

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

COLEGIO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

**PERSPECTIVAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN INICIAL: REVISIÓN DE LITERATURA**

María Lorena Armendaris Espinosa

María Dolores Lasso, Ed.M., Directora de Tesis

Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de Licenciada en
Educación

Quito, julio de 2013

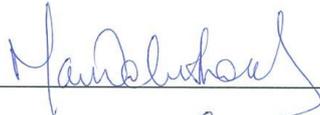
Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS

**PERSPECTIVAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN INICIAL: REVISIÓN DE LITERATURA**

María Lorena Armendaris Espinosa

María Dolores Lasso, Ed.M.
Directora de la Tesis



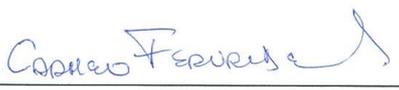
Nancy Crespo, M.A.
Miembro del Comité de Tesis



María Cristina Cortez, M.A.
Miembro del Comité de Tesis



Carmen Fernández-Salvador, PhD
Decana del Colegio de
Ciencias Sociales y Humanidades

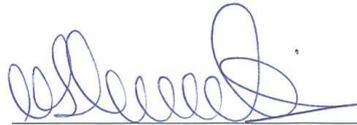


© PÁGINA DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end, positioned above a solid horizontal line.

Nombre: María Lorena Armendaris Espinosa

C. I.: 1725555542

Fecha: Quito, julio de 2013

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi mamá por apoyarme en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis profesoras por el apoyo y ayuda brindada en estos años de carrera, a mis compañeras por estar siempre a mi lado.

RESUMEN

El objetivo de este estudio es investigar los procedimientos que utiliza el profesor para resolver los conflictos entre niños en el aula de educación inicial. La revisión de literatura se llevó a cabo investigando temas relacionados, entre ellos el desarrollo de las habilidades sociales y la resolución de conflictos durante la educación inicial. El presente estudio es una revisión de literatura que pretende indagar los aportes de diferentes autores en relación al mismo tema. El resultado del análisis de la revisión de literatura muestra que la intervención de los profesores como procedimiento para la resolución de conflictos incrementa el desarrollo de habilidades sociales que permiten a los niños resolver conflictos de manera más efectiva. Para esto se investigaron tres perspectivas, las cuales consideran que los niños deben empoderarse del proceso para hacerlo suyo y de esa manera lograr la interiorización significativa de los procesos para la resolución de conflictos en el futuro. Se debe mencionar que esta investigación cuenta con limitaciones que la afectan de manera significativa en las conclusiones. Si bien mediante la investigación se evidencia que la intervención del profesor como procedimiento para la resolución de conflictos tiene un efecto positivo en las habilidades sociales en la educación inicial, no se puede concluir que esto se debió exclusivamente a la intervención del profesor en el momento de conflicto.

ABSTRACT

The objective of this study is to investigate the procedures used by the teacher to resolve conflicts between children in the preschool classroom. The literature review was conducted to investigate issues, including the development of social skills during initial education and conflict resolution in early childhood education. This study is a review of literature that seeks to investigate the contribution of different authors regarding the same subject. The result of the analysis of the literature review shows that the involvement of teachers as a procedure for conflict resolution increases the development of social skills that enable children to resolve conflicts more effectively. Three perspectives were investigated, they consider children to be empowered to make their own process and thereby achieve significant internalization processes for conflict resolution in the future. It should be noted that this research has limitations that significantly affect the conclusions. While research is evidenced by the intervention of the teacher as a procedure for conflict resolution has a positive effect on social skills in early childhood education, we cannot conclude that this was entirely due to the intervention of the teacher at the time of conflict.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Tabla de contenido.....	9
Introducción	11
Antecedentes.....	12
Problema.....	16
Hipótesis.....	16
Pregunta de investigación.....	17
Contexto y marco teórico	17
Características del desarrollo social de los niños en la etapa de educación inicial.....	18
La inteligencia emocional en la educación inicial.....	19
Habilidades sociales de los niños en la educación inicial.....	21
La resolución de conflictos en la educación inicial.....	24
Definición de términos.....	27
Presunciones del autor del estudio	28
Supuestos del estudio	28
Revisión de la literatura	30
Géneros de literatura incluidos en la revisión.....	30
Fuentes.....	30
Pasos en el proceso de revisión de la literatura.....	30
Formato de la revisión de la literatura	30
Perspectivas de resolución de conflictos en la educación inicial.....	31
Perspectiva de Porro.....	31
Perspectiva de Borba	35
Perspectiva de Kostelnik, Whiren, Soderman & Gregory	38
Conclusiones	41
Respuesta a la pregunta de investigación	45
Limitaciones del estudio	46
Recomendaciones para futuros estudios.....	48
Resumen de las conclusiones.....	49
Referencias.....	51

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Características del niño en la etapa de educación inicial.....	24
Gráfico 2: Pasos para resolución de conflictos	32
Gráfico 3: Pasos para resolución de conflictos	35
Gráfico 4: Pasos para la resolución de conflictos	38

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se percibe un auge relacionado con la necesidad de desarrollar habilidades sociales como destrezas valiosas para el desempeño profesional de muchas áreas del conocimiento. Las habilidades sociales se relacionan directamente con el desarrollo cognitivo y el aprendizaje que se va a dar en la etapa escolar. Éstas constituyen asimismo requisitos necesarios para desarrollar y establecer una buena socialización del niño con sus pares y entorno. (Aranda, 2007). De ahí la relevancia de investigar acerca de perspectivas y procedimientos para resolución de conflictos en la educación inicial.

Las habilidades sociales son aspectos concretos de las relaciones interpersonales durante todas las etapas del desarrollo, por lo que es importante fortalecerlas durante la educación inicial. La adquisición de destrezas sociales juega un papel significativo en el desarrollo individual, ya que fomenta la capacidad de los niños de relacionarse con los adultos y sus pares de manera gratificante (Llanos, 2006).

El comportamiento interpersonal de un niño vigoriza la adquisición de habilidades sociales. Los niños que carecen de destrezas de comportamiento social apropiado pueden experimentar aislamiento social, rechazo y, en conjunto, situaciones que repercutirán de manera negativa en su vida (Kay-Lambkin, F., Kemp, E., Stafford, K. & Hazell, T., 2007). Cuando los sentimientos individuales de los niños son guiados por los adultos de manera efectiva, ellos aprenden a desarrollar destrezas que les permiten mantener relaciones positivas y eficaces con los demás. El bienestar de los niños se evidencia de diversas maneras, dependiendo de la cultura, el temperamento y las diferencias individuales. Los profesores desempeñan un papel vital en facilitar situaciones que fomenten alcanzar el estado de bienestar del niño durante la etapa de la educación inicial. Promover el bienestar social y

emocional desde una edad temprana está asociado con la adquisición de patrones de comportamiento positivo y un mejor rendimiento académico, desde la niñez hasta la adultez (Kay-Lambkin et.al., 2007).

Las habilidades sociales no solo son importantes en lo que se refiere a las relaciones con los compañeros, profesores y padres, sino que también permiten que el niño asimile los papeles y normas sociales de los diferentes entornos (Llanos, 2006).

La intervención es un concepto importante entre el profesor y el niño que se encuentra en la educación inicial. La enseñanza entendida como acción, materializada en la práctica del profesor, es una acción utilizada como estrategia, que tiene como propósito lo que la escuela considera necesario para el niño. Es un tipo de enseñanza que se entiende como un tipo de comunicación específica, que llega a ser un proceso social que depende de valores e intereses sociales. El profesor debe ofrecer al niño una gama de conocimientos y comportamientos, los cuales han sido regulados para dar cumplimiento al entorno social (Villalba, 2008).

Es importante señalar la importancia del profesor en el momento de solucionar conflictos; sobre todo en la etapa de la educación inicial, ya que es un modelo a seguir para el niño. Los niños en la etapa de educación inicial se encuentran en un período en el que los conflictos pueden llegar a ser algo común, ya que no poseen todavía la madurez suficiente como para tener un control completo sobre sus impulsos y emociones. Es por esta razón que están listos a aprender de los modelos que encuentran en su entorno social y formar comportamientos adecuados, de acuerdo a su nivel de madurez y necesidades (Rosanas, 2003).

Antecedentes

El constante incremento por conocer el impacto del desarrollo de las habilidades interpersonales durante la educación inicial, tanto en el aprendizaje como en el futuro

desempeño del adulto, hace que este tema de investigación sea de interés dentro del ámbito educativo. Además, la etapa escolar es considerada como uno de los más importantes espacios de socialización del niño, dado que los niños están inmersos en su proceso de maduración y formación. Las escuelas constituyen un escenario idóneo para explorar una amplia variedad de comportamientos inmaduros o maduros en todo lo referente a la integración social (Aranda, 2007).

Según Piaget, los niños en edad inicial se encuentran en la etapa preoperacional, en la que “desarrollan gradualmente el uso del lenguaje y la capacidad de pensar de forma simbólica. Son capaces de pensar en operaciones de manera lógica en una dirección. Tienen dificultad para considerar el punto de vista de otra persona” (Citado por Woolfolk, 2010 p.34). De manera que les resulta muy difícil ponerse en el lugar de otro, por lo que no pueden ver un punto de vista distinto del suyo propio, ya que todo lo que ocurre a su alrededor gira en torno a ellos. El egocentrismo en esta etapa requiere la guía del adulto a fin de poder desarrollar las habilidades sociales que hagan posible la resolución de conflictos tales como la capacidad de sentir empatía y el autocontrol.

La empatía ha sido considerada como la base principal de las habilidades sociales y el punto de partida para el desarrollo de las mismas. López de Bernal & González Medina (2003) definen la empatía como la habilidad de tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros con base en la capacidad de identificarlos y responder adecuadamente a ellos. Se la ha resumido como la capacidad de mirar desde la perspectiva del otro.

Goleman (2006) dice que en la psicología de hoy en día, la palabra empatía se utiliza en tres sentidos: darse cuenta del sentimiento de la otra persona, sentir lo que la otra persona siente, y responder con compasión a la angustia de ella. Estos tres sentidos de empatía parecen describir una secuencia de 1-2-3: La persona se da cuenta, lo siente, y por lo tanto

hace algo para ayudar. De acuerdo a este autor, los tres sentidos caben bien con lo que la neurociencia ha aprendido acerca de cómo funciona el cerebro cuando nos sintonizamos con otra persona.

Por otro lado, el autocontrol se define como “la capacidad de manejar y controlar los propios estados emocionales internos en aras de asumir la responsabilidad de los propios actos y reacciones” (López de Bernal & González Medina, 2003 p. 23). Los profesionales del contexto educativo, principalmente los profesores, conocen cómo los niños se desarrollan emocional y socialmente, por lo que pueden ayudarlos a alcanzar una conducta apropiada y aceptable, así como en la adquisición de habilidades que fomenten dicho autocontrol.

Los sentimientos y las emociones reafirman el comportamiento individual del niño y por lo tanto los profesores deben intervenir en el desarrollo del área social, ayudándolos a entender sus emociones y cómo éstas pueden afectar su comportamiento (Goleman, 1996). Es por esto que la enseñanza de habilidades sociales en la infancia trata fundamentalmente de desarrollar o fortalecer patrones de comportamiento positivos existentes y/o enseñar nuevos patrones de comportamiento en el niño. En ambos casos, la intención es fortalecer la adquisición de la capacidad de sentir empatía y autocontrol como habilidades sociales básicas a través de la enseñanza de procedimientos que favorezcan la resolución de conflictos de manera adecuada y eficaz (Tapia, 1998).

El Estado ecuatoriano le ha dado importancia a la educación inicial al crear talleres y guías que tienen como objetivo apoyar a los profesores que enseñan en esta etapa. Uno de los objetivos del currículo de la educación inicial en Ecuador es “estimular y fortalecer los procesos de desarrollo de los sistemas sensorio-motrices de las niñas y niños, de crecimiento socio-afectivo y de los valores éticos” (Ministerio de Educación del Ecuador, 2007 p.26), que se enfocan progresivamente, brindando énfasis inicialmente al desarrollo emocional y social del niño, para más tarde canalizar los esfuerzos a lo relacionado al aspecto académico. Se

espera que durante la etapa de educación inicial se promueva la adquisición de destrezas que les permitan a los niños relacionarse con los demás, autocontrolarse y aprender de manera eficaz.

Asimismo, en el mismo documento publicado por el Ministerio de Educación del Ecuador denominado *Currículo Institucional para la Educación Inicial* se menciona que en la etapa de educación inicial los niños desarrollan las relaciones sociales. Esto es así, ya que es cuando empiezan a interactuar con sus pares y adultos de su entorno. Gracias a que su capacidad de comunicarse es mayor, pueden expresar, describir emociones y pensamientos. Los niños que se encuentran en esta etapa comienzan a entender sus sentimientos y reconocen los de los otros, están aprendiendo a distinguir sus necesidades, y relacionan experiencias e interacciones sociales previas con su día a día (Ministerio de Educación del Ecuador, 2007).

Se encuentra por lo tanto que el abordaje al tema de la importancia del desarrollo de las habilidades sociales durante la educación inicial es relevante tanto a nivel del Estado ecuatoriano como a nivel de la práctica profesional del docente. Es de especial consideración el proceso de adquisición de habilidades sociales durante la educación inicial, puesto que las habilidades sociales son parte del proceso de desarrollo de los niños, y por ende inciden en las condiciones del aprendizaje. Es durante esta etapa cuando los niños requieren de intervención por parte del profesor para adquirir procedimientos que más tarde les permitan resolver conflictos de manera independiente; de no hacerlo, los déficits en habilidades sociales que aparecen en edades tempranas se agravan con el paso del tiempo al no contar con intervención inmediata y efectiva (Tapia, 1998).

Problema

Los niños durante la educación inicial tienen dificultad para resolver conflictos de manera independiente y requieren la intervención de un adulto para encontrar soluciones a situaciones interpersonales conflictivas, por lo que los profesores deben contar con procedimientos efectivos que faciliten la adquisición de habilidades sociales en los niños de educación inicial.

Las diferencias individuales de los niños hacen que sus requerimientos sean diferentes en cuanto a sus necesidades al momento de adquirir habilidades sociales. A pesar de que existen algunos autores que presentan posibles procedimientos para facilitar la adquisición de habilidades sociales, los profesores requieren contar con una amplia variedad de perspectivas que les permitan responder a las necesidades individuales de los niños o de las situaciones que enfrentan en el contexto de la educación inicial.

Hipótesis

La hipótesis de la causa del problema es que los niños en esta etapa no cuentan con el nivel de madurez necesario para resolver conflictos de manera independiente, y los profesores por su parte no cuentan con suficientes procedimientos efectivos para ayudar a los niños a desarrollar habilidades sociales que les permitan resolver conflictos de manera independiente. La hipótesis de la solución al problema es que la intervención del profesor, mediante la utilización de procedimientos efectivos para la resolución de conflictos, fortalece la adquisición de habilidades sociales de los niños durante la educación inicial. Esto a su vez puede facilitar la adquisición de hábitos de comportamiento positivo, el manejo de clase efectivo, la implementación de rutinas y la utilización de recursos didácticos que favorezcan el aprendizaje.

Pregunta de investigación

En esta investigación se pretende comprobar ¿cómo y hasta qué punto la intervención del profesor a través de la utilización de procedimientos efectivos para la resolución de conflictos facilita el desarrollo de habilidades sociales en los niños en la etapa de la educación inicial?

Contexto y marco teórico

El contexto y marco teórico de esta investigación se fundamentan en los estudios de pedagogía y psicología acerca del desarrollo de los niños en la etapa inicial. Se enfocará en estudios acerca de la inteligencia emocional en los niños y el desarrollo de las habilidades sociales en la educación inicial.

En esta sección se describirá qué es la resolución de conflictos dentro del contexto educativo, ya que es una habilidad que se adquiere desde la edad temprana y en diferentes ambientes. Por ende, se entiende que el desarrollo de habilidades para la resolución de conflictos sea pertinente en la educación inicial.

La presente investigación se sustenta en el trabajo de varios autores, principalmente en los estudios de Robert Feldman (2008) de su libro *Desarrollo en la Infancia*, Barbara Porro (1999) en su investigación llamada *Resolución de Conflictos en el Aula* (1999), Michele Borba (2009) en su libro *The Big Book of Parenting Solutions: 101 Answers to Your Everyday Challenges* (2009). También se han utilizado autores como Daniel Goleman (1996, 2006), Uriz, et al (2010), Llanos (2006) y Woolfolk (2010) que han escrito sus libros basándose en el desarrollo del niño, las habilidades sociales y la resolución de conflictos en la educación inicial.

Características del desarrollo social de los niños en la etapa de educación inicial.

En esta etapa de desarrollo el niño tiene la oportunidad de experimentar importantes cambios en su desempeño social, al igual que una consolidación de sus hábitos de autonomía. El niño generalmente está pendiente de lo que le rodea, y pese a su egocentrismo muestra grandes indicios de agrandar y de colaborar. Es capaz de escuchar con atención lo que se le dice, al igual que seguir pequeñas órdenes de un paso, sintiéndose satisfecho por sus éxitos. Hay momentos en los que el niño puede oponerse a los deseos del adulto, pero esto es simplemente un intento de marcar las diferencias con los demás. Comienza a compartir los juguetes con sus pares pero, aunque esté jugando en grupo, no hay colaboración con ellos (Uriz et al, 2011).

Los avances en el proceso de pensamiento del niño le ayudan a interesarse por comprender el mundo que le rodea, conocer a su familia, saber el nombre de sus compañeros, saber dónde vive, conocer sobre su entorno inmediato. El niño da muestras de su incipiente personalidad, como sentirse orgulloso de sus propias creaciones o llamar la atención sobre lo que hace. Se identifica con los adultos y en ocasiones los imita. Es capaz de mantener un juego de reglas sencillas (Uriz et al, 2011).

La comprensión que tiene el niño de sí mismo en esta etapa es concreta; las primeras consideraciones de sí mismo y de sus pares se basan en comportamientos inmediatos y apariencias. Cree que los demás comparten sus emociones, al igual que su pensamiento acerca de sí mismo. Con el pasar del tiempo, es capaz de pensar de manera abstracta acerca de los procesos internos, como creencias, motivaciones, valores e intenciones. Después, gracias al desarrollo del pensamiento abstracto y el conocimiento de sí mismo, los demás y las situaciones, es capaz de incorporar cualidades más abstractas (Woolfolk, 2010).

Erik Erikson (1963) ofreció un marco de referencia básico para entender las necesidades de los niños en relación con la sociedad en la que aprenden y crecen. La teoría

psicosocial de Erik Erikson se centra “en el surgimiento del sí mismo, la búsqueda de identidad, las relaciones del individuo con los demás y el papel de la cultura a lo largo de la vida” (Citado por Woolfolk, 2010 p.83).

Erikson dice que durante los años de la educación inicial, los niños se enfrentan con un conflicto clave en relación con el desarrollo psicosocial que envuelve el proceso de la iniciativa. El desarrollo psicosocial contiene cambios tanto en la comprensión del individuo de sí mismo como en su comprensión del comportamiento que tiene el otro. Según el mismo autor mencionado en Feldman (2008), la sociedad y la cultura ofrecen al individuo en desarrollo desafíos especiales que van evolucionando mientras crece. Erikson dice que los seres humanos atraviesan por ocho diferentes etapas, cada una caracterizada por una crisis que necesita una solución. Las experiencias que tiene el niño al tratar de resolver los conflictos le llevan a desarrollar ideas de sí mismo que le servirán para toda la vida.

Las otras etapas del desarrollo psicosocial según Erikson (1963) son: (a) confianza básica versus desconfianza básica – aproximadamente del nacimiento a los 12 o 18 meses; (b) autonomía versus vergüenza y duda – aproximadamente de los 18 meses a los tres años; (c) iniciativa versus culpa – aproximadamente de los tres a los seis años; (e) laboriosidad versus inferioridad – aproximadamente, de los seis a los 12 años; (f) identidad versus confusión de roles - en la adolescencia; (g) intimidad versus aislamiento - adultez temprana; (h) generatividad versus estancamiento - adultez media; (i) integridad del yo versus desesperación - adultez tardía (En Feldman, 2008).

La inteligencia emocional en la educación inicial.

En las palabras de Daniel Goleman, la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar bien

las emociones, en nosotros mismo y en nuestras relaciones. Es la capacidad de aprovechar las emociones de la mejor manera y combinarlas con el razonamiento para llegar a buen lugar (citado en Cabello, 2011).

Según Elksnin & Elksnin (2003), la inteligencia emocional es un término que fue utilizado por primera vez en 1990 por Salovey y Mayer, quienes ofrecen la siguiente definición:

“La inteligencia emocional consiste en la habilidad de percibir con precisión, de valorar y expresar emociones, así como de la capacidad de acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento. Es también la capacidad de entender las emociones y el conocimiento emocional, así como la habilidad de regular las emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual” (Mayer & Salovey, 1997 p. 10, traducido por la autora).

De acuerdo a Elksnin & Elksnin (2003), la inteligencia emocional es enseñada por los profesores y padres de familia pero bajo ciertas condiciones y saberes. Los programas de enseñanza socioemocional que mencionan los autores previamente citados se centran en la conciencia emocional, las habilidades sociales y la resolución de problemas interpersonales. La capacidad de percibir y comprender las emociones se desarrolla con la edad. Los niños en esta etapa pueden identificar emociones como la tristeza, la felicidad y el miedo utilizando las señales no verbales tales como la expresión facial, los gestos y el tono de voz. A esta edad se comienzan a entender las causas de los sentimientos. Es por esto que es primordial la intervención del profesor durante la etapa inicial, para que los niños adquieran dichas habilidades.

Entender las propias emociones es requisito previo para el autocontrol y manejo de la ira. Compartir, dialogar, jugar en grupos, entre otras son asimismo habilidades sociales que se adquieren durante la etapa de educación inicial como herramientas para la resolución de conflictos. Comprender las emociones de otros individuos resulta por lo tanto esencial en la vida de los niños. Para llegar a esto es necesario -y solo se puede dar- si los niños entienden las situaciones sociales y responden a ellas adecuadamente (Elksnin & Elksnin, 2003).

Habilidades sociales de los niños en la educación inicial.

Cada etapa del desarrollo humano tiene características específicas inherentes; sin embargo, la etapa inicial en la vida del niño es muy importante debido a que en ella adquieren conocimientos, destrezas y actitudes que le permitirán relacionarse de manera efectiva. Aun cuando toda etapa es importante, la de la primera infancia en la vida de un niño es de suma trascendencia, ya que es aquí donde se desarrollan los cimientos para un crecimiento saludable. Este es un periodo de cambios, los cuales se ven afectados por el entorno que le rodea al niño; es por esto que la autora llama a esta época la “etapa de oro”, porque sirve para enseñar virtudes humanas, crear hábitos y obtener nuevas experiencias (Bonilla, 2007).

Al respecto, Hazas (2010) afirma que:

“La experiencia que obtienen los niños de sus interacciones sociales tempranas, entre ellas las conflictivas, tanto en el hogar con sus padres y hermanos como en la escuela y en los entornos de juegos extraescolares, es un vehículo socializador de la máxima importancia para el niño. Estas interacciones sociales, en diferentes grupos o contextos, ofrecen oportunidades únicas para aprender, practicar y

desarrollar conductas tanto agonísticas (que no solo agresivas) como pro-sociales” (Hazas, 2010 p. 25).

Wheeler (2004) por su parte analiza a fondo los conflictos de los niños, haciendo hincapié en que los pares y la cultura de la comunidad constituyen la base para la prevención y solución de conflictos. Agrega además que el profesor es quien debe aplicar procedimientos para desarrollar habilidades de resolución de conflictos a través de la comprensión, gestión y resolución. Aboga sobre la importancia de integrar temas sobre las emociones, a fin de que el niño logre comprender lo que ocurre en su entorno (Wheeler, 2004).

Al principio de la educación inicial el niño está culminando la etapa de *autonomía frente a vergüenza y duda*. En este periodo el niño se vuelve más autónomo, siempre con la ayuda del adulto, quien lo motiva a explorar y experimentar con cosas nuevas. Erikson llama a esta etapa *iniciativa frente a la culpa*, que empieza más o menos cuando el niño tiene tres años y termina a los seis (Woolfolk, 2010).

Durante el periodo de la educación inicial, la perspectiva que el niño tiene de sí mismo va cambiando según experimenta conflictos. Gracias al deseo de ser independiente busca realizar sus actividades por sí mismo, suele tener frases como: “yo solito”. Sin embargo, al momento que esto no se da, pueden llegar a sentir culpa al ver que su esfuerzo es fallido (Feldman, 2008).

El enfoque del aprendizaje social afirma que el niño aprende el comportamiento y las expectativas relacionadas con el género al observar a otros, y que tiende a observar el comportamiento del adulto y de sus pares. El observar a los demás, en especial a sus pares cuando reciben recompensas al actuar de forma adecuada al género, lleva al niño a conformarse con ese tipo de comportamiento (Feldman, 2008).

Cuando el niño se encuentra en esta etapa, la mayor parte de la actividad social se basa en coincidir en el mismo lugar al mismo tiempo, sin que se dé una interacción real. Cuando entra en la etapa preescolar, empieza a desarrollar amistades verdaderas. Mientras que la relación con los adultos refleja necesidades de cuidado, protección y dirección del niño, las relaciones con sus pares se basa más en el deseo de compañía y juego. Al tiempo que el niño en la educación inicial crece, su idea de la amistad se va desarrollando gradualmente. Con la edad la amistad es como un estado continuo, una relación estable que no solo se da en el momento inmediato sino que ofrece la promesa de futura actividad (Feldman, 2008).

Los padres y su entorno familiar íntimo son inicialmente quienes modelan el comportamiento de los niños. Más tarde se empieza a identificar con sus pares y otras personas del entorno de las cuales los niños también adquieren habilidades sociales. Los niños se enfrentan a distintas normas y valores que inicialmente son percibidos como una imposición, pero paulatinamente logran interiorizarlos y comprenderlos. El niño forma su conducta social a través de la experimentación, las consecuencias a sus acciones y su percepción acerca de la conducta de los otros. Durante esta etapa el niño interioriza y acepta los distintos agentes de socialización mediante la racionalización de sus experiencias interpersonales, imitando al adulto, interiorizando lo que percibe de su entorno y aquello que le enseñan de manera explícita dentro y fuera del entorno escolar. Se identifica con los adultos que le rodean, lo que le permite comenzar a salir de la etapa del egocentrismo y adaptarse al contexto. Comienza a demostrar aptitudes que se refieren al entrenamiento en habilidades sociales y a la capacidad de establecer amistades con sus pares (Garrido, et al, 2006).

Gráfico 1: Características del niño en la etapa de educación inicial



Fuente: (Garrido, et al, 2006).

La resolución de conflictos en la educación inicial.

El contexto educativo, especialmente durante el período de la educación inicial, es el espacio donde se empiezan a formar las primeras experiencias sociales del niño, con sus iguales y con adultos que no forman parte de su ámbito familiar. Es por ello que es importante desarrollar habilidades en el niño que favorezcan sus relaciones personales con

los demás, consiguiendo el autocontrol, la empatía y la resolución de conflictos (Araujo, 2006).

El conflicto es una parte inevitable en la relación de los seres humanos. El término conflicto a menudo tiende a tener una connotación negativa; sin embargo, es el proceso para resolver el conflicto lo que da satisfacción a las partes involucradas. Existen diferentes opiniones en cuanto a lo que es el conflicto y lo que determina la resolución del mismo. Piaget se refiere al conflicto como la falta de adecuación entre los esquemas de la persona y los desafíos de percepción de acontecimientos externos y los objetos (Citado en Broadbear & Broadbear, 2000).

El conflicto se puede definir como la diferencia entre dos o más intereses, que en ocasiones llevan a un estado de rigidez emocional. Los conflictos son procesos y situaciones que suceden con normalidad en las relaciones humanas, sea con los demás o sea con uno mismo. Se tiende a tratarlos como si fueran algo negativo, pero se debe mirarlos desde un punto de vista positivo, de tal manera que lleguen a convertirse en algo productivo de donde se pueda obtener un aprendizaje (Carpena, 2003).

Aunque la comprensión de las emociones, de las situaciones que las provocan y cómo manejarlas es imprescindible para aprender a resolver conflictos, no es suficiente. Los conflictos pueden ser de muy variados tipos y aparecer por diversos intereses y circunstancias, aunque todos ellos vayan acompañados de emociones” (Vinyamata et.al 2003). De esta manera es posible evidenciar que el conocimiento de las emociones contribuye a la adquisición de destrezas para resolver conflictos.

Es necesario tomar en cuenta que el aprendizaje de resolución de conflictos debe iniciarse en edades tempranas, recordando que no existen fórmulas mágicas para resolver de manera instantánea los conflictos en espacios académicos formales. Esto no quiere decir que el trabajo del profesor sea limitado. Por el contrario, debe tener en cuenta que existe la

posibilidad de llevar a cabo un proceso educativo que favorezca el desarrollo de habilidades para resolverlos de manera no violenta (Vinyamata et.al 2003).

Existen diferentes tipos de conflictos, entre ellos el conflicto de relaciones, que surgen cuando hay dificultades en las relaciones interpersonales por falta de comunicación. Este tipo de conflicto se da entre dos o más personas. Para solucionar o evitar estos conflictos es importante desarrollar las habilidades necesarias para la resolución de conflictos (Viñas & Cirera, 2002).

Los conflictos entre los niños son un tipo de interacción social que ofrece oportunidades para que las relaciones sociales se desarrollen. Al participar en los conflictos entre pares, los niños aprenden cómo interactuar apropiadamente con los demás. Mediante observación y evaluación, los profesores pueden aprender más sobre la naturaleza de las relaciones sociales, los conflictos en la educación inicial y la resolución de conflictos (Leventhal, 2008).

El egocentrismo juega un papel importante en la comprensión que tienen los niños acerca de la resolución de conflictos porque afecta la conciencia del pensamiento, que a su vez, afecta el razonamiento moral. Esto les dificulta la capacidad de ver dos puntos de vista; los niños con frecuencia tienen la costumbre de creer que son entendidos por los demás. Además, su opinión de lo correcto e incorrecto a menudo se basa en percepciones distorsionadas. Por lo tanto, sería difícil para los niños resolver conflictos cuando solo se centran en sus propios puntos de vista y no pueden entender el de los otros (Leventhal, 2008).

Conner (2000) menciona que es razonable pensar que todos los niños están expuestos a diferentes desafíos en su camino. El saber resolver conflictos es clave para una vida llena de felicidad, de relaciones positivas, con autoestima. Aceptar que los niños se enfrentan a retos y problemas está en desacuerdo con el profundo deseo de protegerlos de los problemas del mundo. De hecho, hay algunos problemas que son responsabilidad del adulto intervenir para

modelar o guiar la solución, al igual que preparar a los niños a lidiar con sus propios problemas. ¿De dónde vienen los problemas? Aunque no exista una sola respuesta a esta pregunta, es bueno pensar en ello, ya que conduce a una mejor comprensión de cómo tomar decisiones. Las habilidades para resolver problemas mejorarán y facilitarán la vida del niño. Resolver sus problemas ayuda a los niños a escoger el camino correcto que los lleve a una vida emocionalmente saludable (Conner, 2000).

El ser humano ha experimentado en carne propia el dolor y la molestia que vienen de circunstancias fuera de control, desastres naturales, tragedias, accidentes y enfermedades, por ejemplo, pero hay muchos problemas en la vida sobre los que el humano sí tiene alguna influencia. Los niños que parecen ser capaces de tener éxito escolar a pesar de enfrentarse a desafíos, son aptos para contar con habilidades sociales adecuadas y confían en su propia capacidad de aprender. Tener un carácter optimista es una condición que se relaciona con la resiliencia, que es “la capacidad para adaptarse con éxito a pesar de circunstancias difíciles y amenazas del desarrollo” (Woolfolk, 2010 p.185).

Definición de términos

Para esta investigación es necesario contar con las definiciones que se han utilizado para comprender de manera específica los términos que se usarán frecuentemente. De esta manera se evita que existan diferentes interpretaciones en el contexto de la comprensión de su utilización dentro de este estudio. Si bien es cierto que cada autor tiene su propia definición de los mismos, los significados utilizados en este estudio se remitirán a los expuestos a continuación.

Inteligencia emocional: Según Daniel Goleman, la inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad

de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal (Goleman, 1997).

Resolución de conflictos: Proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupar, 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 por consiguiente, del establecimiento de las condiciones estructurales en las que las necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas puedan ser satisfechas simultáneamente (Mendia & Areizaga, 2006).

Habilidades sociales: Son un conjunto de competencias conductuales que posibilitan que el niño mantenga relaciones sociales positivas con los otros y que afronte las demandas de su entorno social (Peñañiel & Serrano, 2010).

Conflicto: Hocker y Wilmot lo definen como una pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de objetivos (Girard & Koch, 1997 p.46).

Presunciones del autor del estudio

Se presume que la información proporcionada por los diversos autores es aplicable al contexto ecuatoriano y es apropiada para el contexto de la educación inicial. Se presume que la bibliografía de esta investigación es veraz y cuenta con el respaldo académico que valide su confiabilidad.

Supuestos del estudio

Se supone que esta investigación cuenta con diversas perspectivas que ayudan a los profesores en la intervención mediante la utilización de procedimientos efectivos para la resolución de conflictos, al igual que fortalecen la adquisición de habilidades sociales de los niños durante la educación inicial.

Se supone que la información sobre habilidades sociales, resolución de conflictos y los escritos de autores de otros países tales como España y Estados Unidos serán de suma utilidad para que se pueda llevar a cabo la presente investigación, a pesar de que las investigaciones no toman lugar en el mismo contexto social.

A continuación se encuentra la Revisión de la Literatura dividida en temas. Incluye las perspectivas acerca de la resolución de conflictos en la educación inicial, la intervención del profesor para la resolución de conflictos en la educación inicial, y por último los procedimientos propuestos por diferentes autores.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Géneros de literatura incluidos en la revisión

La siguiente investigación de literatura fue recopilada de varios libros académicamente especializados en inteligencia emocional en los que se encontró información pertinente e importante acerca de la resolución de conflictos con los niños que puede ayudarlos a resolver sus problemas, al igual que libros de autores especializados en psicología, educación inicial, artículos de publicaciones académicas de temas educativos y bases de datos de investigación educativa.

Fuentes.

Esta investigación se ha basado en varios autores, principalmente en lo que dice Barbara Porro (1999) en su investigación llamada *Resolución de Conflictos en el Aula* (1999), Michele Borba (2009) en su libro *The Big Book of Parenting Solutions: 101 Answers to Your Everyday Challenges* (2009), y Kostelnik, Whiren, Soderman & Gregory (2009) en su libro *Desarrollo de los niños*.

Pasos en el proceso de revisión de la literatura

Los temas de revisión de literatura se realizaron primero con una investigación general abierta, posteriormente una lluvia de ideas de lo que se consideró más importante, una división de temas y subtemas, y una valoración de fuentes fiables obtenida en Internet.

Formato de la revisión de la literatura

Luego de leer acerca de los temas relacionados con esta investigación se establecieron palabras clave para guiar el orden de la revisión de literatura. Una vez que se determinaron los temas que serían incluidos en la revisión de literatura se procedió a investigar cada uno de ellos. La revisión de literatura de este estudio está dividida en temas fundamentales que

sirven para contextualizar dicha investigación. Los autores expuestos se presentan por orden cronológico de la fecha de publicación de su obra más relevante en cuanto a su contribución al tema de la investigación.

Perspectivas de resolución de conflictos en la educación inicial.

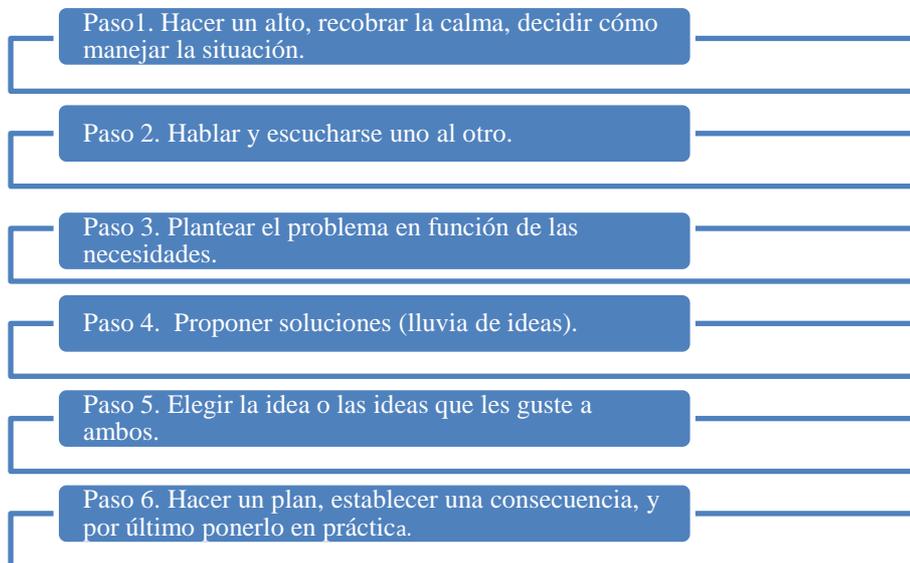
Para esta investigación se han consultado profesionales e investigadoras que han enfocado sus trabajos en la resolución de conflictos en la etapa de educación inicial. A pesar de tener perspectivas diferentes, coinciden en algunos aspectos. En esta sección se detalla quiénes son y cuáles son sus propuestas procedimentales para la resolución de conflictos en la educación inicial.

Perspectiva de Porro

Barbara Porro es una educadora estadounidense, creadora del método “Hablar hasta entenderse”, así como la autora de uno de los libros más exitosos, *Resolución de conflictos en el aula*. Se trata de una técnica extraordinariamente simplificada y abreviada para enseñar resolución de conflictos a niños.

En su obra *Resolución de conflictos en el aula*, Porro (1999) menciona los pasos a seguir para resolver conflictos, los cuales se basan en la idea de “hablar hasta entendernos”, con seis pasos en su estructura:

Gráfico 2: Pasos para resolución de conflictos



Fuente: (Porro, 1999).

La diferencia entre ayudar a dos niños a hablar hasta entenderse y negociar directamente con un niño es que en el segundo caso el profesor tiene que realizar dos roles: el primero, el de facilitador y el segundo, de participante. No se presenta como algo sencillo para el adulto. Además de escuchar respetuosamente al niño y contener emociones, tiene que facilitar el proceso y encaminarlo en una dirección que sea justa para los dos niños implicados en el conflicto (Porro, 1999).

En el primer paso mencionado por la autora se recomienda que cuando se presente un conflicto, el profesor debe decidir primero cómo va a manejar la situación. Según la autora, el procedimiento de “hablar hasta entenderse” es una buena manera de resolver los problemas entre los niños, pero también que no todos los problemas son negociables. Cuando los problemas son recurrentes es cuando se debe aplicar un método de resolución de conflictos, tomando en cuenta las necesidades y los sentimientos del niño. Cuando el profesor escucha

con respeto y brinda una verdadera oportunidad de decidir qué hacer, tendrán menos tendencia a adoptar actitudes negativas. Es primordial recobrar la calma antes de empezar con el proceso de resolución de conflictos. Así, el profesor debe evitar demostrar sus emociones ya que esto puede tener un efecto contraproducente en el niño. La actitud que muestre el profesor frente al conflicto afecta el estado de ánimo del niño tanto durante el conflicto como después de él, y esto puede incidir negativa o positivamente en la comprensión del niño con respecto a la situación de conflicto que está enfrentando. (Porro, 1999).

En el segundo paso, el profesor y los niños involucrados tienen la oportunidad de hablar sobre el conflicto y de escucharse mutuamente. Esta conversación sirve para definir el problema y anclarlo desde el punto de vista de los implicados. Porro sugiere los siguientes puntos para abrir los canales de comunicación: crear las condiciones necesarias para que todos los involucrados puedan comunicarse con respeto; usar un tono de voz adecuado; y mostrar un lenguaje corporal que transmita las intenciones del profesor aún mejor que las palabras. Otro elemento consiste en evitar emitir juicios de valor antes de escuchar los razonamientos de los involucrados. Al hablar se deben seleccionar con cuidado las palabras que se van a utilizar, y reflexionar de antemano sobre la situación para llegar a una forma imparcial de describir el problema que no implique una acusación ni una crítica. Finalmente, se debe recordar la importancia de modelar el hecho de escuchar para comprender, con la intención de percibir el problema desde el punto de vista del niño (Porro, 1999).

El tercer paso según Porro es plantear el problema en función a las necesidades del niño, ya que en situaciones donde se presentan conflictos el niño parece tener necesidades y diferencias irreconciliables. En el momento que se explora el interés más profundo que puede tener el niño, en lugar de discutir sobre las posiciones, se comprueba que existen soluciones aceptables para ambas partes. Porro menciona que según la psicóloga Jane Nelsen, el objetivo

de las conductas infantiles es que el niño llegue a encontrar un sentido de pertenencia y significado (Nelsen, 2011).

El cuarto paso consiste en proponer soluciones, a manera de lluvia de ideas. Así, el profesor ayuda a los niños implicados a reflexionar sobre lo ocurrido, y juntos piensan en las posibles maneras de resolver el conflicto. Este proceso no tiene una respuesta exacta ni correcta, simplemente se invita al niño a proponer soluciones satisfactorias. Lo relevante de la lluvia de ideas es que se proponga la mayor cantidad de ideas, con rapidez y sin tomar ninguna decisión drástica; cuantas más soluciones se propongan es mejor, ya que hay más posibilidades de encontrar la que satisfaga a las partes implicadas. El trabajo del profesor es anotar todo lo que proponen los niños, sin hacer críticas ni evaluaciones hasta el siguiente paso.

El quinto paso consiste en elegir la idea o las ideas que satisfagan a las partes implicadas en el conflicto. El profesor lee la lista de la lluvia de ideas y pregunta a los niños lo que piensan de las soluciones a las que han llegado. En el caso de que ninguna idea cuente con la aprobación de los niños, el profesor debe considerar la siguiente mejor opción y preguntar cómo podría modificarse para que ésta resulte más aceptable. Una vez que todas las ideas hayan sido evaluadas, y al menos una de ellas sea aceptable para ambas partes, se sigue con el paso seis.

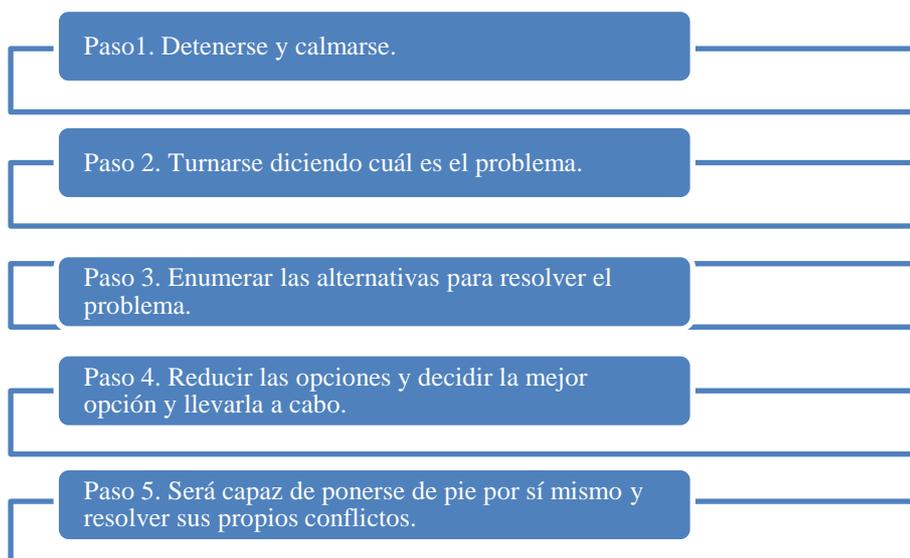
En el sexto paso se hace un plan y se establece una consecuencia que se pone en práctica para las acciones que generaron el conflicto. Luego de haber invertido tiempo y esfuerzo en la lluvia de ideas, el profesor se asegura de que las mismas sirvan para resolver el conflicto. Para que se logre ver un paso positivo hay que poner en práctica las siguientes preguntas: ¿Qué ideas incluimos en el plan? ¿Cómo se implementarán esas ideas? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Quién? ¿Qué podría salir mal? ¿Cómo podemos asegurarnos de que la idea da resultado? Porro (1999) considera importante poner una fecha para evaluar los resultados en

un futuro y evitar así que el problema reaparezca. También, que el propósito de toda intervención no es solo para la adquisición de una conducta frente al conflicto en su momento, sino para ayudar al niño a elegir una conducta más apropiada en el futuro.

Perspectiva de Borba

La doctora Michele Borba es una autora reconocida mundialmente, educadora, conferencista, escritora de libros sobre educación. Borba (2009) en su libro *The Big Book of Parenting Solutions: 101 Answers to Your Everyday Challenges* menciona que enseñar nuevos hábitos sociales a un niño en la etapa inicial reducirá las disputas y ayudará a disminuir las discusiones, como también a resolver conflictos de manera que todo el mundo esté satisfecho. Propone enseñar cada hábito por separado (por ejemplo, para resolver un conflicto, los niños primero tienen que aprender a calmarse) y adaptar sus enseñanzas a las capacidades de desarrollo de su niño. Los cinco puntos para resolver problemas son:

Gráfico 3: Pasos para resolución de conflictos



Fuente: (Borba, 2009, traducido por autora).

Detenerse y calmarse es el primer paso para la resolución de conflictos de acuerdo a Borba (2009). La razón es simple; es imposible pensar en la forma de resolver un problema si se está molesto. Una vez en control, se puede comenzar a averiguar por qué se está molesto y luego encontrar una respuesta al dilema. Se debe enseñar al niño a respirar profundamente para calmarse. Es bueno pedir un *tiempo fuera*, tomar un vaso de agua y luego enfrentar la situación. Solo cuando todos están en calma se puede lograr una comunicación efectiva (Borba, 2009).

El siguiente paso de acuerdo a la autora consiste en turnarse diciendo cuál es el problema. Para lograrlo, el truco consiste en cumplir los siguientes lineamientos: evitar ofensas o insultos, escuchar a los demás con respeto, no interrumpir cuando otra persona tiene la oportunidad de hablar. Se puede pedir a cada niño que diga lo que pasó; el profesor puede resumir cada punto de vista para facilitar el proceso de comprensión de la situación de conflicto. De acuerdo con Borba (2009), el profesor puede guiar este momento utilizando preguntas como, “¿qué se puede hacer para solucionar este problema?”, aportando sugerencias solo cuando los niños realmente parezcan atascados, explicándoles que al iniciar su turno de compartir acerca de lo ocurrido deben procurar narrar el evento en primera persona, usando “yo” en lugar de “tú”, y luego describir el problema y cómo proponen resolverlo tratando de ser constructivos. En el caso de que las emociones fuertes prevalezcan, Borba (2009) propone que el profesor les dé a los niños la posibilidad de escribir o dibujar su visión del problema en lugar de compartirlo oralmente. El objetivo debe ser ayudar a cada niño a proyectar en sí mismo las emociones de la otra persona involucrada en el conflicto. Una forma de lograr esto es haciendo que cada niño ponga en sus propias palabras lo que considera que el otro niño sintió o vivió durante el conflicto.

A continuación la autora propone la necesidad de que los niños puedan enumerar las alternativas para resolver el problema. Se espera que los niños consigan pensar en

alternativas para que logren encontrar la mejor manera de resolver el conflicto que enfrentan. De acuerdo a Borba (2009) en esta etapa no se debe ofrecer ayuda a menos que la otra persona realmente parezca no mostrar avances, ni proponer alternativas. El tiempo necesario para resolver un conflicto depende de la edad del niño y de sus habilidades para proponer soluciones y llegar a acuerdos.

Es una facultad del profesor reducir las opciones de alternativas para resolver el conflicto que presenten los involucrados. Es su responsabilidad limitar las opciones, para lo que Borba (2009) sugiere dos reglas que facilitan a los niños alcanzar la solución a conflictos: eliminar las alternativas de solución que son inaceptables o imprácticas para uno de los involucrados, y descartar cualquier alternativa con la cual uno de los involucrados no se sienta seguro.

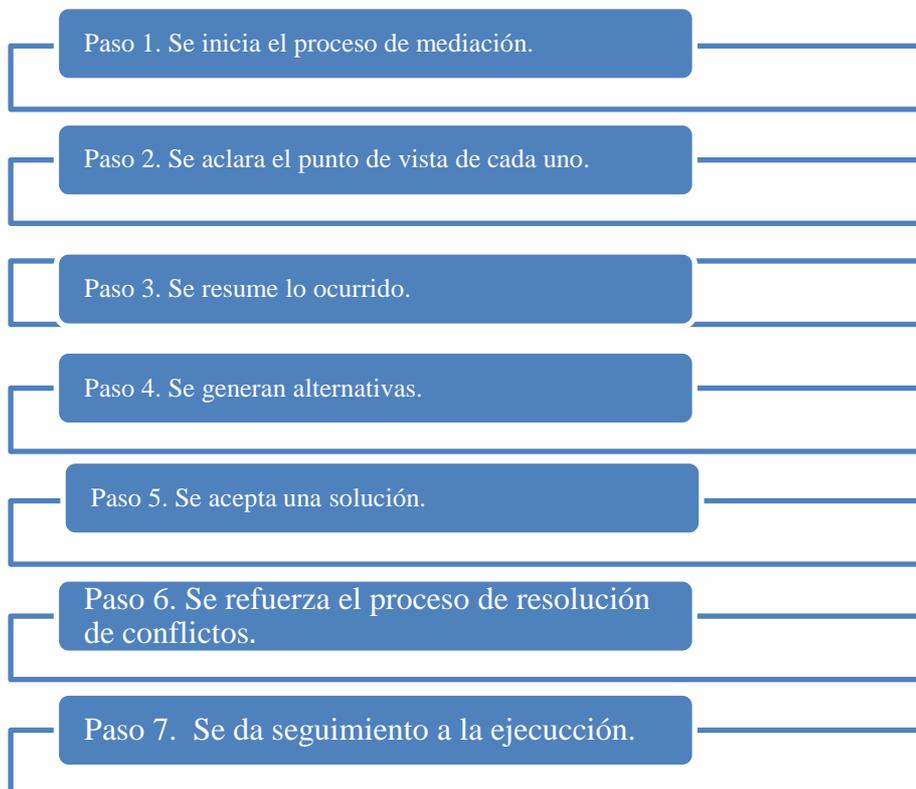
Como cuarto elemento, Borba (2009) propone brindar a los niños la oportunidad de decidir la mejor opción y llevarla a cabo. Dado que la resolución de conflictos ayuda a los niños a pensar en las consecuencias de sus acciones conviene guiarlos en la toma de la mejor decisión con base en argumentos. Se puede enseñar a los niños a pensar en este punto con frases como ¿qué pasaría si hago esto? Otra forma de motivar a los niños a decidir sobre las mejores opciones es haciendo una lista de los pros y los contras de cada posibilidad. Una vez que decidan, los niños implicados se turnan para decir: “estoy de acuerdo” (Borba, 2009).

Debido a que el vocabulario de los niños que se encuentran dentro de la etapa de educación inicial está en proceso de desarrollo, aún requerirán ayuda para poner sus ideas en palabras. Su madurez impide un dominio del control de los impulsos, por lo que los niños en esta etapa en particular son propensos a encontrar formas físicas para resolver sus conflictos. Los niños de esta edad son capaces de comprender que pueden causar daño, por lo que deben ser alentados a “utilizar sus palabras” (Borba, 2009).

Perspectiva de Kostelnik, Whiren, Soderman & Gregory

Marjorie J. Kostelnik es decana de la Facultad de Educación y Ciencias Humanas en la Universidad de Pennsylvania. Licenciada en Ciencias del Desarrollo Infantil, Máster y Ph.D. en Desarrollo Humano y Estudios de la Familia. Su investigación se centra en la educación infantil, y tiene experiencia en el aula tanto a nivel de pregrado y postgrado. Ha escrito varios libros, entre los que se encuentra *Desarrollo Social de los Niños*, junto a Alice Whiren, Anne Soderman y Kara Gregory, y donde se detallan los siguientes pasos para la resolución de conflictos:

Gráfico 4: Pasos para la resolución de conflictos



Fuente: Kostelnik et al. (2009, p. 370)

En el primer paso mencionado por las autoras se recomienda que se inicie el proceso de mediación. El profesor tiene el rol de mediador, por lo que es la primera persona que recibe la información del conflicto de las partes involucradas. Inicialmente, se identifican los

participantes, los niños implicados en el conflicto y el mediador, que es el profesor. Se neutraliza la situación, el territorio y el derecho que tiene cada uno de los implicados en el conflicto.

En el segundo paso según Kostelnik et al. (2009) se establece una conversación entre los participantes, en la cual dan su punto de vista sobre lo ocurrido en el conflicto basándose en la perspectiva de cada uno de los niños. Aquí se asegura que cada niño haya comprendido la opinión del otro. Se debe recordar que, dependiendo del nivel de madurez del niño, esto tal vez tome algunos minutos. El mediador debe ayudarlos a expresar sus emociones.

El tercer paso consiste en resumir lo ocurrido, es decir después de contar con la información suficiente para entender la percepción de los niños implicados en el conflicto. En este momento de la resolución del conflicto se define el problema y se aclara que cada uno es responsable del conflicto al igual que de la solución.

Como cuarto elemento, Kostelnik et al. (2009) proponen que se generen alternativas. Así, los participantes deben buscar diferentes opciones para llegar a un acuerdo. Son los mismos niños quienes hacen sugerencias, en tanto que el mediador puede servir como apoyo y parafrasear lo expresado por los niños si es que resulta difícil de comprender. Se pide a los niños implicados su opinión con frases como ¿qué opinas tú? Si es que el mediador nota que los niños no logran producir soluciones por sí solos, les puede ayudar con frases como “en ocasiones, cuando hay este problema, se decide compartir y tomar turnos” o “¿qué piensan ustedes?” Con este ejercicio se desarrollan sus habilidades sociales y los niños se preparan para llegar a un acuerdo.

El quinto paso consiste en aceptar una solución. El objetivo es lograr que los niños implicados en el conflicto acepten un plan de acción en el que todos estén de acuerdo. El rol del mediador consiste en apoyarlos en la exploración de posibilidades que sean aceptables para todos. El proceso de mediación continúa hasta que se halle una solución. Cuando esto

finalmente se logra es importante que el mediador anuncie que se llegó a un acuerdo con frases como “ya resolvieron el problema, ahora pónganlo en práctica”.

En el sexto paso se hace un reforzamiento del proceso de resolución de conflictos, y tiene como objetivo elogiar a los niños involucrados por hallar una solución satisfactoria para todas las partes. El mediador explica que el proceso y la experiencia que obtuvieron son igual de importantes que la solución del problema. Una forma de hacerlo es reconociendo la participación emocional y el esfuerzo que realizaron para resolverlo con frases como “trabajaron duro para encontrar la manera de resolver el conflicto sin lastimarse entre ustedes”.

Por último, se da seguimiento a la ejecución de la solución del problema. La conclusión del mismo incluye llevar a cabo las condiciones del acuerdo. Esto se puede lograr recordando a los niños cuáles son los puntos acordados por todas las partes involucradas y brindarles apoyo si es necesario. El mediador permanece cerca para evaluar el cumplimiento del acuerdo.

CONCLUSIONES

Las tres perspectivas, Porro (1999), Borba (2009) y Kostelnik et al. (2009) tienen algunos aspectos en común, como el de calificar de fundamental el rol del profesor para la resolución de conflictos en la educación inicial. El rol del profesor es esencial ya que cumple con la función de guiar y modelar los procedimientos. Puede ser un mediador, permitiendo así iniciar con intencionalidad los pasos para la resolución de conflictos. De esta manera, es posible resaltar que el profesor tiene un rol vital puesto que sin su intervención este proceso no podría llevarse a cabo, ya que los niños en etapa de educación inicial no poseen la madurez para desarrollar habilidades sociales como el autocontrol y la empatía por sí solos.

Porro y Borba coinciden en que los procedimientos deben iniciarse calmando a los involucrados. Aquí el profesor también desempeña un papel de suma relevancia al ser el eje canalizador para ayudar a los niños a llegar a un estado de calma. Este aspecto coincide con la experiencia en el aula de la investigadora, quien a través de la vivencia diaria ha podido comprobar que cuando un niño se encuentra en un estado alterado y de frustración es imposible llegar a un acuerdo, reconocer e identificar el problema, buscar soluciones, y que los involucrados retomen la dinámica del aula. Es así que el primer paso de detenerse y calmarse constituye el punto inicial clave para el procedimiento de resolución de conflictos en la educación inicial.

Vale la pena señalar lo importante que es para los autores el manejo de la comunicación efectiva y el respeto mutuo para resolver los conflictos. Se destaca lo imprescindible que es mantener una comunicación efectiva. Tal como se menciona en los pasos revisados, los niños involucrados deben tomar turnos para hablar y escucharse uno al otro. Esto significa adquirir destrezas de comunicación efectiva y respeto mutuo, lo cual implica tener la capacidad de emitir un mensaje adecuadamente para que el o los receptores

comprendan lo que se quiere decir. De igual forma, conviene desarrollar mecanismos que faciliten la escucha y el entendimiento, de manera que sea posible recibir y comprender los mensajes de la otra persona. Es preciso también comprender los elementos del contexto, como las características personales, las necesidades de cada niño y el lugar en que se sitúa la interacción, a fin de mejorar el entendimiento entre ambas partes. Saber mantener canales de comunicación óptimos y favorecer redes de comunicación participativas para que todo el mundo tenga la opción de opinar y aportar ideas forman asimismo parte del desarrollo de una comunicación efectiva.

Construir una comunicación efectiva va de la mano con el respeto mutuo. Para los procedimientos, los autores consideran necesario que cada una de las partes implicadas pueda expresar sus ideas y escuchar al otro, favoreciendo de esta forma el tomar turnos para hablar y detenerse para escuchar.

Dentro de este contexto, el empoderamiento del niño frente a los procesos para la resolución de conflictos no puede pasarse por alto. Las tres perspectivas consideran que los niños deben empoderarse del proceso para hacerlo suyo, y de esa manera lograr la interiorización significativa de los procesos para la resolución de conflictos en el futuro. Así, el profesor sirve como guía y modela los procedimientos, pero es el niño involucrado en el conflicto el que debe apropiarse de las herramientas entregadas y obtener un aprendizaje significativo a través de la experiencia.

El proceso de resolución de conflictos no puede llevarse a cabo sin que las partes involucradas estén de acuerdo. Borba menciona la importancia de que los implicados en el conflicto se sientan seguros como requisito para considerar alternativas de solución. La autora también le da relevancia al desarrollo de la empatía como elemento importante en el proceso de resolución de conflictos. La adquisición de esta habilidad social es necesaria ya

que le permite al niño sentir lo que el otro niño siente, ver el problema desde otro punto de vista y experimentar desde la perspectiva del otro.

En este proceso de enseñanza de habilidades sociales para resolución de conflictos resulta necesario mantener constancia y herramientas que permitan evaluar la efectividad de los procedimientos y medir el avance alcanzado por los implicados. Un ejemplo de esto es la perspectiva de Porro, quien considera importante poner una fecha para evaluar los resultados en un futuro y evitar que el problema se repita.

Por otra parte, es necesario considerar que las perspectivas de Porro y Borba carecen de la preparación previa a los conflictos con el grupo de niños. Esto impide establecer bases que expliquen lo que quiere decir la comunicación efectiva, el respeto, el autocontrol y la empatía, por lo que se considera necesario trabajar estos aspectos no únicamente durante el conflicto sino antes de que ocurran, buscando una comprensión de todos estos conceptos de una manera natural y cotidiana con anterioridad. Kostelnik et al, (2009) mencionan la importancia de la preparación del ambiente para poder implementar procedimientos efectivos de resolución de conflictos, en subtemas como “ayudar a los niños a atenuar el potencial juego agresivo” y “enseñar a los niños a producir posibles respuestas ante la agresión”.

Los procedimientos para la resolución de conflictos en la educación inicial deben ir de la mano con los procedimientos que se llevan a cabo en el hogar. Los dos ámbitos deben trabajar con los mismos pasos a fin de que el niño pueda verdaderamente interiorizar el aprendizaje de los mismos. De esta forma resulta indispensable que exista congruencia entre los procedimientos que se siguen en casa con los que se mantienen en el ámbito escolar.

La investigadora en su experiencia laboral, como educadora, ha evidenciado resultados positivos cuando la manera de cómo se solucionan los conflictos en el hogar coincide con los esquemas implementados en la escuela. Los niños en la etapa de educación

inicial requieren consistencia para poder interiorizar el aprendizaje y responder de la misma forma frente a diversas circunstancias. Según Bulnes, Ministro de Educación de Chile (2011):

“La relación fluida y sostenida entre la familia y la escuela favorece el proceso educativo y formativo de los alumnos. La familia, además de aportar fundamentalmente a la formación, también tiene la posibilidad de prestar un apoyo valiosísimo a la labor pedagógica que cumplen los establecimientos educacionales” (Citado en Palma & Álvarez, 2011).

Por el contrario, de acuerdo con la experiencia de la investigadora, cuando esta conexión escuela-hogar no existe, el niño tiende a responder de manera negativa porque en ciertas ocasiones obtiene lo que busca a través de conductas inapropiadas y en otras no. Esto provoca inestabilidad en el niño ya que no sabe qué esperar, y a su vez experimenta mayor dificultad al enfrentarse a los conflictos, ocasionando un retraso en el desarrollo de habilidades sociales como el autocontrol y la empatía.

Es de esta forma que resulta imprescindible y vital la conexión niño, hogar y escuela, a fin de fortalecer los espacios en los que el niño aplica el aprendizaje de los procedimientos para la resolución de conflictos a través de la experiencia. Es decir, la importancia del trabajo del refuerzo de técnicas desde el hogar, como se ha detallado anteriormente, es fundamental dentro del desarrollo de las habilidades sociales en la vida de cada niño. Se debe conseguir por lo tanto un equilibrio entre el hogar y la escuela.

Respuesta a la pregunta de investigación

La pregunta de investigación que este estudio busca responder es ¿cómo y hasta qué punto la intervención del profesor a través de la utilización de procedimientos efectivos para la resolución de conflictos facilita el desarrollo de habilidades sociales en los niños en la etapa de la educación inicial?

En términos generales, se puede contestar la pregunta de investigación al decir que la intervención del profesor a través de la utilización de procedimientos efectivos para la resolución de conflictos constituye el punto de partida del desarrollo de habilidades sociales en los niños en la etapa de la educación inicial. Esto se hace posible siempre y cuando el profesor guíe, modele y respete los pasos a seguir para llegar a una solución con los niños involucrados en el conflicto.

De esta forma, el profesor cumple con un rol significativo dentro del procedimiento de la resolución de conflictos. La forma cómo plasme en el aula los pasos para enfrentarse a los problemas será determinante a la hora del aprendizaje. Así, los niños en el aula utilizarán esta figura del profesor como referente que guía y modela los procedimientos.

La intervención adecuada por parte del profesor establecerá el marco sobre el cual los niños podrán interactuar y responder al momento de enfrentarse a los conflictos. Por esta razón se requiere que el rol del profesor contemple intervenciones apropiadas y significativas en las partes implicadas.

Es preciso recalcar que el profesor es el encargado de iniciar este proceso que contribuirá a la adquisición de habilidades sociales, y de ahí en adelante cumplirá con el rol de acompañar a lo largo de todo el desarrollo de este procedimiento. Es por ello que su preparación será vital para saber cómo actuar, intervenir y guiar en el momento adecuado y de la forma correcta.

Limitaciones del estudio

Se debe mencionar que esta investigación cuenta con limitaciones que afectan de manera significativa la revisión de literatura. Si bien mediante la investigación se evidencia que la intervención del profesor como procedimiento para la resolución de conflictos tiene un efecto positivo en las habilidades sociales en la educación inicial, no se puede concluir que esto se debió exclusivamente a la intervención del profesor en el momento del conflicto.

Es importante mencionar que este estudio solo considera perspectivas con respecto a los procedimientos recomendados por cada autor para la resolución de conflictos en el aula de educación inicial. Posiblemente existan otras perspectivas muy diferentes a las estudiadas que no han sido consideradas como parte del estudio.

El estudio está basado en una investigación de procedimientos en el momento del conflicto; poco se encuentra con respecto al período de preparación que se requiere previo a la resolución de conflictos, limitando el estudio a tomar una perspectiva únicamente al instante en que se presenta un problema y no a su anticipación para evitar llegar al punto de conflicto. La experiencia de la autora de esta investigación le permite establecer como primordial la preparación previa a la resolución de conflictos. Los niños en la etapa de la educación inicial necesitan bases para poder reaccionar adecuadamente ante una nueva situación.

Si bien estas perspectivas han sido sustentadas por los autores, en el momento de su implementación se deben tomar en cuenta las necesidades individuales de cada uno de los niños. A través de la experiencia de la investigadora en el campo de la educación se ha podido constatar que cada niño es diferente, es decir, que cada uno tiene sus propias necesidades, su ritmo de desarrollo y requiere de diversas herramientas para llegar al punto de calma. Es de suma importancia que los profesores puedan conocer diferentes procedimientos y perspectivas para contar con un repertorio de estrategias que les permita

resolver conflictos basados en las necesidades particulares de su grupo o de cada individuo a su cargo. Por lo tanto, los estándares generalizados pueden llegar a ser infructuosos en el momento de la aplicación. Así, resulta indispensable una educación diferenciada, donde el profesor toma un papel relevante ya que es él quien conoce a los niños, sus diversos bagajes y nivel de madurez.

Es por esto que se puede determinar como limitación del estudio que ninguno de los procedimientos investigados se asemeja en su totalidad a la realidad que se puede encontrar en el aula. Gracias a la experiencia laboral de la investigadora, se puede señalar que los pasos de los distintos autores no toman en cuenta los puntos mencionados anteriormente.

En este estudio se investigan de manera general los procedimientos para la resolución de conflictos, sin tomar en cuenta el conflicto y la interacción social grupal. La experiencia que adquieren los niños a través de sus interacciones sociales en la educación inicial tanto en el hogar como en la escuela es de suma trascendencia. Las interacciones sociales en grupo ofrecen oportunidades para aprender, practicar y desarrollar conductas sociales como la empatía y el autocontrol (Hazas, 2010).

Como indica Hazas (2010), en los momentos de conflicto se hacen presentes las normas propias del entorno en el que el niño se encuentra. Puesto que ya existen normas establecidas, un conflicto surge cuando se rompen estas normas y uno de los miembros hace que los otros reaccionen. De este modo, los niños que inician los conflictos con frecuencia tienen problemas con sus pares y pueden ser rechazados por el grupo. Pero el grupo puede actuar como regularizador. Esto hace que el grupo se convierta en un factor que facilite el desarrollo social y que influya de manera dinámica en las interacciones sociales.

De esta forma no se puede ignorar la importancia del rol del grupo y su interacción social, en lugar de centralizar únicamente la atención en las partes involucradas. Es por esto que al manejar un conflicto, dependiendo de la situación de los niños implicados, se puede

aprovechar para no solamente brindar guía a las partes involucradas, sino a su vez a los niños que se encuentran dentro de ese mismo grupo, teniendo en cuenta incluso que, como profesor, se tiene un verdadero conocimiento de las necesidades básicas y el nivel de madurez de los niños que forman parte del conflicto.

Recomendaciones para futuros estudios

Para próximas investigaciones se recomienda un estudio comparativo en el que se apliquen los tres procedimientos en diferentes aulas y se comparen los resultados en cuanto a su efectividad. De esta forma será posible evidenciar tanto las fortalezas como las debilidades de cada propuesta y obtener conclusiones más específicas acerca de su validez. Esto a su vez contribuirá para la elaboración de un procedimiento que enmarque las distintas perspectivas de una forma más completa y amplia.

Se sugiere también realizar una investigación en la que se apliquen los procedimientos en el día a día como parte del currículo. De manera que sea posible evidenciar los resultados de una preparación previa y obtener validez en la hipótesis de que el trabajo antes de que llegue el momento del conflicto resulta más beneficioso en comparación con la aplicación de los procedimientos únicamente en el momento del conflicto.

Se recomienda un estudio de caso en el que se detallen los avances individuales del niño a través del uso de los procedimientos para la resolución de conflictos. El objetivo es observar y analizar de forma minuciosa la efectividad de los pasos desde una perspectiva individualizada, elaborar un récord anecdótico de las experiencias de las interacciones sociales del niño, y utilizarlas como herramienta de evaluación.

Resumen de las conclusiones

La presente investigación ha tenido como objetivo indagar si la intervención del profesor ayuda de manera efectiva a la resolución de conflictos. Para esto se ha estudiado sobre las habilidades sociales y su influencia en las personas. La investigación se centra en niños en la etapa de educación inicial. Este estudio únicamente considera perspectivas de tres autores con respecto al tema de procedimientos en el momento del conflicto. No se ha logrado encontrar mayor información en las perspectivas de Porro y Borba respecto a la preparación necesaria para resolver los conflictos de forma previa a que éstos ocurran.

Gracias a la revisión de la literatura es posible determinar si lo que se necesita en las perspectivas de Porro y Borba es la preparación previa a los conflictos con el grupo de niños y con el ambiente del aula antes de que se presenten problemas, estableciendo bases en relación a lo que significa una comunicación para un procedimiento efectivo.

Con base en la información adquirida mediante esta investigación se propone un procedimiento efectivo para la resolución de conflictos en la educación inicial, el cual debe tener las siguientes características:

a) Los niños implicados deben recobrar la calma antes de empezar con el proceso de resolución de conflictos; caso contrario serán inútiles los esfuerzos por avanzar hacia la solución.

b) El profesor y los niños involucrados deben tener la oportunidad de hablar sobre el conflicto y escucharse mutuamente respetando los turnos. Esto a su vez permite el desarrollo de la comunicación efectiva y el respeto mutuo.

c) Se debe brindar a los niños la oportunidad de decidir la mejor opción y llevarla a cabo. La resolución de conflictos ayuda a los niños a pensar en las consecuencias de sus acciones, consiguiendo así darles empoderamiento para que ellos sean cada vez más capaces de resolver los conflictos de forma efectiva.

El empleo de los pasos de los procedimientos para la resolución de conflictos constituye una herramienta de gran valor para el profesor, quien será encargado de llevar a cabo su aplicación dentro del ámbito escolar, contribuyendo así al desarrollo de importantes habilidades sociales como el autocontrol y la empatía en la etapa de educación inicial.

REFERENCIAS

- Aranda, R. (2007). Evaluación Diagnóstica sobre las Habilidades Sociales de los Alumnos de Educación Infantil: Proyecto de Formación del Profesorado en Centros [versión electrónica]. *Tendencias Pedagógicas* 12, 2007. Madrid. Obtenido el 10 de abril de 2013 año de <http://www.tendenciaspedagogicas.com>
- Araujo, I. (2006). *Problemas de Conducta y Resolución de Conflictos en Educación Infantil*. Vigo: Ideaspropias
- Bonilla, R. (2007). La Importancia de la Educación Inicial. *Plan Amanecer* Febrero 2007. Obtenido el 29 de abril de 2013 de <http://www.planamanecer.com/>
- Borba, M. (2009). *The Big Book of Parenting Solutions: 101 Answers to Your Everyday Challenges*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Broadbear, B., & Broadbear, J. (2000). Development of Conflict Resolution Skills in Infancy and Early Childhood. *The International Electronic Journal of Health Education*, 2000; 3(4): 284-290. Obtenido el 21 de mayo de 2013 de <http://www.iejhe.org>
- Broadhead, P., Johnson, J., Tobbel, C., & Woolley. R., (2011). *Personal, Social and Emotional Development*. New York, NY: Continuum International Publishing Group
- Cabello, M. (2011). Importancia de la Inteligencia Emocional como Contribución al Desarrollo Integral de los niño/as de Educación Infantil. *Pedagogía Madga*. Número 11. Febrero del 2011. Obtenido el día 29 de abril de 2013 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3629180>
- Carpena, A. (2003). *Educación socioemocional en la etapa primaria: materiales prácticos y de reflexión*. Barcelona: Octaedro.
- Conner, B. (2000). *Everyday Opportunities for Extraordinary Parenting*. Naperville IL: Sourcebooks.
- De Souza, L. (2002). *Competencias Emocionales y Resolución de Conflictos Interpersonales en el Aula*. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona. España.
- Elksnin, L., & Elksnin, N. (2003). *Fostering Social-Emotional Learning in the Classroom*. Obtenido el 12 de diciembre del 2012 de: <http://www.questia.com/read/1G1-108911205/fostering-social-emotional-learning-in-the-classroom>.
- Feldman, R. (2008). *Desarrollo en la Infancia*. Cuarta Edición. México DF: Pearson Prentice Hall.
- Girard, K., & Koch, S. (1997). *Resolución de Conflictos en las Escuelas: Manual para Educadores*. Barcelona: Ediciones Granica S.A.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós. S.A.

- Goleman, D. (2006). *Social Intelligence the Revolutionary New Science of Human Relationships*. New York, NY: Bantman Books.
- Hazas, E. (2010). *Estrategias de Resolución de Conflictos en Preescolares*. Memoria para optar al grado de doctor, Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología. Obtenido el 29 de abril de 2013 <http://eprints.ucm.es/10487/1/T31912.pdf>
- Kay-Lambkin, F., Kemp, E., Stafford, K., & Hazell, T. (2007). Mental Health Promotion and Early Intervention in Early Childhood and Primary School Settings: A Review. *Journal of Student Wellbeing*, 1, 31-56. Obtenido el 7 de mayo de 2013 de <http://www.ojs.unisa.edu.au/index.php/JSW>
- Kostelnik, M., Whiren, A., Soderman, A., & Gregory, K. (2009). *Desarrollo Social de los Niños*. México DF: Ediciones Paraninfo.
- Leventhal, I. (2008). Conflict Resolution Strategies in Young Children. ProQuest Information and Learning Company. Obtenido el 3 de julio de 2013 de http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc5151/m2/1/high_res_d/thesis.pdf
- Llanos, C. (2006). *Efectos de un Programa de Enseñanza en Habilidades Sociales*. Tesis Doctoral. Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Granada. Obtenido el 17 de junio de 2013 de <http://0-hera.ugr.es.adrastea.ugr.es/tesisugr/15885574.pdf>
- López de Bernal, M., & González Medina, M. (2006). *Inteligencia Emocional: Disciplinar con Inteligencia Emocional: Técnicas para Enseñar Hábitos y Valores*. Bogotá: Ediciones Gamma.
- Ministerio de Educación del Ecuador (2007). *Currículo Institucional para la Educación Inicial*. Quito: Autor.
- Nelsen, J. (2011). *Positive Discipline*. New York NY: Random House Publishing Group
- Palma, A., & Álvares, V. (2011). *Acercando las Familias a la Escuela*. UNICEF. Santiago de Chile: Trama Impresores.
- Peñafiel, E., & Serrano, C. (2010). *Habilidades Sociales*. Madrid: Editex.
- Porro, B. (1999). *Resolución de Conflictos en el Aula*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Rosanas, C. (2003). *Estrategias para crear un ambiente tranquilo en la clase. Actividades y técnicas en educación infantil*. Barcelona: Ceac.
- Tapia, C. (1998). *Trabajar las Habilidades Sociales en Educación Infantil*. Madrid. Obtenido el 1 de mayo del 2013 de <http://www.waece.org/biblioteca/pdfs/d044.pdf>.
- Uriz, N., Armentia, M., Belarra, R., Carrascosa, E., Fraile, A., Olangua, P., & Palacio, A. (2011) *El desarrollo psicológico del niño de 3 a 6 años*. Departamento de Educación. Pamplona, España: Gobierno de Navarra.

- Villalba, M. (2008). *La Intervención Docente, la Transposición Didáctica y el Conocimiento Escolar*. Instituto de Perfeccionamiento y Estudios Superiores. Obtenido el 3 de julio de 2013
http://ipes.anep.edu.uy/documentos/curso_dir_07/modulo2/materiales/didactica/interv_doc.pdf de
- Viñas, I., & Cirera, J. (2002). Tratamiento institucional y normativo del conflicto en las instituciones educativas. En *Tratamiento institucional de los conflictos en el centro*. Postgrado de Intervención en Situaciones de Conflicto en la Institución Educativa. Universidad de Barcelona Virtual. Obtenido el 29 de abril de 2013 de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13726/1/PROYECTO%20Irati%20Ugald e%20Resolucion%20de%20conflictos%20en%20la%20educacion%20infantil.pdf>
- Vinyamata, E., Alzate, R., Burguet, M., Curbelo, N., Danti, F., Moreno Marimon, M., Muñoz Belmar, A., Muñoz Maya, B., Pallás, C., Quera, P., & Sastre G. (2003). *Aprender del conflicto: Conflictología y Educación*. Barcelona: Grao
- Wheeler, E. (2004). *Conflict Resolution in Early Childhood: Helping Children Understand and Resolve Conflicts*. New Jersey: Pearson.
- Woolfolk, A. (2010). *Psicología Educativa*. México DF: Pearson.