

**Fortalecimiento en el manejo de emociones y resolución de conflictos en los alumnos de grado cuarto, quinto y aceleración de la Institución Educativa Ciudadela Empresarial Cuyabra**

**Natalia Ospina López**

**U00070537**

**Asesora**

**Lorena Cardona Gaviria**

**Docente**



**Universidad Autónoma de Bucaramanga**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Programa de Psicología**

**Armenia, Quindío**

**2014**

**Tabla de Contenido**

Introducción.....	3
Justificación.....	5
Descripción del área problemática.....	7
Descripción de la Institución.....	7
Objetivos.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Marco de Referencia.....	10
Marco Contextual.....	10
Marco Teórico.....	12
Marco Conceptual.....	14
Propuesta Metodológica.....	17
Desarrollo de Actividades Realizadas.....	19
Evaluación de impacto.....	20
Metodología.....	20
Resultados.....	21
Conclusiones.....	22
Referencias Bibliográficas.....	24

Es necesario tener en cuenta que en el proyecto a trabajar en la Institución Educativa Ciudadela Empresarial Cuyabra se manejarán temáticas como el manejo de las emociones y la resolución de conflictos en los grados cuarto, quinto y aceleración.

Es importante tener claridad sobre el modelo educativo de aceleración que según el ministerio de educación nacional este modelo “ofrece una alternativa para niños y jóvenes en extraedad, quienes, por diversas razones, no pudieron concluir oportunamente sus estudios de educación básica primaria y por su edad son mayores para estar en el aula regular y muy jóvenes para ser atendidos como población adulta”. (Ministerio de educación, 2006. p,5)

Teniendo en cuenta este concepto se pudo tener un acercamiento a la población con la cual se esperaba trabajar y el grado de complejidad debido a las diferencias de edades y el nivel académico que se encontraban en esta aula de clase. También es importante hacer claridad sobre los grados de cuarto y quinto ya que se tuvieron en cuenta los grupos de la sede Luis Bernal Giraldo ya que esta también hace parte de la Institución Educativa Ciudadela Empresarial Cuyabra, es decir que en total se trabajó con 6 grupos que se dividen en: tres quintos, dos cuartos y un grado de aceleración.

Por otra parte es importante tener claridad sobre el grado en el manejo de emociones que se evidencia en esta institución y la forma como resuelven los conflictos ya que según la encuesta realizada (ver apéndice A) se encontró que si bien la ira puede ser controlada por la mayoría de los estudiantes hay quienes responden de manera agresiva, por lo tanto se considera indispensable trabajar en el manejo de esta.

Finalmente es importante tener en cuenta que en este informe se encontró información sobre la psicología social en el ámbito educativo y la importancia que esta

tiene en el desarrollo de los estudiantes. También se habló acerca del rol que el docente debe cumplir en la resolución de un conflicto principalmente dentro del aula de clase

## **Justificación**

Teniendo en cuenta la problemática que se encuentra en la Institución Educativa Ciudadela Empresarial Cuyabra, surge la necesidad de trabajar con los niños y niñas de los grados cuarto, quinto y aceleración ya que es una comunidad que requiere, al igual que la secundaria, atención sobre diferentes problemáticas que allí se manejan teniendo en cuenta que sus edades indican un inicio de la adolescencia donde posiblemente se presenten diferentes cambios a nivel comportamental, emocional y cognitivos.

Por otra parte es importante tener en cuenta que las edades de los alumnos oscilan entre 8 y 15 años de edad, edad en la cual están pasando a la adolescencia y ya se encuentran en ella por lo tanto es necesario aprender a controlar sus emociones y resolver los conflictos de manera asertiva, teniendo en cuenta que algunos de estos alumnos en el año siguiente pasan a cursar bachillerato, una población en la que se encuentran con alumnos mayores.

También es importante tener en cuenta que al trabajar en el manejo de emociones y la resolución de conflictos se podría contribuir en la disminución de las cifras de violencia escolar ya que según una investigación realizada en el año 2009, 35 de cada 100 alumnos sufre de algún tipo de violencia escolar, por esto se considera pertinente trabajar con alumnos de estas edades ya que esto también les ayudará para que en su etapa de adultez logren un mejor manejo de sus emociones.

En cuanto al aula de aceleración es importante destacar la necesidad de mantener una sana convivencia entre los alumnos ya que son alumnos que han tenido deserción escolar en algún momento de su vida, lo cual indica que se debe incentivar más la asistencia al aula de clase y la importancia de las buenas relaciones con compañeros y

docentes. Esta aula tiene necesidades especiales debido a su diversidad de población, ya que son alumnos que cuentan con edades diferentes y niveles académicos diferentes por lo tanto se considera necesario incluir este grupo dentro del proyecto a realizar ya que es un apoyo tanto a los alumnos como a los docentes.

## **Descripción del sitio de pasantía**

La Institución Educativa Ciudadela Educativa Empresarial cuyabra de la ciudad de Armenia, es un establecimiento educativo de carácter oficial y mixto, del municipio de Armenia, que ofrece el servicio público educativo en una jornadas legalmente reconocidas por la secretaria de educación municipal que atiende la educación formal en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria, media (en articulación con el Sena con titulación en asistente administrativo), y educación de adultos en jornada sabatina en el calendario A.

### **Misión**

Somos una institución educativa de carácter público, de formación en media técnica, ofrece sus servicios a niños, jóvenes, adultos, con mirada inclusiva desde y para la diversidad.

Orienta su formación integral fundamentada en valores morales, éticos, sociales, cívicos y en procesos pedagógicos socio-activos, para el desarrollo del pensamiento; propiciando ambientes y estrategias que facilitan al estudiante adquirir conocimientos, habilidades, competencias generales, laborales, de producción y comercialización, para emprender y liderar proyectos empresariales que propenden al mejoramiento de la calidad de vida de su familia, el entorno, el desarrollo social y económico de la región.

### **Visión**

La ciudadela empresarial cuyabra en el periodo 2010 – 2015 será reconocida a nivel municipal, como una institución que brinda formación en gestión empresarial; comprometida con su entorno social y ambiental; implementando estrategias corporativas y convenios con instituciones educativas de nivel técnico, tecnológico y

superior, fundamentado en valores como la responsabilidad, honestidad, deseo de superación, cumplimiento, cooperación y calidad; lo cual aporta al desarrollo social, económico y productivo de la región.

Posee un proyecto educativo institucional, transversal izado por el emprendimiento hacia una media técnica en gestión empresarial, con apoyo del Sena, además de la Educación de Adultos, con bachillerato académico.

Está situada entre las comunas 3 y 4 de Armenia, que comprenden los barrios Placer, Belén, Miranda, Belencito, Prado, Santa Helena, Popular, Porvenir y otros, con estratos socio económicos 1 y 2 con múltiples necesidades y problemáticas. La institución cuenta con dos plantas físicas, la sede cuyabra en el barrio la miranda y la sede Luis Bernal Giraldo en el barrio el prado de Armenia Quindío.

La institución Educativa Ciudadela educativa empresarial cuyabra, cuenta con 1100 estudiantes desde pre-escolar hasta grado 11° y jornada sabatina en educación de adultos 250 incluidos en esta cifra de cobertura educativa, atendidos por 31 docentes, 3 directivos, 2 auxiliares administrativos y 4 auxiliares de servicios generales.



## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Fortalecer el manejo de emociones y la resolución de conflictos en los alumnos de grados cuarto, quinto y aceleración de la Institución Educativa Ciudadela Empresarial Cuyabra de la ciudad de Armenia

### **Objetivos específicos**

- Conocer el nivel del manejo de la ira en los alumnos para diseñar planes que generen cambios positivos en ellos.
- Fortalecer el manejo de emociones en los alumnos, principalmente la ira para promover una sana convivencia.
- Realizar actividades pedagógicas para dar a conocer la manera más adecuada de resolver un conflicto
- Capacitar a los alumnos y docentes como mediadores en un conflicto para promover una sana convivencia.

## **Marco de referencia**

### **Marco contextual**

Inicialmente es necesario mencionar que la población con la que se va a trabajar es población que no cuenta con una mayoría de edad, lo cual indica que aún están amparados por la ley 1098 del código de infancia y adolescencia que refiere tener como finalidad la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Esta ley en su artículo 28 hace referencia al derecho a la educación que debe ser brindada por el estado de manera obligatoria, esto con el fin de garantizar un desarrollo sano y óptimo así como también una mejor calidad de vida. En su artículo 30 se refiere al derecho a la recreación, participación en la vida cultural y las artes, esto se toma también como referencia ya que las actividades realizadas son un espacio en el que además de conocer un poco más sobre una temática en particular, los alumnos tienen un espacio de recreación y esparcimiento dentro de su proceso académico y personal.

Por otra parte la ley anteriormente mencionada en su artículo 40 hace referencia a las obligaciones que tienen entidades públicas, privadas, personas jurídicas o naturales, entre otras tienen la obligación de hacer parte activa en el cumplimiento de estos derechos y garantías que se ofrecen a los menores; teniendo en cuenta que la UNAB es una entidad privada entra a hacer parte de estos organismo, haciendo parte activa con la realización de la pasantía social de sus estudiantes en este tipo de instituciones.

Por otra parte se hace necesario mencionar la ley 1620 del 2013 en la cual el congreso de la Republica refiere la necesidad de contribuir con la formación de una sociedad democrática y participativa mediante la creación del manual de convivencia escolar en el cual se ven reflejadas algunas reglas que facilitarán la educación de la sexualidad y

prevención de la violencia escolar, esto se hace relevante en la medida que se trabajaron temáticas que contribuyen en buena manera a la prevención de esta problemática.

También es importante tener en cuenta el rol del docente dentro de la convivencia escolar ya que es un agente activo que puede promover las buenas acciones dentro de los estudiantes, resaltando que la ley 1620 de 2013 hace referencia a la actuación de los directivos y docentes dentro del desarrollo educativo de los alumnos.

Finalmente es importante tener en cuenta que esta ley también menciona la función del comité escolar dentro de la institución, este comité se encarga, entre otras cosas, de encontrar un espacio de conciliación para situaciones de conflicto que se presenten entre los alumnos, es por esto que el grupo de promoción y prevención que se creó está conformado por los miembros del comité estudiantil ya que son quienes lideran de alguna forma la comunidad estudiantil.

## Marco teórico

De acuerdo al trabajo a realizar en la institución es primordial resaltar el papel que cumple la psicología social dentro de la realización de la pasantía. Inicialmente se debe empezar por conocer lo que es la psicología social, la cual fue explicada por G.W. Allport como un “Intento de comprender y explicar cómo el pensamiento, el sentimiento y la conducta de las personas individuales resultan influidos por la presencia real, imaginada o implícita de otras personas” (Allport, 2000, p. 6) es decir que esta es la rama de la psicología que busca dar explicación a la influencia que tiene el entorno en el comportamiento de un individuo.

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente, es importante trabajar con base en esta rama de la psicología ya que es la que permite conocer y trabajar acerca de la influencia que tiene en los alumnos de grados cuarto, quinto y aceleración el manejo de sus emociones y a su vez la influencia que este tiene al momento de resolver un conflicto, ya que si se logra aprender a controlar las emociones estas pueden jugar un papel importante al momento de resolver un conflicto.

Ahora bien, ya definida la psicología social se debe ahondar un poco más acerca de las subdivisiones que a su vez esta tiene. En este caso en particular se trabajará específicamente en la psicología social comunitaria que tiene como objeto la

“movilización de un grupo particular (una comunidad), para el enfrentamiento y solución de sus problemas, los cuales a través de la intervención de agentes de cambio, percibirá en sus dimensiones reales y en sus relaciones con el medio en que se presentan”

(Montero, M. 1984, p.389)

Lo que se pretende por medio de esta disciplina es poder realizar un trabajo comunitario que permita la reestructuración de esquemas mentales y modificación de las

conductas que están siendo causantes de situaciones negativas en los jóvenes de la institución, las cuales de manera directa o indirecta afectan también su rendimiento escolar.

### **Marco conceptual**

Como ya ha mencionado anteriormente las temáticas principales que se trabajaron fueron el manejo de las emociones y la resolución de conflictos. Sin embargo estas temáticas abarcan una serie de situaciones y problemáticas que se manejaron durante la realización de la pasantía. Para esto es necesario tener claros los conceptos principales. Según Reeve (1994) citado por Mariano Chóliz Montañés las emociones tienen tres funciones específicas:

- Funciones adaptativas: refiriendo la importancia de que el individuo se adapte a las condiciones ambientales ofrecidas por el contexto en el que se encuentra
- Funciones sociales: en este punto se destaca principalmente la necesidad de un buen manejo emocional que contribuya con el establecimiento de relaciones interpersonales de manera adecuada.
- Funciones motivacionales: la motivación y las emociones se encuentran relacionadas estrechamente ya que la emoción energiza la conducta motivada, lo que permitirá una mayor fuerza al momento de realizar la acción.

Hay diferentes tipos de emociones pero Mariano Chóliz Montañés menciona 6 de ellas:

- La felicidad
- La ira
- La tristeza
- El asco
- La sorpresa
- El miedo

Estas emociones tienen características diferentes que permiten diferenciar claramente una de otra, es por esto que dicha teoría se utilizó para el trabajo que se realizó con los alumnos, teniendo en cuenta que un buen manejo emocional puede contribuir en la resolución de conflictos de manera significativa.

Otra de las teorías que es relevante al momento de la realización de este trabajo es la asertividad, ya que esta se relaciona tanto con el manejo adecuado de las emociones y la resolución de los conflictos.

Llacuna, J & Pujol, L (2004) refieren que la asertividad es una “habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás”. Es por esta razón que se hace pertinente el trabajo de la asertividad durante la realización de la pasantía con los alumnos ya que esto puede incidir en la conducta de estos y prevenir situaciones conflictivas al momento de expresar sus pensamientos y emociones. También es importante aclarar los tipos de conductas: agresiva, pasiva y asertiva. Según Llacuna, J y Pujol, L (2004) definen los 3 tipos de conducta así:

- Conducta asertiva: es la forma como se expresan los sentimientos, pensamientos y creencias con firmeza y apropiación si violar los derechos de los demás.
- Conducta agresiva: es la forma en que se expresan los sentimientos y pensamiento propios de una forma impositiva, transgrediendo los derechos de los demás.
- Conducta pasiva: es la incapacidad de expresar los propios sentimientos y pensamientos de manera que se transgreden los propios derechos.

Por último se debe mencionar la resolución de conflictos como temática principal. Según Tuvilla, J. (2004) la resolución de conflictos es el proceso mediante el cual se resuelve

algún tipo de problema a nivel escolar de manera pacífica con la ayuda de un mediador que logre contribuir el proceso de resolución para llegar a acuerdos sin afectar alguna de las partes. El rol del mediador como se evidencia anteriormente es vital al momento de resolver un conflicto, es por esto que el tema de mediación también fue dirigido a los docente con el fin de ampliar sus conocimientos acerca de la mediación y el rol que cumplen ellos dentro del aula de clase.



### **Propuesta metodológica**

Inicialmente la propuesta había sido presentada para trabajar con jóvenes de bachillerato, sin embargo al conocer la población se pudo evidenciar que la mayoría de los trabajos sociales han sido realizados con la población de bachiller y la población de primaria no ha sido tomada en cuenta. La propuesta fue presentada a la orientadora de la institución al inicio del mes de febrero de este año, la cual se aprobó por la misma como también por la asesora de pasantía. Esta fue una propuesta provisional ya que la propuesta real a trabajar se realizaría después de hecho el diagnóstico.

La metodología implementada para la realización del diagnóstico situacional fue la obtención de información por medio de aplicación de encuestas, la cual es definida por García Ferrado (1993) como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (p. 123). Esta definición permite comprender la importancia de la realización de la encuesta para realizar el diagnóstico ya que esta técnica permite recolectar información acerca de la población con la cual se espera trabajar.

Para la aplicación de este instrumento se tomó una muestra de 42 alumnos de 180 alumnos que son aproximadamente entre los grados cuartos, quintos y el grupo de aceleración. Durante la aplicación de la encuesta se realizó también observación directa, la cual es explicada por Lidia Díaz (2010) así: “cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar” (p. 8), en esta observación se pudo evidenciar algunos comportamientos que fueron contrastados con la información obtenida en las encuestas.

La aplicación de las encuestas se realizó en la sede principal de la institución y también en la sede Luis Bernal, donde se realizó la aplicación a 14 alumnos, siete alumnos de cuarto grado y siete alumnos de grado quinto. También es importante aclarar que de la muestra de 42 alumnos, 21 de ellos son de sexo masculino y 21 son de sexo femenino, sus edades oscilan entre 8 y 15 años, el formato de encuesta se encuentra anexado a este documento (ver apéndice A) al igual que las tablas de resultado (ver apéndice B)

Después de esto se realizó un trabajo de organización y planeación de las actividades que se realizaran durante el año 2014 teniendo en cuenta el calendario académico. Es importante resaltar que si bien se realiza una organización y planeación de actividades, estas están sujetas a cambios ya que pueden surgir alteraciones en el cronograma. En el apéndice C se encontrará la Matriz POA donde se exponen las diferentes actividades que se esperan realizar a partir del diagnóstico institucional.

Por otra parte es necesario mencionar las técnicas que utilizaron durante la pasantía como los talleres psicoeducativos, la proyección de videos alusivos a los temas correspondientes, las charlas educativas y la formación del grupo de promoción y prevención con los alumnos. Inicialmente es necesario resaltar la relevancia que tienen los talleres psicoeducativos dentro del proceso de pasantía en la institución ya que permitió un acercamiento con la población y una mirada diferente acerca de las temáticas que se trabajaron, además permitió un espacio de aprendizaje dinámico entre los alumnos afianzando así sus relaciones interpersonales. También se hace relevante mencionar la importancia de los videos proyectados ya que la población con la que se trabajó es una población de niños y algunos, en menor cantidad, adolescentes con los

cuales se facilita más el trabajo cuando se proyectan imágenes o videos lúdicos que faciliten el entendimiento de la temática que se está manejando.

También se conformó un grupo con estudiantes de grado noveno, décimo, once y caminar 2 para una totalidad de 11 alumnos que tienen capacidades de liderazgo y que en su mayoría conforman el concejo estudiantil de la institución. El grupo llamado ELID (Equipo de líderes) elegía una temática cada dos semanas, la cual era trabajada desde la promoción y prevención con el fin de dar a conocer esta a todos los grupos de la institución. Para esto se utilizaban distintas técnicas como folletos, carteleras, entre otras las cuales eran presentadas ante los estudiantes y explicadas por los integrantes del grupo. Con esto lo que se pretendía realizar era un aporte a la institución que lograra contribuir principalmente en el proceso de pasantía y en general en todos los estudiantes de la institución, buscando incluso la institucionalización de este programa.

### **Actividades realizadas**

Durante el primer semestre del 2014 en la Institución Educativa Ciudadela Empresarial Cuyabra se realizaron algunos talleres con los estudiantes de grados cuarto, quinto y aceleración y con la población docente para promover el buen manejo de emociones en los alumnos y el rol de mediado que cumple el docente dentro de la resolución de un conflicto dentro del aula de clase (Ver apéndice D1, D2, D3). También se realizaron informes semanales los cuales permiten conocer las actividades realizadas durante el tiempo de estancia en la institución. (Ver apéndice E1, E2, E3, E4, E5).

## **Evaluación de impacto**

La evaluación de impacto se hace con el fin de medir los efectos y beneficios evidenciados luego de la realización de la pasantía. En esta se midieron las temáticas aplicadas, la metodología implementada, el cumplimiento de los objetivos propuesto inicialmente, el tiempo manejado, las herramientas utilizadas y los conocimientos adquiridos.

### **Metodología**

Para medir el impacto que tuvo la pasantía dentro de la Institución educativa se realizó una evaluación a alumnos y docentes. Con los alumnos se manejó un test (Ver apéndice F) en el cual se medía la capacidad de autocontrol que estos tenían dentro del aula de clase y las habilidades que podrían haber adquirido como mediadores dentro de un conflicto. Para esto se tomó una muestra de 42 alumnos con el fin de dar continuidad a la muestra tomada inicialmente para la realización del diagnóstico de necesidades. Esta muestra está dividida en 21 alumnos de sexo masculino y 21 de sexo femenino. Se realizaron 9 preguntas de selección múltiple y 3 preguntas abiertas. (Ver apéndice F)

Con los docentes se realizó una entrevista no estructurada en la cual iban preguntas dirigidas hacia el comportamiento de los alumnos en el aula de clase, realizando un contraste entre el comportamiento evidenciado al inicio del año escolar y el evidenciado al final del mismo año. También se realizaron preguntas dirigidas hacia la manera como se resolvían los conflictos dentro del aula y como los docentes respondían ante esto.

## Resultados

Según los resultados obtenidos (Ver apéndice G; G1) se pudo evidenciar que:

- El 72% de la población logra reconocer sus emociones de manera fácil y clara, teniendo en cuenta que al momento de experimentar alguna de sus emociones básica logra expresarse de manera adecuada, también reconocen cuáles son sus emociones básicas y la forma como estas se presentan.
- El 85% de la población logra manejar sus emociones, haciendo principal énfasis en el control de la ira, teniendo en cuenta que logran aplicar algunas técnicas para controlar la ira aun cuando se encuentran en una situación de conflicto.
- El 78% de la población logra contribuir en la resolución de un conflicto, principalmente dentro del aula, conociendo la manera como debe actuar cuando este se presenta y aplicando algunas de las técnicas enseñadas.
- El 71% de la población logra actuar como mediador en un conflicto, enseñando pautas para controlar la ira y apoyando la resolución del conflicto presentado.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas y en las entrevistas realizadas con los docentes se puede decir que la mayoría de los alumnos puede reconocer situaciones de conflicto y actuar como mediador en este, teniendo en cuenta que a través de los talleres realizados y las técnicas utilizadas mediante el grupo de líderes conformado con los alumnos de la institución, se obtuvo una respuesta positiva por parte de los estudiantes y un aprendizaje significativo respecto al rol del mediador dentro de un conflicto en el aula de clase. También es importante resaltar que la mayoría de los estudiantes reconoce la forma en la que debe actuar cuando se presenta

un conflicto entre compañeros y este no logra controlarlo, optando así por acudir a un adulto responsable que logre controlar la situación.

Por otra parte es importante resaltar que los estudiantes al inicio del año, cuando se realizó la encuesta para la realización del diagnóstico, tan solo un 28% lograba controlar emociones como la ira, mientras que en esta oportunidad se logró evidenciar que el 85% logra controlar sus emociones, lo cual indica que se logró un cambio positivo por medio de las actividades realizadas.

Es importante mencionar que si bien dentro del primer test realizado no se incluyó el término de mediación, al inicio del año los estudiantes no lograban reconocer que era un mediador y cuál era su rol; sin embargo se observó que el 71% de la población logra actuar como mediador en un conflicto, lo cual se logró por medio de los talleres realizados y algunos videos proyectados donde se ilustraba la mediación y el rol de mediador dentro de una situación de conflicto.

## **Conclusiones**

- De acuerdo al diagnóstico realizado en el primer semestre del presente año, se logró conocer el nivel del manejo de la ira en los alumnos, encontrando un bajo control de esta emoción.
- Según la encuesta realizada se evidenció que el objetivo planteado acerca del fortalecimiento del manejo de emociones se cumplió en la mayoría de los alumnos lo cual contribuye en la promoción de una sana convivencia.
- Se realizaron actividades pedagógicas con las cuales se enseñaron distintas formas de resolver un conflicto y el rol del mediador dentro de este.

Finalmente se puede decir que se lograron la mayoría de los objetivos establecidos, se realizaron algunas actividades que habían sido planeadas al inicio del año y otras de ellas se modificaron, así como también se realizaron actividades que no estaban establecidas teniendo en cuenta que las actividades se acomodaron de acuerdo a las necesidades y demandas de la institución, sin embargo siempre fueron encaminadas al cumplimiento de los objetivos planteados.

### Referencias bibliográficas

- Chóliz, Mariano. (2005). *Psicología De La Emoción: El Proceso Emocional*. Recuperado de <http://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>
- Congreso de Colombia. (2013). Ley 1620 de 2013. Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201620%20DEL%2015%20DE%20MARZO%20DE%202013.pdf>
- Díaz, Lidia. (2011). *La observación*. Recuperado de <http://www.psicologia.unam.mx/contenidoEstatico/archivo/files/Materiales%20de%20apoyo/La%20observaci+%C2%A6n%20-Lidia%20D+%C2%A1az%20Sanju+%C3%ADn%20Texto%20Apoyo%20Did+%C3%ADctico%20M+%C2%AEtodo%20Cl+%C2%A1nico,%203-%C2%A6%20Sem.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familia. (2006). Ley 1098 de 2006. Recuperado de <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Especiales/SRPA/CIyA-Ley-1098-de-2006.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional. (2010). *Portafolio de modelos educativos, Dirección de poblaciones y proyectos intersectoriales, Republica de Colombia*. Recuperado de [http://www.oei.es/quipu/colombia/portafolio\\_modelos\\_educ.pdf](http://www.oei.es/quipu/colombia/portafolio_modelos_educ.pdf)
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales: España. (2004). *La conducta asertiva como habilidad social*. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_667.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf)



- Montero, Maritza. (1984). La psicología comunitaria: orígenes, principios y fundamentos teóricos. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 387-400
- Proyecto Educativo Institucional. *Institución educativa*. Recuperado de <http://www.ieempresarialcuyabra.edu.co/>
- Recuperado de [http://novella.mhhe.com/sites/dl/free/8448156080/516223/Cap\\_Muest\\_8448156080.pdf](http://novella.mhhe.com/sites/dl/free/8448156080/516223/Cap_Muest_8448156080.pdf)
- Recuperado de <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>
- Tuvilla, J. (2004). Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos. Recuperado de [http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Convivencia%20escolar%20y%20resoluci%C3%B3n%20pac%C3%ADfica%20de%20conflictos\\_0.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Convivencia%20escolar%20y%20resoluci%C3%B3n%20pac%C3%ADfica%20de%20conflictos_0.pdf)