

# Inteligencia emocional y conflicto escolar en estudiantes de Educación Básica Primaria.

## Una experiencia desde el contexto de aula\*

Emotional intelligence and conflicts in elementary basic  
education students.

An experience from the spanish language class

*Anderson Rodríguez\*\**

### Resumen

El texto presenta los principales resultados alusivos a la investigación “Influencia de la inteligencia emocional en la evaluación del aprendizaje de las competencias comunicativas, en niños de Educación Básica Primaria en el Colegio La Ronda de los Niños, en Tunja, Boyacá”. Dentro de este proceso investigativo, uno de los objetivos fue analizar, a partir de la percepción de los niños, la forma como consideran que la inteligencia emocional influye en la resolución de conflictos. Para los fines del presente artículo, este objetivo se convierte en guía de todo el escrito. La investigación se llevó a cabo bajo la metodología de tipo no experimental, descriptiva, pues se realizó sin manipular deliberadamente las variables.

\* Trabajo de investigación realizado en el Colegio la Ronda de los Niños, del municipio de Tunja - Boyacá, entre los años 2011 y 2012.

\*\* MSc en Docencia e Investigación Universitaria U. Sergio Arboleda, Esp. en investigación, Esp. Educación con Énfasis en Evaluación Educativa, Diplomado en violencia escolar. Auditor Interno en calidad bajo la Norma ISO: 9001: 2008. Coordinador por ocho años del Colegio Gabriel García Márquez, Tunja- Boyacá. Docente e investigador Facultad de Educación Postgrados Fundación Universitaria Juan de Castellanos. Integrante grupo RELIGIO. andero849@yahoo.es, arodriguez@jdc.edu.co

Los resultados obtenidos se agruparon en las siguientes variables: capacidad de concentración, interrelación con los compañeros, entorno familiar, comportamientos agresivos, capacidad de estudio y rol del maestro. Dentro de las principales conclusiones se pudo evidenciar que la inteligencia emocional tiene una fuerte influencia, no solo en la dinámica de aprendizaje dentro del área de lengua castellana, sino en la forma como los estudiantes resuelven los conflictos.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, convivencia, conflicto escolar.

## Abstract

The text presents the main results related to the research “Influence of emotional intelligence in the learning evaluation of communicative competences, in elementary basic education children in the School La Ronda de los Niños, in Tunja, Boyacá”. Within this research process one of its objectives was to analyze since the children’s perception, the way they consider that emotional intelligence affect in conflicts resolution, for the purposes of this article, this objective becomes in the written’s guide. The research was carried out under non experimental, descriptive methodology; since it was accomplished without manipulate deliberately the variables. The obtained results were grouped into the following variables: concentration capacity, classmate’s interrelation, family environment, aggressive behavior, study ability and teacher’s role. Among the main conclusions it was able to demonstrate that emotional has a strong influence not only on the learning dynamics into the Spanish language area, but the way how students solve their conflicts.

**Keywords:** Emotional intelligence, coexistence, school conflict.

## Introducción

Una de las realidades más difíciles es que la convivencia entre los seres humanos no es fácil, es compleja, los conflictos en el ámbito escolar no escapan a esta realidad y forman parte de la vida diaria, como lo menciona Chaux (2012): “en el contexto escolar se presentan conflictos interpersonales permanentemente” (p. 95). En ocasiones estos conflictos son abordados de forma superficial, esta forma de observarlos y analizarlos puede generar que se estén encubando situaciones de agresión que, con el devenir del tiempo, podrían anegarse en violencia. El conflicto escolar se ha convertido en un

tópico muy comentado no solo dentro de la vida de las Instituciones Educativas sino en los medios masivos de comunicación. Tomar una definición única de conflicto escolar es sumamente difícil, debido al carácter social e histórico que puede permearlo, pero, para los fines del presente artículo y siguiendo a Torrego (2000), lo entenderemos como:

Una situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, valores, intereses, deseos o necesidades son incompatibles, o al menos, se perciben como tales. Además para entender los conflictos debemos saber que las emociones y sentimientos que se producen en los distintos protagonistas juegan un papel muy importante. Un elemento que ayuda a entender las situaciones conflictivas es la relación entre las partes en un conflicto, ya que esta puede salir reforzada o deteriorada, en función del proceso de resolución (p. 7).

La forma como se resuelven estos conflictos, se convierte en oportunidad de formación tanto para la competencia personal como para la vida en sociedad. Si se quiere aprender a resolverlos bajo el prisma de oportunidades y aprendizajes, se deben desarrollar algunas competencias, una de ellas es el manejo de las emociones. Por consiguiente, tendríamos que mencionar la influencia de la inteligencia emocional. Como lo plantea Shapiro (2008): “si una vida agitada y apresurada ha vuelto a sus niños propensos a la irritabilidad y la ira, usted puede enseñarles a reconocer y controlar estos sentimientos” (p. 18).

La abundante base experimental en que Goleman (1996) sustenta sus posiciones permite deducir que, “si bien todas las personas venimos al mundo con un temperamento determinado, los primeros años de vida tienen un efecto determinante en la configuración cerebral y, en gran medida, definen el alcance del repertorio emocional” (p.85). Pero ni la naturaleza innata ni la influencia de la temprana infancia constituyen determinantes irreversibles del destino emocional del individuo.

La puerta para la alfabetización emocional siempre está abierta y, así como a los colegios les corresponde suplir las deficiencias de la educación doméstica, las empresas y los profesionales que quieran lograr

el éxito en el entorno de especialización y diversidad que caracteriza al mundo moderno deben tener consciencia de sus emociones, dotarlas de inteligencia emocional y la capacidad de generar climas positivos dentro de su metro cuadrado de interacción. Goleman (1996) menciona que el intelecto predice solo el 10% del éxito en la vida, y el coeficiente no tiene nada que ver con lo bien que nos vaya en la vida, lo que marca la diferencia es el coeficiente emocional, este no es fijo en la existencia sino que continua mejorando a través de cada década de vida.

Rodríguez y Español (2013) realizan una interesante reflexión al respecto, manifestando que debemos recuperar algunos aspectos que no tienen precio ni se consiguen fácilmente en almacenes de cadena:

Esa seguridad que tantos adultos han perdido y que requieren nuestros niños (as) y jóvenes, esa compasión y alteridad que nos recuerda la importancia de las buenas palabras, el hablar en un tono agradable, emplear gestos de cortesía, evitar la envidia, actitudes groseras, apodos, golpes, amenazas y algo que algunos catalogan como deporte nacional “el chisme” (p. 180).

El colegio y el aula se convierten entonces en lugares privilegiados para aprender competencias emocionales, de tal manera que los alumnos aprendan a relacionarse consigo mismos, con los demás y su entorno, lo anterior sin agresión e irrespeto. Todo cuesta cuando no hay un adecuado manejo de las emociones, cuesta cada especie que se marcha para siempre, cada bosque que muere entre llamas, cada centímetro cúbico del mar que se llena de mercurio, cuesta cada lágrima, cada sollozo, cada niña abusada, cada niño maltratado, cada hogar descompuesto, cada caso nuevo de intimidación escolar que se presenta, cada mujer destruida, cada indígena despojado, cada inmigrante, cada víctima, cada solitario, nada es gratis, todo tiene un altísimo precio.

De acá la importancia insoslayable de esta temática en la vida de las personas y, en especial, de nuestros niños, pues son ellos quienes crecerán y darán fruto en gran medida por las experiencias que de

pequeños hayan tenido. Acá cobra una importancia capital el lenguaje de las emociones desde el plano educativo y la forma cómo funciona. Siguiendo a Cassasus (2008):

Cuando digo que hay que entender cómo funciona el sistema emocional, no me estoy refiriendo a las dimensiones neurológicas, o químicas o fisiológicas, ni siquiera a las 15 dimensiones psicológicas de las emociones. Me refiero a las emociones como mecanismos de acción (aprendizaje) y de interacción (pedagogía), y a cómo estas ocurren en un contexto o clima (aula) de trabajo (p. 15-16).

El modo en que los niños se manifiestan y ponen en evidencia sus “comportamientos”, está estrechamente relacionado con la teoría desarrollada por Goleman. Siguiendo este autor, se puede establecer la siguiente definición de inteligencia emocional:

Los científicos Salovey y Mayer (1990) definen la Inteligencia emocional como un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y las emociones propias así como las de los demás. Si bien, como decíamos, resulta imposible medir cuantitativamente las características sociales y de personalidad, sí podemos atribuirle la importancia que merece y resignificar el trabajo con las capacidades emocionales al mismo nivel que estimulamos los intelectuales. (Goleman, 2001 en Shapiro, 2008. p. 45).

El término de inteligencia emocional fue utilizado por primera vez por Peter Salovey y Jhon Mayer en 1990; sin embargo, es Daniel Goleman quien ha dado importancia a esta expresión. Hoy en día sabemos que la sola Capacidad Intelectual (CI) no es suficiente para explicar el éxito o el fracaso de las personas. Es por eso que a la hora de interactuar con los niños dentro del ambiente escolar y la forma como abordan los conflictos, es común encontrar niños que les cuesta conocerse a sí mismos, ser conscientes de sus potencialidades y relacionarse con los demás.

Así entonces, el trabajo abordó la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo afrontan los niños los conflictos desde la inteligencia emocional? Para los fines del presente artículo, se mostrarán los resultados

relacionados con esta pregunta orientadora desde la percepción de los estudiantes. Apunta el presente escrito a una relevancia práctica en sus dimensiones social y pedagógica.

## Metodología

La investigación se fundamentó en el paradigma mixto (cuantitativo y cualitativo) de tipo no experimental, descriptiva, pues se realizó sin manipular deliberadamente variables, lo que se hace en este tipo de estudios es observar los fenómenos o situaciones en su contexto natural. Los estudiantes no fueron expuestos a ningún tipo de estímulos, sino observados y analizados dentro del aula. Asimismo, se realizó una interpretación y análisis de los datos obtenidos. Como lo señala Hernández (1997): “Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 245). La intención fue analizar la influencia de la inteligencia emocional en la resolución de los conflictos en niños de Grado Quinto de Educación Básica Primaria del Centro Educativo Colegio La Ronda de los Niños en Tunja, Boyacá.

La población objeto de estudio estuvo conformada por los estudiantes de Educación Básica Primaria, de los cuales se seleccionó una muestra de 40 niños de Grado Quinto, cuyas edades oscilan entre los 6 y los 11 años. Todos pertenecen a los estratos 2, 3 y 4. Dentro de la selección de la muestra todos los estudiantes tenían la misma posibilidad de ser elegidos, pero se tuvo en cuenta el Grado Quinto por estar conformado por los estudiantes que más tiempo llevaban formando parte de la institución y que concluían el ciclo del Preescolar y la Básica Primaria para iniciar la Básica Secundaria.

La técnica utilizada para la recolección de la información fue la encuesta, con contenidos similares. El procedimiento para la recolección de información fue el siguiente: Se reunió a los niños en el aula máxima de la institución y se les explicó el objetivo de la encuesta y de la investigación, resolviendo algunas dudas. A continuación, se

procedió a entregarles el formulario de encuesta, donde cada niño lo primero que hizo fue escribir su nombre. En la medida que se avanzó, se resolvieron dudas en forma individual. Culminado el proceso de aplicación de las encuestas, se procedió a revisarlas y establecer cuáles estaban incompletas o ilegibles y se llama a cada niño para culminar el proceso de diligenciamiento.

## Resultados<sup>1</sup>

Para analizar el comportamiento de los niños y la forma como abordan los problemas desde la inteligencia emocional, se aplicó una encuesta con preguntas orientadoras (Ver Cuadro 1), las cuales se agrupan en seis variables (capacidad de concentración, interrelación con los compañeros, entorno familiar, comportamientos agresivos, capacidad de estudio y rol del tutor/maestro) para una mejor interpretación (Ver Cuadro 2).

---

1 En algunas partes del texto aparecen distintas líneas entre paréntesis, estas corresponden a las respuestas cualitativas de los niños.

**Cuadro 1.** Resultados de encuesta aplicada a estudiantes del Colegio Ronda de los Niños de Tunja

Ítem	Preguntas	Respuestas					
		Completamente de acuerdo	%	Parcialmente de acuerdo	%	En desacuerdo	%
01	Durante el día, la mayoría de actividades requieren de una adecuada comunicación	37	92,5	-	-	3	7,5
02	La forma de solucionar las situaciones de conflicto que se te presentan en el colegio es por medio del diálogo	34	85,0	3	7,5	3	7,5
03	Durante la clase tus compañeros se distraen con facilidad	26	65,0	9	22,5	5	12,5
04	Es positivo compartir con los compañeros las experiencias personales	17	42,5	11	27,5	2	30,0
05	Asistir a clase de Lengua Castellana es muy gratificante	34	85,0	6	15,0	-	-
06	Las actividades que realiza el profesor en Lengua Castellana son estimulantes	31	77,5	6	15,0	3	7,5
07	La comunicación no verbal es una forma de expresar tus emociones	23	57,5	11	27,5	6	15,0
08	Comunicarse con tus padres es muy importante	40	100	-	-	-	-
09	La relación con tus papitos influye en el resultado de tus evaluaciones	17	42,5	14	35,0	9	22,5
10	Las clases con juegos y actividades son gratificantes	31	77,5	6	15,0	3	7,5
11	El profesor explica una actividad y no la recuerdo	9	22,5	14	35,0	17	42,5
12	El profesor estimula con actividades recreativas la enseñanza del lenguaje, las cuales ayudan a recordar y asimilar lo aprendido	26	65,0	14	35,0	-	-



Ítem	Preguntas	Respuestas					
		Completamente de acuerdo	%	Parcialmente de acuerdo	%	En desacuerdo	%
13	Siempre identifico las causas reales de mis emociones (rabia, tristeza, alegría)	29	72,5	11	27,5	-	-
14	El profesor realiza actividades en equipo, siendo estas muy positivas, ya que nos comunicamos y decidimos en equipo	23	57,5	17	42,5	-	-
15	El profesor refuerza y promueve la lectura a través de poemas, leyendas, dramatizaciones, adivinanzas, canciones y ejercicios lúdicos	28	70,0	12	30,0	-	-
16	Cuando algún estudiante muestra debilidades en lectura, escritura o en la convivencia, el profesor establece relaciones que permitan integrarse a todos, de tal forma que el problema sea de todos y no de uno	16	40,0	24	60,0	-	-
17	¿Consideras que quererte a ti mismo influye en el resultado de tus evaluaciones y la forma de relacionarte?	28	70,0	8	20,0	6	10,0
18	¿Reconoces y valoras las capacidades de tus compañeros?	24	60,0	8	20,0	8	20,0
19	Te sientes una persona valiosa dentro del aula	20	50,0	16	40,0	4	10,0
20	Te gusta escribir	40	100				

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del Colegio Ronda de los Niños de Tunja, marzo de 2011.

## Variables

Los resultados obtenidos en el Cuadro 1 se agruparon según las seis variables investigadas, cuyos resultados se observan en el Cuadro 2, representados en las figuras 1 a 6.

**Cuadro 2.** Variables obtenidas de la encuesta aplicada a estudiantes del Colegio Ronda de los Niños de Tunja

Variables	Respuestas					
	Completamente de acuerdo	%	Parcialmente de acuerdo	%	En desacuerdo	%
Capacidad de concentración	34	85,0	3	7,5	3	7,5
Interrelación con los compañeros	25	62,5	7	17,5	8	20,0
Entorno familiar	29	72,5	7	17,5	4	10,0
Comportamientos agresivos	30	75,0	8	20,0	2	5,0
Capacidad de estudio	20	50,0	14	35,0	6	15,0
Rol del tutor/maestro	21	52,5	19	47,5		-

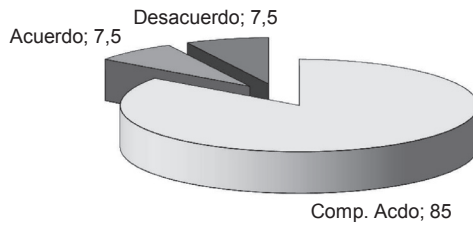
Fuente: Cuadro 1.

Se evidencian en el Cuadro 1 y Cuadro 2, índices y porcentajes altos y positivos en la forma como los niños afrontan las situaciones de conflicto que se presentan en el contexto de aula desde la inteligencia emocional. Teniendo como referente lo planteado por Goleman (1996) en lo concerniente a la visión que la inteligencia emocional se aprende a lo largo de toda la vida, a continuación se presentan los principales hallazgos de cada una de las variables categorizadas en el Cuadro 2. El orden de presentación de los resultados es el siguiente: Capacidad de concentración, interrelación con los compañeros, entorno familiar, comportamientos agresivos, capacidad de estudio y rol del tutor/maestro:

**Capacidad de concentración.** Respecto a esta variable, el 85,0% de los niños dice estar completamente de acuerdo en que durante el día la mayoría de actividades requieren de una adecuada concentración, reconociendo que un número importante de compañeros se distrae con facilidad, afirmando que las clases con juegos son gratificantes (ayudan a entender más el tema visto en clase, se capta más, facilita el aprendizaje, son divertidas), donde la comunicación no verbal es una forma de expresar algunas de las emociones (mis amigos y yo somos alegres, a veces somos raros sin decir nada a nadie).

El 17,5% dice estar de acuerdo con lo expuesto (algunas clases son interesantes), ante un 7,5% que está en desacuerdo (porque el diálogo siempre es lo mejor, es posible expresarse con gestos, no todas las clases se prestan para jugar y esto genera desconcentración). Otros aspectos que se resaltan dentro de las respuestas de los niños es que, ante la dificultad y falta de disposición de algunos compañeros para poner atención al profesor, se concentran en los compañeros, molestan a los que sí desean poner atención, hablan entre ellos de manera permanente, responden de manera inadecuada cuando les llaman la atención por hablar más en el salón que en el descanso.

El ser humano, como evento social y ser en relación desde que llega a este mundo, puede ir desarrollando la capacidad de hacer frente a los problemas sociales, afectivos y emocionales que se entrecruzan en el devenir de la vida de las Instituciones Educativas y de las aulas. No siempre estamos preparados para abordarlos, incluso algunos de ellos con frecuencia ni siquiera se pueden detectar con claridad. Si la percepción de los estudiantes alude a la necesidad de adecuados espacios de concentración en el desarrollo de las actividades de aula para evitar posibles situaciones de conflicto, se hace necesario adoptar una perspectiva amplia, que admita la participación de distintos factores para abordar los nuevos problemas que presenta la convivencia en las aulas, desde una visión preventiva y educativa del manejo adecuado de las emociones.



**Figura 1.** Variable capacidad de concentración en estudiantes

Fuente: Cuadro 2.

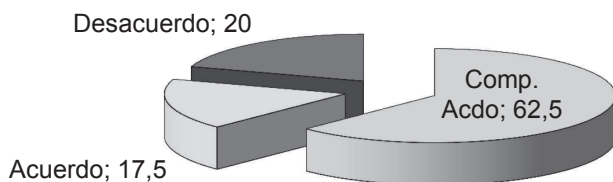
**Interrelación con los compañeros.** Las referencias a las agresiones y violencias en el contexto escolar, repetidas en los medios de comunicación y en los comentarios de docentes y padres de familia, hace necesario abordar la interrelación entre los estudiantes. Una educación que construye paz es aquella ligada al criterio moral, ya que posibilita el desarrollo de competencias ciudadanas para la convivencia y la prevención de la violencia. En esta variable, el 62,5% de los encuestados dice estar completamente de acuerdo en que la forma de solucionar las situaciones de conflicto que se presentan en el colegio debería ser por medio del diálogo (debemos darle ejemplo a los demás, somos seres humanos y hay que respetar a los demás, es la mejor forma de solucionar las diferencias), además reconocen y valoran las capacidades de los compañeros (cada persona merece respeto y es importante valorarla por lo que es importante, Dios nos dio a todos los seres humanos capacidades que debemos aprovechar, y respetar las de los demás, hay que reconocer y respetar las diferencias).

El 20% aduce que de acuerdo y el 17,5% en desacuerdo (consideran que algunos tienen gusto por la pelea, no solo es en el colegio, también en la familia, tengo en cuenta solo a mis amigos, manifiestan los que más se les dificulta el manejo de las emociones en la interrelación con los compañeros).

Los conflictos son inherentes a toda acción humana, no hay ninguna profesión, actividad o acción social que no esté permeada por los conflictos, se evidencia que el colegio es uno de los espacios donde los

estudiantes pueden aprender a manejarlos, ellos lo aprenden bien o la aprenden mal, pero la aprenden, como se evidencia en las repuestas de los niños. Los conflictos solemos identificarlos como algo negativo, rara vez son considerados como una oportunidad de aprendizaje, de mejorar, de progresar y, efectivamente, la experiencia muestra que la madurez de las personas se alcanza en la medida en que son capaces de ir enfrentando los conflictos y superarlos.

Si no se tuvieran conflictos, seríamos como un niño viviendo en la tierra del nunca jamás. Los conflictos no son buenos ni malos, lo bueno o lo malo es la forma de enfrentarlos; podemos evadirlos, negarlos, podemos reaccionar muy mal a los conflictos, lo que importa es cómo se encaran; son dinámicos y, por ende, pueden ir complejizándose y haciéndose cada vez más difíciles de resolver; son como una bola de nieve, en un comienzo pueden ser pequeños, pero luego pueden ir aumentando. Al ser dinámicos, es menester aprender cómo enfrentarlos positivamente, antes de que escalen a situaciones de agresión y violencia. Por ejemplo, el conocido hoy en día como intimidación escolar o *bullying*.



**Figura 2.** Variable interrelación con compañeros estudiantes

Fuente: Cuadro 2.

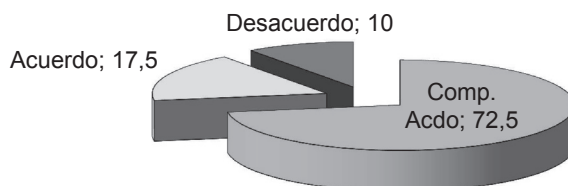
**Entorno familiar.** El 72,5% de los estudiantes está completamente de acuerdo que comunicarse con los padres es muy importante, donde la relación con ellos influye en el resultado de las evaluaciones y en la forma de resolver los conflictos (ellos me pueden ayudar con mis problemas, mejora el ambiente familiar y de estudio, dan consejos para resolver los problemas, brinda más confianza, es necesaria, es importante el

diálogo); 17,5% está de acuerdo (es importante que las relaciones sean buenas, muchas veces se necesita una tarea, y en ese caso no hay apoyo, lo motivan a uno, existe armonía en el hogar, ayudan a estudiar para la evaluación, su mal genio es contagioso y preocupante, puedo practicar lo visto con ellos y la forma como solucionan sus problemas), ante el 10,0% que está en desacuerdo (algunas veces puedo tener la capacidad de salir adelante sin que me afecten sus conflictos, vivo solo con mi mamá).

Es bien sabido que mientras las familias no tengan una mejor realidad, difícilmente la sociedad la va a tener, es decir, que los niños, en gran medida, van creciendo y dando fruto por las experiencias que vivencian en los núcleos más cercanos, en este caso la familia. En las respuestas de los niños se evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo una adecuada comunicación familiar, esto los hace más seguros y asertivos en la forma de vivenciar los conflictos.

Pero, ¿cuál podría decirse que es la esencia y la base de una adecuada comunicación entre padres e hijos? Al respecto, Acevedo (2013) menciona que “la respuesta es *saber escuchar*, o mejor, escuchar para entender la realidad de la otra persona. Esto nos lleva al concepto de empatía, que es clave para lograr una buena comunicación” (p. 164). La empatía es una de las competencias indispensables a desarrollar en las aulas para el fomento del manejo adecuado de las emociones y la formación en ciudadanía. Como refiere Acevedo (2013):

la paz se hace en familia. Cada uno de nosotros en nuestra casa puede hacer una diferencia en la vida de nuestra familia y por lo tanto de nuestra comunidad. Es cuestión de creer en la fuerza de una buena familia (p. 55).

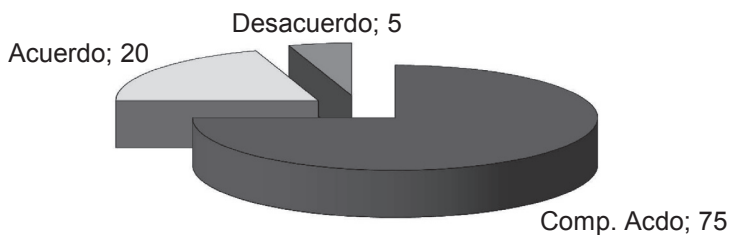


**Figura 3.** Variable entorno familiar de estudiantes

Fuente: Cuadro 2

**Comportamientos agresivos.** El 75,0% de los estudiantes encuestados está completamente de acuerdo en que siempre identifica las causas reales de sus emociones (desde pequeño lo hace, hay cosas que pueden generar en ocasiones reacciones de manera agresiva, se estresa, le da tristeza ver morir una mascota, se pone alegre cuando le celebran a uno algo, a esta edad ya uno diferencia, creo en mí), considera que quererse a sí mismo influye en el resultado de las evaluaciones y en la forma de relacionarse con los demás (si soy feliz, amoroso y responsable, rindo en el colegio). Se siente una persona valiosa dentro del aula (me valoro y lo hago con los demás, soy representante del curso, ante Dios todos somos iguales). El 20,0% está de acuerdo (cumpló con mis deberes) y el 5,0% en desacuerdo (soy más triste que feliz, cuando me siento mal o desmotivada no sé cómo solucionar mis problemas).

Uno de los aspectos importantes a resaltar es la capacidad que han venido desarrollando los estudiantes en el contexto del aula para identificar las causas de sus emociones, y cómo estas pueden influenciar en los comportamientos agresivos que se presentan dentro del aula. Algunos autores denominan esta capacidad emocional como la autoconciencia. Bach y Darder (2005) aluden al respecto que “la emoción que tenemos que incorporar de lleno a la vida y a la educación no es solo la intrapersonal, la que vivo yo conmigo mismo, sino también la interpersonal, la que me pone en contacto con el otro, la que necesito para construirme y sentirme parte de la comunidad”(p. 19). Este es un aspecto que tiene que ir más allá en el interior de las aulas.



**Figura 4.** Variable comportamientos agresivos de estudiantes

Fuente: Cuadro 2

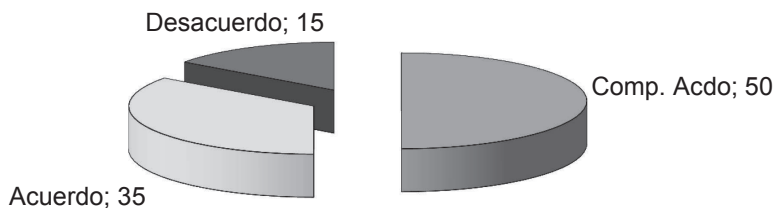
**Capacidad de estudio.** En los resultados de esta variable, el 50 % de los estudiantes encuestados afirma estar completamente de acuerdo con que asistir al colegio es muy gratificante, ya que se generan espacios para poder aprovechar la capacidad de estudio (me sirve para el futuro, enriquecemos el saber, es divertida), porque les gusta escribir, leer y dialogar. De igual manera, porque el profesor realiza actividades en equipo, siendo estas muy positivas, ya que nos comunicamos y decidimos en equipo de manera respetuosa (son actividades que nos sirven para nuestra vida, son amenas y nos gustan, es un apoyo y colaboración para los que no entienden) y, además, refuerza y promueve la lectura y la pronunciación a través de poemas, leyendas, dramatizaciones, adivinanzas, canciones y ejercicios lúdicos (lo motiva y alegra a uno, porque es una clase diferente, se entiende más, está uno más contento y el tiempo pasa rápido, memoriza con mayor facilidad lo leído). El 35,0% dice que está de acuerdo con lo expuesto anteriormente, y el 15,0% en desacuerdo, ya que el profesor explica una actividad y no la recuerda muy bien (cuando no dejan escuchar por el desorden, es uno de los idiomas más difíciles del mundo).

Es bien conocida la relación que existe entre espacios adecuados para el aprendizaje, los cuales influyen en la capacidad de estudio de los estudiantes. Se requiere entonces de docentes e integrantes de las comunidades educativas comprometidos, que mantengan unidas nuestras comunidades, creativos y con vocación proactiva hacia todo lo que vivencian dentro de la vida diaria en las interacciones que se dan dentro del aula y la institución en general.

Cada grupo tiene vida propia, de tal suerte que existe un clima interpersonal que va a posibilitar o dificultar el logro de los objetivos educativos y el abordaje asertivo de los conflictos escolares; de aquí que analizar las prácticas pedagógicas desde la percepción de los estudiantes en el contexto del aula (la clase) escenario clave del proceso de enseñanza - aprendizaje, es un componente a resaltar por la relación que existe entre las situaciones que se presentan dentro del aula en el



momento del desarrollo de la clase, la metodología del docente y los conflictos que podrían presentarse cuando no existe una percepción de equidad.



**Figura 6.** Variable capacidad de estudio de estudiantes

Fuente: Cuadro 2

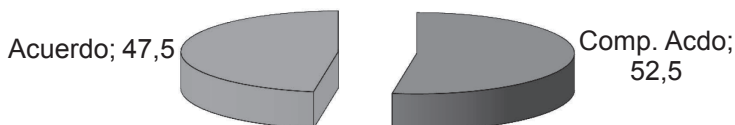
**Rol del tutor/maestro.** El 52,5% de los estudiantes está completamente de acuerdo con la importancia del rol que cumple el tutor/maestro para la resolución de conflictos y el aprendizaje, porque estimula con actividades recreativas la buena conducta y la enseñanza del lenguaje, las cuales ayudan a recordar y asimilar lo aprendido mediante dramatizaciones, adivinanzas, canciones y ejercicios lúdicos (gozamos y aprendemos, uno entiende más y mejor, promueve una práctica sana para ocupar el tiempo libre y formarnos de manera positiva en las relaciones con los compañeros). De igual manera, cuando algún estudiante muestra debilidades en lectura, escritura o en la forma de tratarse con los compañeros, el profesor establece relaciones que permiten integrarse a todos, de tal forma que el problema sea de todos y no de uno (promueve el compañerismo y la igualdad como seres humanos que somos, enseña a compartir, enseña a ser más responsables y a valorar las cosas con el esfuerzo que hacen los papás), ante el 47,5% que opina estar de acuerdo.

Como lo menciona Ortega (2003):

En la escuela se conjuga la convivencia de diversos grupos de personas que mantienen entre sí distintos sistemas de relaciones internas – intragrupo– y que, a su vez, deben desplegar relaciones intergrupo.

Tal es el caso de las relaciones entre el profesorado y el alumnado, y entre cada uno de ellos, y su conjunto con otros grupos sociales como la familia, la administración educativa o la sociedad en general. Así pues, aun concediendo una gran importancia a las relaciones profesor/a–alumnos/as, estamos lejos de considerar que éste sea el único tipo de relación determinante en la educación formal (p. 11).

Teniendo en cuenta que el clima de aula es el contexto o ambiente en el que se producen las interrelaciones, la enseñanza y los aprendizajes, es necesario determinar la influencia de las prácticas pedagógicas y el tiempo consagrado a la enseñanza; pero aún mayor desde la percepción de los estudiantes, cobra especial importancia la forma en el que el docente desempeña un rol activo como mediador en la enseñanza de competencias emocionales para la resolución pacífica de los conflictos. Esto genera entornos acogedores que estimulan emocionalmente la gratificación al alcanzar los objetivos a veces indelebles frente a los ojos de otras personas, pero para el que lo vive y lo experimenta es una sensación de un profundo sentimiento de autopercepción positiva, lo cual influye dentro de otro de los aspectos importantes en la inteligencia emocional, como es el optimismo.



**Figura 7.** Variable rol del tutor/maestro según estudiantes

Fuente: Cuadro 2

## Conclusiones

El explorar lo que significa traer la inteligencia a nuestras emociones posibilita que nos podamos convertir en mejores padres, compañeros, docentes y seres humanos. Esto, traído al plano educativo, se convierte en un imperativo en el quehacer docente, ya que el cultivar habilidades

básicas del corazón humano forma parte de los aspectos indelebles en el trasegar humano. Lo anterior se constata en las respuestas de los estudiantes respecto a la importancia que se le da al rol activo del docente como formador y ejemplo en el desarrollo de la inteligencia emocional y su relación con los conflictos escolares.

Se requiere algo más que el intelecto para que a nuestros estudiantes les vaya bien en la vida, como lo mencionaba uno de los niños en medio del descanso: “un ser humano excelente que escucha muy cortés, es una persona que agradaba a las personas”. Así como en su etimología el prefijo emo traduce “moverse hacia”, en un impulso por hacer algo, se pudo evidenciar que la inteligencia emocional es de gran importancia, pertinencia y tiene una fuerte influencia no solo en la dinámica de enseñanza - aprendizaje en el contexto del aula, sino en la forma como los estudiantes resuelven los conflictos, especialmente en los casos que se caracterizan por la presencia de conductas disruptivas.

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

Se logró analizar que, tanto la capacidad de concentración, la interrelación con los compañeros, el entorno familiar, los comportamientos agresivos, la capacidad de estudio y el rol del maestro, están permeados por la inteligencia emocional, de acá que cuando se enfrenta un conflicto en el ámbito escolar desde la óptica de las emociones, se está formando y fomentando el enfoque de competencias ciudadanas, lo cual es algo indispensable y sin duda posible.



## Referencias bibliográficas

- Acevedo, A. (2013). *La buena crianza*. Bogotá: Grijalbo.
- Bach, E. & Darder, P. (2005). *Des – edúcate*. Barcelona: Paidós.
- Casassus, J. (2008). *Aprendizaje, emociones y clima de aula*. Recuperado de: <http://www.educacionemocional.cl/documentos/aprendizajeemocionesyclimadeaula.pdf>
- Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Bogotá: Taurus.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Santafé de Bogotá: Vergara editores.
- Ortega, R. (2003). *Estrategias educativas para la prevención de la violencia: mediación y diálogo*. Madrid: Cruz Roja Juventud.
- Rodríguez, A. & Español, W. (2013). Vivir es convivir. En Burgos, A., Vega, D. y Moreno, J. (Eds.), *Instituciones Educativas Vivas (177-194)*. Tunja: FUJDC.
- Hernández, R. (1997). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill.
- Shapiro, L. (2008). *La inteligencia emocional de los niños*. Barcelona: Grupo Zeta.
- Torrego, J. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea Ediciones.

