cantidad	%
1- El maestro presenta desarrollo de habilidades sociales.	Siempre	2	29,50
	A veces	1	14,28
	Nunca	4	57,10
2- Desarrolla acciones a llevar a cabo para resolver conflictos	Siempre	-	-
	A veces	1	14,20
	Nunca	6	85,70
3- Desarrolla la empatía y la cooperación del trabajo en grupo	Siempre	3	42,8
	A veces	-	-
	Nunca	4	57,1
4- Ayuda a resolver conflictos entre los escolares.	Siempre	2	29,50
	A veces	1	14,2
	Nunca	4	57,10

5- Eleva la autoestima a través del reconocimiento individual y grupal.	Siempre	5	71,40
	A veces	2	29,50
	Nunca	-	-

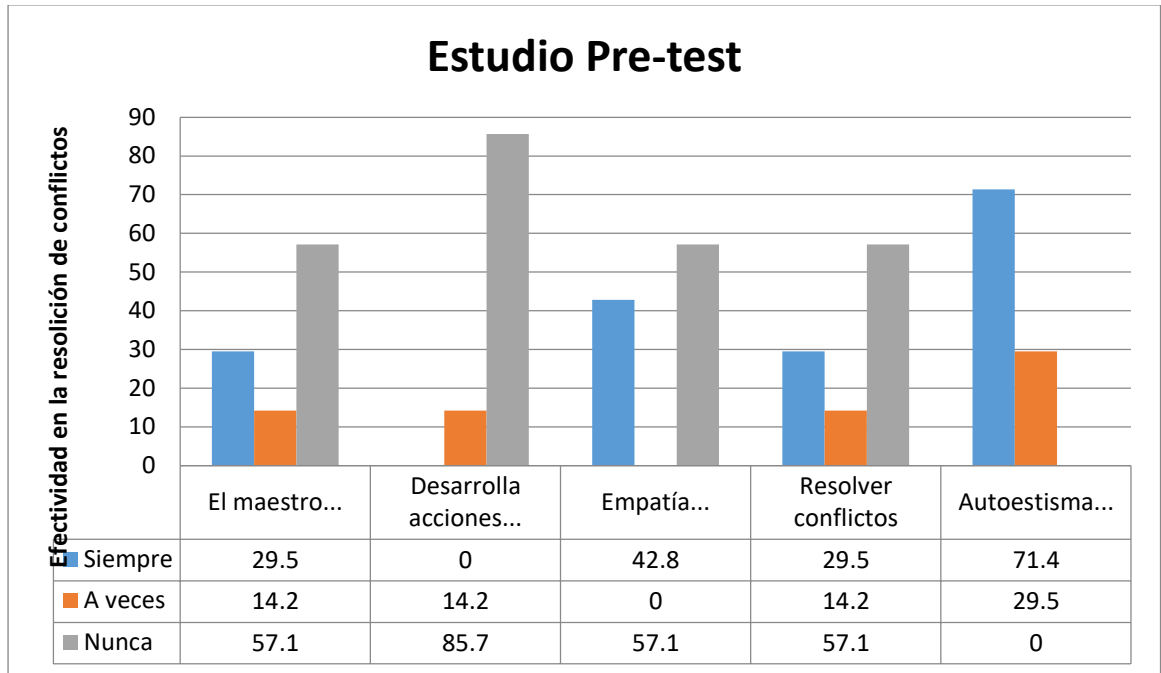
Indicadores	Respuesta	Final-Post-test	
		Cantidad	%
1- El maestro presenta desarrollo de habilidades sociales.	Siempre	6	85,10
	A veces	1	14,28
	Nunca	-	-
2- Desarrolla acciones a llevar a cabos para resolver conflictos	Siempre	5	71,00
	A veces	2	29,00
	Nunca	-	-
3- Desarrolla la empatía y la cooperación del trabajo en grupo	Siempre	4	57,00
	A veces	3	43,00
	Nunca	-	-
4- Ayuda a resolver conflictos entre los escolares.	Siempre	3	43,00
	A veces	4	57,00

	Nunca	-	-
5- Eleva la autoestima a través del reconocimiento individual y grupal.	Siempre	4	57,00%
	A veces	2	29,00
	Nunca	1	14,28

ANEXO 6

Comparación inicial y final del desarrollo de la habilidad social resolución de conflictos

Pre-test



Post-test

