

**TÉCNICAS GESTÁLTICAS COMO ESTRATEGIA
PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS
EN ESCOLARES CURSANTES DEL SEXTO GRADO**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**TÉCNICAS GESTÁLTICAS COMO ESTRATEGIA
PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS
EN ESCOLARES CURSANTES DEL SEXTO GRADO**

Autora: Licda. Eglantina Durrego Herrera
CI: 11.350.126

Tutor: Dr. Olson Javier Aramburu González
CI: 4.466.877

Bárbula, mayo de 2023



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**TÉCNICAS GESTÁLTICAS COMO ESTRATEGIA PARA
LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN ESCOLARES
CURSANTES DEL SEXTO GRADO**

Autora: Licda. Eglantina Durrego Herrera
C.I. N° 11.350.126

Tutor: Dr. Olson Javier Aramburu González
C.I. N° 4.466.877

Trabajo de Grado presentado ante la Dirección de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo como requisito para optar al título de Magister en Investigación Educativa.

Bárbula, mayo de 2023



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES



ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

TÉCNICAS GESTÁLTICAS COMO ESTRATEGIA PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN ESCOLARES CURSANTES DEL SEXTO GRADO.

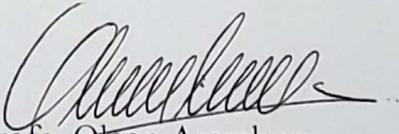
Presentado para optar al grado de **MAGÍSTER INVESTIGACIÓN EDUCATIVA** por la aspirante:

EGLANTINA DURREGO
C.I.: V- 11.350.126

Realizado bajo la tutoría del profesor OLSON ARAMBURU, cédula de identidad N° V- 4.466.877

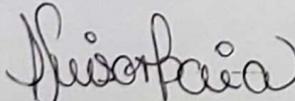
Una vez evaluado el trabajo presentado, se decide que el mismo está **APROBADO**.

En Bárbula, a los dieciséis días del mes de Mayo del año dos mil veintitrés.


Prof. Olson Aramburu

C.I.: V-4.466.877

Fecha: 16-05-23

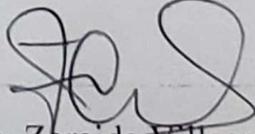


Profa. Ana Arpaia

C.I.: V-8.657.035

Fecha: 16-05-23




Profa. Zoraida Villegas

C.I.: V-7.044.239

Fecha: 16-05-23

SG/km

Universidad de Carabobo, Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación
Ciudad Universitaria Bárbula, Edif. FaCE www.postgrado.uc.edu.ve



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



VEREDICTO

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 139, quienes suscriben **Dr. Olson Aramburu, Dra. Ana Arpaia y Dra. Zoraida Villegas**, miembros del Jurado designados para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **TÉCNICAS GESTÁLTICAS COMO ESTRATEGIA PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN ESCOLARES CURSANTES DEL SEXTO GRADO**, presentado por la Licda. Eglantina Durrego Herrera, titular de la Cédula de Identidad N° 11.350.126, para optar al título de Magíster en Investigación Educativa, emitimos el siguiente Veredicto: **APROBADO.**

A los 16 días del mes de mayo del año dos mil veintitrés (2023)

Dr. Olson Aramburu G.
CI: 4.466.877
Presidente del Jurado

Dra. Ana Arpaia
CI: 8.657.035
Miembro

Dra. Zoraida Villegas
CI: 7.044.239
Miembro



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Olson Javier Aramburu González, titular de la cédula de identidad N° 4.466.877, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Maestría titulado: **TÉCNICAS GESTÁLTICAS COMO ESTRATEGIA PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN ESCOLARES CURSANTES DEL SEXTO GRADO**, presentado por la Licenciada Eglantina Durrego Herrera, titular de la Cédula de Identidad N° 11.350.126, para optar al título de Magíster en Investigación Educativa, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula, a los 8 días del mes de mayo del año dos mil veintitrés.

Dr. Olson Javier Aramburu González

C. I. N° 4.466.877



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: Eglantina Durrego Herrera. Cédula de Identidad: V-11.350.126

Tutor: Olson Javier Aramburu González. Cédula de Identidad: V-4.466.877

Correo electrónico del participante: edurregoh@gmail.com

Título del Trabajo: **TÉCNICAS GESTÁLTICAS COMO ESTRATEGIA PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN ESCOLARES CURSANTES DEL SEXTO GRADO.**

Línea de investigación: Psicoeducativa

Sesión	Fecha	Hora	Asunto tratado	Observaciones
1	28/07/22	5 a 7 pm	Revisión y correcciones del Capítulo I	Orientaciones
2	2/8/2022	5 a 7 pm	Revisión y discusión del Capítulo II	Revisión y Sugerencias
3	4/8/2022	5 a 7 pm	Revisión y discusión del Capítulo II	Orientaciones
4	28/08/22	5 a 7 pm	Revisión del Capítulo III	Correcciones.
5	1/9/2022	5 a 7 pm	Revisión y análisis de los Datos.	Sugerencias y orientaciones
6	9/9/2022	5 a 7 pm	Revisión y discusión de los resultados.	Sugerencias.
7	12/9/2022	5 a 7 pm	Revisión y discusión de las conclusiones.	Revisión y Sugerencias

Título definitivo: TÉCNICAS GESTÁLTICAS COMO ESTRATEGIA PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN ESCOLARES CURSANTES DEL SEXTO GRADO

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de Grado arriba mencionado (a).

Tutor: Dr. Olson J. Aramburu G.
C.I. N° 4.466.877

Participante: Licda. Eglantina Durrego H.
C.I. N° 11.350.126

DEDICATORIA

A Dios y la Virgen de Guadalupe, cómplices de mis elecciones de vida y de mi vocación, guías indiscutibles en este proceso de investigación vital para seguir dando testimonio de lo que aprecio y me es valioso.

A mis padres, dondequiera que estén, quienes me dieron a mis hermanos y mis principios, tesoro infinito.

A mis hijos de la vida: mi familia, mis estudiantes y pacientes, porque a través de encontrarme con ellos, me he encontrado reiteradamente.

A mis compañeros de camino: mi pareja, mis amigos, mis colegas, quienes, con su amor y estímulo, me siguen impulsando a construir una versión más amable en convivencia.

A Jorge, aquel muchacho que me invitó a ser una docente más consciente y me empujó por el camino extraordinario de la psicoterapia Gestalt.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi país, por darme un marco de referencia.

A mi familia de sangre y de corazón, por darme el sentido de pertenencia que me mantiene firme y arraigada.

A mi Tutor, Dr. Olson Aramburu, por su guía sabia y desprendida, su tempo acelerado y el amor que compartimos por la música y la investigación.

A la Dra. Merlina Bordones, por su precisión y dedicación, en su saber bondadosa y alegre.

A la Dra. Zoraida Villegas, por infundir entusiasmo a todos los investigadores que estuvimos bajo su tutela.

A la Dra. Ana Arpaia, por poner el acento preciso en lo que acerca a la excelencia.

A la Universidad de Carabobo,
recinto que cuido, preservo y represento con orgullo.
Alma Mater siempre presente aun en la adversidad.

A mi colega y hermana, Alejandra Domínguez,
fiel prueba de lealtad y parte del todo.

A Territorio Gestalt, espacio de enseñanza construido con consciencia, presencia y responsabilidad en el cuidado del alma humana.

A la educación y la psicoterapia,
por permitirme crecer y conocerme, ayudar a crecer y a conocerse a otros que siguen en esa ruta existencial.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



TÉCNICAS GESTÁLTICAS COMO ESTRATEGIA PARA
LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN ESCOLARES
CURSANTES DEL SEXTO GRADO

Autora: Licda. Eglantina Durrego Herrera

Tutor: Dr. Olson J. Aramburu G.

Fecha: mayo 2023

SINTESIS DESCRIPTIVA

El presente proyecto de investigación desarrolló un plan de acción contemplando las técnicas gestálticas como estrategias para la resolución pacífica de conflictos escolares. Es una investigación de campo bajo enfoque cualitativo y enmarcada en la línea de investigación Psico-educativa. El arraigo teórico se fundamenta en el aprendizaje significativo de Ausubel, la fenomenología de Husserl y Heidegger, y la teoría Gestalt. La metódica se basó en el método fenomenológico de Husserl y la hermenéutica gadameriana para la interpretación de la información. Se realizaron entrevistas semi – estructuradas a actores clave. Los informantes clave los constituyeron tres docentes con experiencia en sexto grado de la escuela primaria que a su vez son facilitadores en terapia Gestalt. Para el proceso de interpretación, se revisaron las evidencias, utilizando la hermenéutica y la contrastación como criterios de rigor científico, dando validez al estudio. Entre las conclusiones se encuentra que la crisis social es generadora de violencia y modela las formas de comunicación, por lo que existen técnicas gestálticas usadas en la escuela que crean consciencia y facilitan la participación corresponsable en la disminución de las acciones violentas entre los actores; las técnicas gestálticas más usadas son la validación de las emociones y su expresión asertiva; la presencia de actitudes fenomenológicas en este proceso es vital para mediar proactivamente en un conflicto y son el vehículo de aproximación real a la solución de un problema interpersonal. Se abre el espacio para profundizar en los aspectos empáticos de las interrelaciones escolares para estudios a futuro.

Descriptor: resolución de conflictos, Gestalt, técnicas gestálticas.

Línea de investigación: Psico – Educativa

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
CONTEXTO SITUACIONAL DE LA INVESTIGACIÓN	3
Objeto de Estudio	3
Contextualización del Objeto de Estudio	3
Intencionalidad de la Investigación	8
Supuesto General	8
Propósitos de la Investigación	8
Justificación de la Investigación	9
CAPÍTULO II	11
DIMENSIÓN TEÓRICO REFERENCIAL	11
Estado del Arte	12
Bases Teóricas	16
Teoría del Aprendizaje Significativo	16
Método Fenomenológico	16
Hermenéutica	17
Teoría Gestáltica	18
Bases Conceptuales	20
Técnicas Gestálticas	20
Métodos de Resolución de Conflictos	22
Bases Legales	25

CAPÍTULO III	27
DIMENSIÓN METODOLÓGICA	27
Naturaleza de la Investigación	27
Metódica y Tipo de investigación	27
Informantes Clave	29
Instrumentos y Técnicas de recogida de la Información	30
Validación de la Investigación	30
Análisis Cualitativo de la Investigación	31
CAPÍTULO IV	32
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
Descripción del Camino Recorrido	32
Presentación y Categorización de la Información Obtenida	32
Transcripción de las Entrevistas y Categorías	33
Contrastación de la Información Categorizada	49
Interpretación de los Resultados de la Investigación	56
REFLEXIONES FINALES DE LA INVESTIGACIÓN	64
REFERENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN	67

INDICE DE CUADROS

Nº Cuadro	Descripción	Pág.
1	Triangulación de Expertos	30
2	Entrevista a LH – Informante 1	33
3	Entrevista a NG – Informante 2	36
4	Entrevista a AD – Informante 3	39
5	Categorías Emergentes	41

INTRODUCCIÓN

Las personas somos seres sociales y nos realizamos con los demás. Existen distintas maneras de relacionarnos unos con otros, en las cuales intermedian la herencia, la cultura, la época y los estilos comunicacionales que se adquieren en esta dinámica de retroalimentación permanentemente. Palabras, pensamientos, sentimientos, acciones, son elementos que atraviesan transversalmente la vida que sucede en conexión.

Pero no todas las formas de interacción entre las personas son nutritivas; en muchas ocasiones el lenguaje de la violencia satura los códigos y los vínculos relacionales. Es por esta razón, que educar a las generaciones futuras con estrategias para interactuar constructiva y positivamente aún en la presencia de conflicto es trascendental. Los programas docentes vigentes que destacan el ser y el convivir como dimensiones fundamentales así lo reflejan.

Es tiempo de invertir horas de formación y llamar la atención hacia el fomento del aprendizaje de estas herramientas, para poder ser factores de cambio cultural desde el contexto estudiantil, de manera de impactar sobre la convivencia en la escuela, las familias, las comunidades y en los diversos ámbitos de relación social.

Cada docente es corresponsable del proceso, cada estudiante es una posibilidad de transformar conciencias y visiones en pro de la disminución de los hechos violentos que han signado la realidad de nuestros últimos tiempos. El trabajo de investigación, aborda esta temática en su desarrollo y se encuentra estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I contiene el contexto situacional de la investigación, su objeto de estudio, la intencionalidad de la investigación, el supuesto general, y la justificación de la investigación. El capítulo II presenta el marco teórico referencial y los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las bases legales. En el capítulo III se define lo relacionado con la dimensión metodológica: naturaleza de la investigación, metódica, instrumentos y técnicas de recogida de la información,

validación y análisis cualitativo de la investigación.

Por último, en el capítulo IV se divulgan los resultados, la categorización de la información, entrevistas realizadas y su contrastación, de las que se desprenden la interpretación y reflexiones finales, en aras de realizar aportes a otros estudios en el futuro.

CAPÍTULO I

CONTEXTO SITUACIONAL DE LA INVESTIGACIÓN

Objeto de Estudio

La reconstrucción del tejido social del país hacia una convivencia pacífica en el que habitamos pasa por resignificar todos los entes y actores que conforman las comunidades. En este sentido, la escuela como institución y actor vivo debe ser protagonista de cualquiera de las acciones que se dirijan con este propósito.

Es el motivo principal de esta investigación aportar a los docentes y, en consecuencia, a la población estudiantil escolar, herramientas para la convivencia donde la paz sea el valor prioritario. La realidad nos ha mostrado lo urgente y lo necesario de atender la causa de la violencia.

Contextualización del Objeto de Estudio

Los conflictos, han sido tema recurrente en los últimos años en diferentes trabajos de investigación a distintos niveles de la educación en distintas partes del mundo, el tema de la violencia aún en tiempos de pandemia que hemos experimentado como sociedad desde finales del 2019, ha estado permanente y lamentablemente en la palestra mucho más allá de lo investigativo. A nivel internacional, la situación de Ucrania y Rusia, es un ejemplo indiscutible de este hecho. También, lo que ocurre en nuestros límites fronterizos a nivel de conflictos armados tanto con Brasil, Colombia y Guyana.

Las instituciones que están inmersas en nuestra sociedad corren el peligro de sucumbir si no se toman medidas multifactoriales para disminuir las acciones de la violencia, mitigar los efectos de la pandemia y educar a los ciudadanos en el marco de las relaciones de convivencia positiva y pacífica.

Educar es la única salida, tal como dice Barroso (1996), destacando que la educación de los líderes y los ciudadanos (símil que se podría utilizar para los

docentes y estudiantes) ayuda a crear conciencia de comunidad, ésa que facilita la convivencia pacífica, ésa que permite la participación en la toma de decisiones importantes para el desarrollo y el bienestar, ésa que resalta el significado de la propia vida y la importancia del otro. “Educando al líder, educamos al ciudadano y viceversa” (p. 356) insiste este investigador. Así debería funcionar la educación, así debería ser según el máximo principio del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) por sus siglas en inglés, que es darle a niños, niñas y adolescentes las “habilidades y conocimientos para alcanzar su máximo potencial y ejercer sus otros derechos” (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF, 2020, p. 1).

Pero ese ideal dista mucho de la realidad actual. En el informe número 75 de este mismo organismo (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF, 2021), se refiere que antes del Covid-19, la violencia era un fenómeno demasiado frecuente en la vida de los infantes y que este factor afectaba al menos a mil millones de niños anualmente. Las complicaciones asociadas a la pandemia pueden haber multiplicado la frecuencia y la intensidad de esta violencia por todos los cambios abruptos derivados del confinamiento, la situación sanitaria, la convivencia y la afectación de la regularidad escolar; siendo la de Latinoamérica la población infantojuvenil más afectada en este sentido.

De manera alarmante concluye el reporte, señalando que los niños no han podido disfrutar de las relaciones positivas que les han apoyado cuando están en peligro, tanto en la escuela, en su familia, su familia ampliada como en su comunidad. Refieren que, en el momento más crítico de la pandemia, más de mil ochocientos (1.800) millones de niños de más de cien países, experimentaron la paralización drástica de los servicios de prevención y respuesta a la violencia y se afirma que “aunque la crisis sanitaria inmediata acabará desapareciendo, las repercusiones de la violencia y los traumas de la infancia pueden durar toda la vida, e incluir graves costes sociales y económicos” (UNICEF, 2021, p. 21). Este documento representa una fuente muy significativa para dimensionar el problema.

Por otra parte, de acuerdo con la más reciente encuesta sobre condiciones de vida de los venezolanos según la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (ENCOVI, 2021), tenemos un país más pequeño en términos de economía y pobladores, con altos índices de pobreza, desigualdad y con grises expectativas del futuro. Las conclusiones asoman y adicionan a lo ya existente: síntomas preocupantes en términos de conflictos emocionales. Asimismo, indican que las medidas de cuarentena derivadas de la pandemia del virus Covid-19, sumadas a la recesión económica, la escasez de combustible, la crisis de servicios públicos, trajeron complicaciones en el desarrollo de las actividades educativas para los estudiantes, los docentes y para todas las familias de la nación. El último lapso escolar medido en esta encuesta refiere una deserción y rezago escolar significativos.

Deriva de lo anterior, que la institución educativa por excelencia, la escuela, está debilitada y/o disminuida; por tanto, se encuentra en riesgo la opción de mirar el acto educativo formal como una oportunidad para acceder a una mejor perspectiva de vida. Si educar es la salida, entonces la salida de los conflictos también es cada vez más pequeña.

Otra problemática emergente de no muy reciente data es la existencia de pequeñas bandas de jóvenes que luchan por tener el control social dentro y fuera de la escuela. Diferentes programas de atención y prevención han sido iniciados por algunos entes gubernamentales; pocos se mantienen activos, aunque no son efectivos, otros, han quedado en el total abandono y otros sencillamente desaparecieron frente a la situación de migración que hemos vivido en los últimos años. Es decir, que quienes no han desertado del sistema educativo, están expuestos a esta modalidad de violencia interpersonal.

En función de lo anterior, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022), se define la *violencia* como el “uso intencional de la fuerza física o el poder real o como amenaza contra uno mismo, una persona, grupo o comunidad que tiene como resultado la probabilidad de daño psicológico, lesiones, la muerte, privación o mal desarrollo” (p. 1).

Pareciera que pertenecer a nuestro enclave geográfico cultural, condicionará y determinará en nuestros estudiantes tendencias de comportamiento y relaciones interpersonales que no pueden escapar de la violencia en sus distintas manifestaciones, por la conflictividad y la ausencia de oportunidades reales de acceder a un mejor porvenir.

Los conflictos cuando se presentan dentro y fuera de las aulas, son evidencia y expresión de cómo nuestros estudiantes tienden a manifestarse, son incluso una forma de comunicación de la situación que han experimentado o están experimentando. En el contexto educativo, lo obvio, es que se desconocen, no se emplean o se utilizan poco otras alternativas para resolver los problemas interpersonales de manera positiva, habiendo opciones más constructivas para canalizar la agresividad propia de los conflictos para transformarlos en acciones productivas y creativas que al final podrían traducirse en beneficios tanto para el individuo como para nuestra sociedad.

Urge entonces la necesidad de explorar y promover como situaciones posibles y tangibles, nuevos caminos para el manejo de los conflictos en las escuelas, si se quiere como futuro la convivencia saludable y en paz; indudablemente ésta es una meta que no se restringe exclusivamente al contexto escolar.

En el tema de manejar la expresión de la agresividad y resolver conflictos de manera creativa, existen diversas posturas, menos tradicionales, conocidas u ortodoxas. Estudios transdisciplinarios del campo de la psicología y la psicoterapia, refieren que la agresividad y la expresión nutritiva de las emociones son fuerzas importantes, inherentes e impulsoras de todos los cambios humanos.

Experiencias efectivas en el manejo de los conflictos interpersonales, alumbran nuevas posibilidades para la resolución de ellos de manera pacífica y asertiva; parten de la necesidad de reconocer la fuerza agresiva y para expresarla naturalmente con límites, como un paso elemental para el crecimiento inequívoco de las personas.

La teoría Gestalt, cuyo artífice creador y representante más significativo es

Perls (1975), ha aportado experiencias potentes y eficientes para la resolución de conflictos interpersonales en distintos contextos, siendo el campo educativo un universo poco explotado y con un vasto terreno por explorar tanto en el sentido del grado de impacto como en el de la eficiencia.

Desde el enfoque gestáltico, se perciben los conflictos como una cualidad propia de las interrelaciones humanas, siendo la agresión una función de la personalidad, del organismo total que le permite interactuar con el medio ambiente, incorporar aquello que es nutritivo, transformarlo y/o rechazar o eliminar lo tóxico, dañino o no nutritivo. Esta función facilita la satisfacción de una necesidad o resolver una situación problemática, convirtiéndola en una fuente impulsora de aprendizaje que promueve la delimitación individual, la solución proactiva y productiva de los problemas en la que dos o más están involucrados.

Es así que dar un giro estratégico a los conflictos escolares y convertirlos en oportunidades de aprendizaje, tomando como herramienta para esta meta el uso de las técnicas gestálticas sería un valioso aporte en el contexto escolar, justo el lugar desde donde es preciso promover cambios sociales significativos.

Hay que destacar que las nociones y herramientas que provienen de la psicoterapia Gestalt (Ginger, 2005) en su práctica con los grupos, los sistemas familiares y organizacionales, está ampliamente respaldado en diferentes escenarios: la terapia familiar sistémica, los procesos de comunicación y de cambio organizacional, la exploración y construcción de la autoestima personal e interpersonal, entre otros. La efectividad en el manejo de los conflictos es conocida en estas dimensiones y, además, resulta realmente potente.

Por otro lado, el empleo de técnicas y estrategias gestálticas que son propias o compartidas con otras áreas del conocimiento (psicodrama, programación neurolingüística, el coaching ontológico, la dinámica de grupos, etc.), son, además, una herramienta novedosa para experimentar en la enseñanza de la resolución pacífica de conflictos interpersonales, la comprensión de agresividad como fuerza constructiva y la expresión saludable de las emociones. Son caminos por lo que vale

la pena transitar para transformar el clima de violencia y su onda destructiva en la escuela además de contribuir en la construcción de espacios de encuentro para la convivencia. Si un docente puede incidir en la transformación del clima de un grupo de estudiantes, por principio sistémico y holístico, es posible impactar sobre el sistema completo como en sus partes.

En estas perspectivas que emergen en la reflexión sobre la problemática de investigación, se consideran algunas interrogantes: allí, donde los conflictos son condicionantes de la vida, signo y síntoma de un manejo inadecuado de las relaciones interpersonales ¿Cómo sería si para resolver conflictos interpersonales en el salón de clases se incorporan las herramientas que provee Gestalt? ¿Qué repercusiones tendría si un docente fomenta el uso de las técnicas gestálticas como estrategia para la resolución pacífica de conflictos?

Intencionalidad de la Investigación

Supuesto General

Interpretar técnicas gestálticas como estrategias para la resolución pacífica de conflictos escolares como herramienta fundamental, partiendo de la experiencia de tres docentes expertos en educación y terapia Gestalt que acompañan a estudiantes cursantes del sexto grado en escuelas básicas del Estado Carabobo (2020-2021).

Propósitos

- Conocer los conflictos presentes entre las y los estudiantes cursantes de sexto grado.
- Analizar las técnicas gestálticas de abordaje de conflictos interpersonales utilizadas por docentes expertos.
- Interpretar las estrategias para la resolución pacífica de conflictos escolares con base en técnicas gestálticas utilizadas por los docentes expertos.

Justificación de la Investigación

Es preciso que la escuela brinde oportunidades para cambiar y ofrezca nuevas experiencias para todo lo que forma parte de la vida cotidiana, incluso de la violencia. Los conflictos son parte de la vida, donde comprenderlos e intervenir sobre su dinámica social es un paso imprescindible. Un primer paso necesario y urgente dado lo que se está viviendo y sobreviviendo.

Se construye desde el campo de la investigación un aporte tanto para lo educativo como para vida cotidiana. Los cambios en nuestras escuelas son urgentes: de estructuración metodológica, de sistematización de los aprendizajes, pero también los de la emocionalidad, de la expresión, de interrelación y los docentes son parte inseparable de este proceso. Son estos aportes los que crean y/o recrean nuevos conocimientos, necesarios para comprender los fenómenos que habitan la realidad presente y transformarla.

Desde esta perspectiva, la Gestalt (citado por Ginger, Ob. Cit.) es un recurso potente que se ha utilizado en diferentes contextos: familias, grupos terapéuticos, manejo de crisis en desastres naturales; al respecto, pequeñas y grandes organizaciones se introducen en este campo e incorporan las estrategias que provienen de este enfoque para formar su capital humano, con resultados efectivos en situaciones de altísima conflictividad.

Cabe destacar que un docente que emplee en su salón de clases estrategias de resolución de conflictos de manera pacífica bajo el enfoque gestáltico se convierte en un factor impulsor del cambio que abre brechas relevantes e innovadoras en el campo de la investigación y la educación. Más allá de estas consideraciones, probar una alternativa constructiva y productiva que puede conducir hacia el terreno de la convivencia en paz, vale la pena por distintas razones siendo la más relevante ésa que le da sentido a la educación: la formación de capacidades.

Esta investigación justifica su hacer al adentrarse en la realidad de los docentes en el contexto escolar como microcosmos de: la realidad del barrio, de la comunidad, del país; donde es posible que, a través de sus interacciones con nuestros niños, niñas y adolescentes, puedan experimentar y aprender otras facetas de la realidad, contextos posibles, donde la convivencia y la comunicación son las herramientas para estar en comunidad. Por ello, es imperioso divulgar un espacio investigativo como el propuesto donde se estructuren acciones para que la escuela brinde oportunidades hacia el cambio y ofrezca nuevos significados en todo lo que forma parte de la vida cotidiana.

Negar, ocultar, descalificar la realidad como hasta ahora se ha hecho, no ha logrado una transformación ni aportes en relación con las consecuencias que derivan de la violencia. Por ello, penetrar en este ámbito o espacio investigativo, representa un aporte significativo sobre la problemática estudiada y con ello se contribuye a mejorar las estadísticas virtuales y reales que muestran que, lo que hasta ahora se ha empleado para dar respuesta escapa de ser una solución efectiva.

CAPITULO II

DIMENSIÓN TEÓRICA REFERENCIAL

El marco teórico referencial de esta investigación se teje como una red epistémica con tres hilos principales. Los hilos han surgido desde la reflexión sobre la situación problemática de la escuela, de su cotidianidad, de la comunidad y la realidad de los docentes en ejercicio. *Uno de los hilos* proviene de la educación como disciplina, del cómo, del hacer el hecho educativo, del aprendizaje que se construye en acción. *El otro hilo*, está relacionado con el cómo es posible aproximarse a la situación educativa para comprenderla y escarbarla desde adentro, el método. Y *el tercer hilo*, es cómo la manera de hacer durante el hecho educativo puede transformarlo: la estrategia y la técnica.

El preámbulo de este capítulo lo constituyen las conexiones con otros estudios enmarcados entre los años 2017 y 2020, siendo los antecedentes del presente trabajo. Por otro lado, las bases teóricas las constituyen: el aprendizaje significativo y el proceso de andamiaje de Ausubel (1983); el método de investigación fenomenológico desde la perspectiva de Martínez (2006) para realizar la aproximación a la realidad de estudio, en su naturaleza y estructura particular que sólo se capta desde el mundo de la experiencia y la hermenéutica; herramienta para la interpretación de los resultados. Cerrando las bases teóricas, se presenta la teoría gestáltica de Perls, Goodman y Hefferline (2006) con su visión del conflicto interpersonal desde lo creativo, lo constructivo y nutritivo.

Este capítulo de estudio concluye con la definición de algunos conceptos y términos esenciales para la comprensión del contexto de investigación: las técnicas gestálticas, una breve descripción de su finalidad, el proceso y algunos conceptos del conflicto, métodos utilizados para resolverlo y las bases legales que dan fondo y arraigo al desarrollo de un trabajo de investigación bajo este enfoque y con esta orientación epistemológica.

Estado del Arte

Como primer antecedente se desataca el trabajo de investigación de Obaco (2020) publicado en una revista arbitrada, referido a las “Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar” realizado en Ecuador, de profundo interés para el desarrollo del presente estudio. El objetivo de esta investigación fue analizar las competencias de los docentes en cuanto a la gestión de conflictos en el ámbito escolar, partiendo de la idea de que resulta imprescindible formar al personal docente como factor clave en la regulación de la convivencia. La investigación es descriptiva enmarcada en el enfoque empirista–inductivista; el diseño es no experimental de campo. Se aplicó un cuestionario a una muestra censal de 50 docentes, tomando un muestreo no probabilístico por conveniencia y con la intención de obtener el grado de confiabilidad del instrumento, se utilizó la fórmula de Kuder Richardson donde obtuvo el resultado de 0,95.

De sus conclusiones se distinguen de manera relevante: la competencia docente para la interacción en conflictos como parte de la vida en sociedad; la capacidad de diferenciar conceptos como conflicto, agresividad, agresión y violencia y el uso estrategias de resolución acordes con la educación para la vida en comunidad. Son tres elementos significativos que convalidan y realzan nuestro interés investigativo: por lo que compete al manejo de los conflictos en el contexto escolar, por el abordaje de la agresividad como fuerza constructiva y lo que aporta la Gestalt en diferentes espacios grupales para resolver los problemas interpersonales de manera no violenta.

Otro estudio que ofrece valiosos aportes es, el realizado por López (2017) en su tesis doctoral sobre “la Pedagogía Gestalt como un enfoque humanista, activo y holista”, realizado en tierras mejicanas. El autor ejecutó una investigación de campo donde se encuentran evidencias de estrategias gestálticas utilizadas en la educación. El objetivo de este trabajo fue confirmar la pedagogía Gestalt como un método apropiado en el aula que puede aplicarse al tema conflictos. La población de estudio

la constituyeron veintiún (21) integrantes de un grupo de adolescentes de una escuela secundaria ubicada en Ciudad de México; que participaron de forma regular en las sesiones planificadas a tal fin.

La metodología de investigación se enmarcó en el terreno de la investigación-acción participativa, aunque el investigador fundamentó su trabajo sobre la línea y método de investigación desarrollados por la Dra. Mar Velasco, que aborda temas asociados a la *pedagogía Gestalt*.

En este trabajo se elaboró un modelo a partir de cinco enfoques: ontológico, epistémico, filosófico, pedagógico y didáctico; asimismo, se diseñaron estrategias de intervención en el aula y como parte de sus resultados, el autor construyó más de veinte premisas para su implementación.

Lo más significativo que brinda entre las conclusiones el mencionado estudio está relacionado con el tema de confundir las situaciones violentas con situaciones conflictivas. El autor indica que, si no se sitúa adecuadamente a los actores principales y a los testigos de una situación conflictiva y su responsabilidad en ella, también se pierde la ruta y evolución de los problemas interpersonales (de los cuales puede aprenderse) y se pierde también la ruta para prevenirlos.

No obstante, poner el foco en una situación concreta y centrar a los involucrados en un conflicto, contribuye con el aprovechamiento del aspecto constructivo de un problema y su posible solución, cuando trabajamos en la creación de conciencia y en el “darse cuenta” individual y colectivo, se facilita la solución. Eso es una alternativa que propone la Gestalt como principio y como técnica.

Por otra parte, de los hallazgos más importantes se revela el estudio realizado por Olmos, Torrecilla y Rodríguez (2017) sobre las “Competencias profesionales en resolución de conflictos: eficacia de un programa para la mejora competencial” desarrollado en España. Las investigadoras parten del supuesto que la formación permanente del profesorado es un factor clave en la calidad educativa y es objetivo de su trabajo aportar un programa válido para la adquisición de competencias. Evidencian resultados derivados del diseño, implementación y evaluación de un

programa de resolución de conflictos titulado “Conflictos en positivo. C-Talco”.

A nivel metodológico, se está en presencia de una investigación cuantitativa, con diseño preexperimental con medida pre y posttest sin grupo control. La muestra es de treinta y cuatro (34) docentes de dos grupos de educación secundaria de la provincia de Salamanca, España. Los análisis estadísticos de contraste de hipótesis y medidas repetidas avalan la efectividad del programa en niveles similares para ambos grupos, concluyendo sobre la eficacia del programa en la adquisición de las habilidades necesarias referidas a la temática investigativa.

Las autoras destacan entre las competencias profesionales relacionadas con la resolución de conflictos, factores asociados a: la interacción personal; el autocontrol o la regulación y expresión de los propios sentimientos y el respeto a los sentimientos de los otros; actitudes favorecedoras de las relaciones como empatía y comunicación y habilidades estratégicas para la resolución de conflictos, como la negociación y la mediación. Las técnicas grupales gestálticas que fomentan el cambio de roles y la estimulación de la expresión emocional (Polster y Polster, 2003, p. 123) son plenamente coincidentes con los propuestos en el presente trabajo, siendo base fundamental para el crecimiento individual y colectivo en las habilidades para resolver conflictos de manera pacífica.

Por último, el trabajo de Figueroa (2017) realizado en una unidad educativa ubicada en el municipio Valencia del estado Carabobo y titulado “Persovisión de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en el ámbito educativo”, muestra la importancia de generar una constelación de significados para contribuir con la resolución de conflictos. La metódica está basada en la matriz epistémica fenomenológica, el paradigma interpretativo y el método fenomenológico hermenéutico de Spiegelberg. Utilizó la entrevista en profundidad de los actores clave para recopilar la información y como criterios de rigor científico se consideran: la credibilidad, transferibilidad, consistencia y la confirmabilidad.

De las reflexiones y recomendaciones de esta investigadora, resalta su

invitación a desarrollar actividades escolares basadas en el reconocimiento, el autoconocimiento del ser y el respeto a los demás, así como crear acciones proclives al desarrollo integral de la persona, su autonomía, el manejo de las emociones y la noción de interdependencia.

Precisamente, este último concepto alude a la necesidad de ampliar los conocimientos del docente sobre el manejo de las emociones, una manera de ser modelo y mediador, figura y fondo de la dinámica educativa, actor y parte inherente al hecho social del aprendizaje. Para la Gestalt, el contacto humano es el principio de toda relación. El contacto vívido, que permite aprender la empatía para poder hacer resonancia con el otro, para entrar en la dimensión de conocer y reconocer las emociones, para facilitar la expresión auténtica en la terapia individual, en el grupo o en el contexto del desarrollo humano, integrando las dimensiones sensoriales, emotivas, intelectuales, sociales y espirituales (Ginger, 2005).

Es de resaltar, cómo las habilidades profesionales, personales e interpersonales del docente, de comunicación y conceptualización sobre el conflicto, pueden contribuir a resolverlo, modelar y/o crear nuevas alternativas de solución. Éstas son parte de las inquietudes que motivan, orientan e impulsan el desarrollo de la presente investigación.

Los referentes abordados en los antecedentes, son parte de la red que teje las dimensiones epistemológicas sobre las cuales se articulan la educación, las teorías del aprendizaje, la fenomenología y la hermenéutica, la teoría del conflicto y la Gestalt, desde sus fundamentos y los conceptos clave, tales como: el contacto, la interdependencia, el proceso del conflicto y algunos métodos alternos para resolverlo, además de las diversas técnicas gestálticas que se conocen de acuerdo con la literatura especializada.

Todos estos elementos se interconectan con la temática central y pretenden reconstruir desde el campo de investigación, la escuela, un lugar donde se crea y se recrean los conocimientos. Y en este crear y recrear, se centra la atención en el docente, actor y factor indiscutible en este contexto.

Bases Teóricas

Teoría del Aprendizaje Significativo

El concepto de aprendizaje significativo de Ausubel y colaboradores (1983), alude a la estructuración de nuevos aprendizajes en la persona, partiendo de esquemas cognitivos precedentes o ideas previas. Este proceso se va desarrollando a través de las construcciones, de la configuración de redes conceptuales que se eslabonan entre lo habitual y lo novedoso, proporcionando andamios sobre los cuales se avanza en la consolidación del conocimiento. Esto permite el flujo en una dualidad dinámica desequilibrio – equilibrio de aprendizaje, donde el aprendiz o discente, tal como lo llama el autor, se vuelve autónomo.

Los fundamentos de esta teoría de aprendizaje implican la participación activa y la interacción colectiva de los involucrados en la experiencia educativa. Poniendo en perspectiva lo aportado por este insumo del teórico para la temática de investigación, se parte de considerar como elemento primordial los métodos de resolución de conflictos que conoce el grupo de estudio para estructurar desde esta referencia nuevas maneras de solucionarlos. Éste es el primer basamento epistemológico que implica la alternativa de incorporar un procedimiento novedoso frente a experiencias cotidianas. El andamiaje sobre las estructuras existentes con la buena pro de la efectividad de los nuevos aprendizajes en otro contexto de la experiencia, son dignos de estudio y fuente de entusiasmo proyectando los alcances de la investigación.

Método Fenomenológico

La fenomenología es el estudio de los fenómenos tal cual son experimentados, vividos y percibidos por el hombre (Martínez, Ob. Cit., p.137). Cuando se habla del método fenomenológico se hace referencia a lo propuesto por Husserl (referido por Reeder, 2011) en relación con la contemplación y captación

imparcial de los fenómenos por parte del investigador tal cual los fenómenos se manifiestan, haciendo a un lado cualquier prejuicio intelectual que distorsione esa captación (este poner de lado o poner entre paréntesis se llama también actitud fenomenológica, *epojé o epoché*). El motivo de esta actitud, está relacionado con la búsqueda de comprensión del otro, basada en lo que es obvio o revelado por la situación más allá que en la interpretación del observador o del investigador.

Por otro lado, Heidegger (2006), otro de los filósofos más destacados de esta corriente de pensamiento, precisa que la fenomenología es una ciencia de los fenómenos que consiste en “permitir ver lo que se muestra, tal como se muestra a sí mismo y en cuanto se muestra por sí mismo” (p. 99). En el presente trabajo y enmarcados en el enfoque cualitativo, se ha pretendido llegar a las cosas como tal como son, siendo parte de ellas, captar el fenómeno de la realidad de los actores clave que conforman el objeto de estudio, eximiéndose de cualquier juicio de valor y también de cualquier afirmación relativa a las causas o a su trasfondo. En la metódica utilizada se define, se describe y se sintetiza la situación a investigar (fases del método fenomenológico) para poder abstraer con sencillez las categorías que emergen y establecer posteriormente, las respuestas al supuesto de la investigación.

Hermenéutica

Para poder analizar e interpretar las categorías que surgen en el método fenomenológico, es preciso echar mano de la hermenéutica. Tal como cita Martínez (Ob. Cit.), Dilthey define la hermenéutica como “el proceso por el cuál conocemos la vida psíquica con la ayuda de signos sensibles que son su manifestación” (p. 102). A través del círculo hermenéutico, es posible realizar ese movimiento del pensamiento y del mundo de sensibilidades, del todo a las partes y de las partes al todo; justo ese movimiento es el que permite imbricarse en la realidad, impregnarse de ella y de las vivencias que la construyen.

Esa especie de vaivén, esa cualidad de los sistemas humanos llamada

interdependencia, es base imprescindible de la terapia gestáltica (citado por Ginger, Ob. Cit.), resumida en su principio fundamental “el todo es más que la suma de sus partes”: la relación entre el conocedor y el conocido, entre el investigador y el investigado, el encuentro intersubjetivo con sus respectivas intencionalidades, el contacto vívido, son los elementos que permiten la aproximación a comprender e interpretar las experiencias de los actores clave, figura y fondo de la presente investigación.

Teoría Gestáltica

La Gestalt, surgida a principios del siglo XX como psicología de la Gestalt y luego estructurada teóricamente por Perls, Goodman y Hefferline (2006), tiene entre sus planteamientos, elementos de la teoría general de los sistemas y de la teoría de campo, posee raíces y postulados humanistas–existencialistas en la concepción ontológica. Propone que el ser humano es una totalidad, que tiene todas las potencialidades para satisfacer las necesidades y resolver los conflictos, intra e interpersonales que surgen al hacer contacto y/o mantener un intercambio con el ambiente (Perls y otros, 1978, pp.11 – 18).

Sobre tres pilares fundamentales de construye la teoría Gestáltica, dice Perls (Ob. Cit.), máximo representante de ella y psicoterapeuta fundador: el existencialismo como filosofía, el humanismo como corriente psicológica y el método fenomenológico como forma de trabajo y aproximación a la ciencia. Partiendo de esos pilares, la existencia de cada ser humano como *individuo* – lo que no puede dividirse– precisa ser comprendido en el cómo es su dinámica interrelacional de acuerdo con los fenómenos que ocupen la atención y conciencia de quién intenta comprender, explicar e interactuar en su mundo.

Martin Heidegger, Edmund Husserl (creadores originarios de la fenomenología) y Ludwing Binswanger, filósofos existencialistas prominentes de finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX, ahondan en la necesidad de

comprender el mundo de la persona en su totalidad, de acuerdo con sus coordenadas espacio–temporales, de cuál es el modo cómo vive su vida: su ser-en-el-mundo (Moreno, 2000). Los tres autores, sin ser los teóricos exclusivos de la Gestalt, dan arraigo a la teoría gestáltica en los fenómenos interrelacionales humanos, propios de la existencia en convivencia.

La Gestalt (Perls, 1975), parte de la sencillez y postula que, si bien, en los más tiernos años, el niño es dependiente de la atención que le brinda el medio (padres – adultos significativos que proporcionan lo requerido para satisfacer las necesidades básicas), una vez progresando hacia el desarrollo, lo natural es que concrete su autonomía e independencia personal. Ambas, se alcanzan en la medida que la *función agresiva*, inherente al ser humano, alcanza la madurez.

Por otro lado, Feo (2003), representante de la Gestalt en Venezuela, traduce la definición de Perls de *agresividad* de la siguiente manera: es una “función biológica de la naturaleza viva dirigida a desestructurar cualquier elemento del ambiente con el cual se contacte y cuyo objetivo es cumplir con su tendencia hacia la subsistencia y el crecimiento” (p. 83). Esta función permite que la persona metabolice (asimilación ↔ acomodación) los elementos del medio ambiente físico–psíquico y emocional, con los que interactúa cotidianamente y, por consiguiente, engloba las relaciones interpersonales. Sobre esta función puede comprenderse cómo vive una persona y cómo se interrelaciona con su medio ambiente, en el cual hay invariablemente otras personas (porque crecemos y vivimos en comunidad).

El concepto que precede, contradice, lo que culturalmente se conoce con relación a la agresividad. Esencialmente, porque postula que ella es una función de lo vivo, de los seres vivos, por ende, inherente a lo humano; asimismo, también postula que es una función vital para la supervivencia. Para Perls (Ob. Cit., pp. 139-144) la expresión de la función agresiva es natural y el conflicto, forma parte de esta dinámica procesal. Este principio, es vital para la comprensión de las relaciones interpersonales y el aprendizaje asociado a las situaciones de conflicto, donde los sujetos interactuantes movilizan su función agresiva y expresan sanamente sus

emociones, como parte constitutiva de su personalidad y de su desarrollo, para poder resolverlos.

Un facilitador gestáltico colabora con sus intervenciones grupales – sociales apuntando hacia el desarrollo del conflicto creativo, ése que se da entre dos o más personas y subyace en cualquier contexto donde está presente la emocionalidad y el sentir humano (Zinker, 1996). Las técnicas que emplea para la resolución de conflictos interpersonales contemplan la expresión de todas las emociones “negativas y positivas”, considerando la percepción individual y dirigiéndose hacia la construcción de alternativas de respuestas innovadoras, caracterizadas por el consenso y el respeto al disenso de los otros – partícipes del conflicto.

Es así que el *conflicto interpersonal*, desde la perspectiva gestáltica, surge de lo intrapersonal y se expresa en el contacto–interrelación con el otro. En palabras de Zinker (Ob. Cit.) puede ser saludable y constructivo, o improductivo, en la medida que pueda manejarse con la habilidad necesaria para crear buenos sentimientos en las personas, sin la sensación de que alguien pierde mientras otra gana.

En esta dimensión de las relaciones interpersonales es donde las sensaciones, la percepción, la comunicación y el manejo del conflicto son la punta de lanza en la construcción de nuevas realidades o nuevas alternativas de respuesta a las situaciones conflictivas para actores sociales involucrados en ellas. Aprender a ejercer la función agresiva propia, voluntariamente, con un objetivo claro, para descubrir en un conflicto interpersonal la oportunidad de crecimiento, es una valiosa cualidad. Éstos, son otros fundamentos sobre los cuales se considera posible el uso de la Gestalt en el contexto escolar como estrategia innovadora para resolver los conflictos interpersonales.

Bases Conceptuales

Técnicas Gestálticas

Las técnicas de la Gestalt utilizadas en los grupos de encuentro, tales como: la focalización, el intercambio de roles, la expresión de necesidades, la maximización de la experiencia, han sido vitales para la transformación de paradigmas personales, familiares y grupales, y en la resignificación de vivencias traumáticas (desastres naturales). Su potencia y resultados son una invitación, un reto y una innovación.

En este sentido, Castanedo (2003) recopila en su trabajo diversas evidencias y testimonios de personas que, en diferentes contextos, quienes a través de la terapia gestáltica han desarrollado estrategias efectivas para delimitarse en las situaciones problemáticas y aprender de ellas.

Los hallazgos que reportan en el contexto educativo aluden los siguientes conceptos: *aquí y ahora* (un esquema de referencia del tiempo presente más que el pasado de la persona involucrada en el conflicto), la función *contacto* (a través de la cual se establece el intercambio comunicacional de experiencias entre dos o más personas), el *darse cuenta* de las sensaciones, sentimientos y emociones individuales, y la capacidad de expresarlos asertivamente desde la percepción y significado particular; y la *responsabilidad* personal de accionarse para producir cambios actitudinales y afectivos positivos, en sí mismos y en otros. Estos conceptos, son los vértices que Feo (Ob. Cit.) nombra en su texto como el *triángulo de la centración* de un ser humano (p. 136).

La enseñanza de estos conceptos – habilidades en nuestras aulas, partiendo del reconocimiento y la expresión de las emociones, el derecho a sentirlas y compartirlas, el empleo de esa energía vital contenida en las emociones para construir, el derecho y posibilidad que tiene el “otro” o “los otros” en coincidir, divergir y convalidar las experiencias... El aprendizaje de “ponerse en los zapatos del otro” y comprender el mundo desde “su perspectiva”, la posibilidad de cambiar

de roles, actuar, dramatizar y otras técnicas gestálticas que han sido valiosas en el campo de la terapia grupal son, una oportunidad privilegiada para experimentar en campo educativo–escolar.

Las experiencias recopiladas por Castanedo (Ob. Cit. 2003), refieren que el uso frecuente de las técnicas gestálticas sensibiliza empáticamente, aportan habilidades comunicativas, de comprensión y apuntalan la ampliación de las redes interrelacionales entre las personas. La vivencia del otro experimentando su rol, es otra técnica de trabajo, quedando claro que este “juego de roles” y el término *empatía*, tienen un marcado matiz rogeriano.

El teórico y maestro de la Gestalt radicado en Colombia, Naranjo (2006), resume que las *técnicas gestálticas* pueden agruparse en tres grandes rubros: las expresivas, las supresivas y las de integración. El uso individual o grupal de cada una de las técnicas, facilita la expresión sana de las emociones, el desarrollo del darse cuenta, la ampliación de la conciencia personal y la maduración o fortalecimiento del yo, la individualidad de cada sujeto.

En el documento, la vieja y novísima Gestalt, indica el autor referido en el párrafo anterior, la siguiente clasificación (pp. 59-118): Técnicas supresivas, que consisten en suprimir la verbalización de ideas y opiniones, acerca de otros miembros de un grupo, para sólo hablar de lo que se siente, se percibe, se entiende, personalmente. Técnicas expresivas, que son intervenciones dirigidas a expresar sentimientos no expresados, completar la expresión de las emociones cuando esto no se haya realizado y esta acción se realiza de manera directa, sin ambages ni juicios de valor. Técnicas de integración, las cuales se subdividen en dos clases: el *encuentro intrapersonal*, donde una misma persona actúa en sus diferentes roles y la asimilación *de proyecciones*, que es una persona actuando el rol de otro.

Las técnicas son el cómo puede dimanizarse un tema particular para el descubrimiento de las distintas aristas que presenta un problema interpersonal específico en el marco de la experiencia personal. Estas maneras de abordar el

conflicto interrelacional bajo la estrategia gestáltica presentan potencialidades reveladoras ante su inserción en el contexto escolar, precisamente uno de los temas a desarrollar como eje fundamental en esta investigación. El grupo de docentes experimentados con quienes se llevó a cabo el trabajo y la pericia del investigador-participante, hacen posible y relevante, su incorporación tanto para los fines de la investigación como para la situación vivenciada en la realidad en la escuela descrita en los primeros capítulos.

Métodos de Resolución de Conflictos

Sobre este tema, Robbins y Judge (2009) investigadores acuciosos del contexto organizacional y de los grupos de aprendizaje, definen *conflicto* como un “proceso que comienza cuando una parte percibe que otra afectó o va a afectar algo que le interesa” (p. 395). La multiplicidad de factores intrínsecos y extrínsecos que contribuyen con la percepción del conflicto en el campo escolar, aderezado por las características del enclave geográfico cultural, se pierden de vista.

Este proceso humano, es una dinámica implícita en las relaciones interpersonales que a veces puede ser *funcional* si es constructivo para los sujetos participantes del conflicto y puede ser *disfuncional*, si por el contrario es destructivo. Coinciden en su categorización con la clasificación utilizada por Zinker (ob. Cit.). De la experiencia en el entorno de investigación y de la observación del campo, en distintas aproximaciones, lo que más resalta evidentemente es que los conflictos en el aula de clases tienden a ser disfuncionales o destructivos, a resolverse a través de estrategias de coacción, intimidación y violencia física, razones por las cuales el clima del aprendizaje se ve perjudicado producto de la tensión emocional que producen en estos eventos.

Éstas son las consideraciones que motivan principalmente, el desarrollo de una metodología de investigación que involucró a todos los sujetos participantes en cada una de sus fases: en la planificación, la reflexión y la evaluación de estas

situaciones problemáticas, y en la proposición de nuevas soluciones distintas a las conocidas. En síntesis y tal como postula axioma interaccionista de los conflictos, resumido por Robbins (2004) de esta manera: si “dondequiera que haya personas habrá conflictos” (p. 396) y dondequiera que haya conflictos habrá oportunidad para que las personas crezcan y mejoren su funcionamiento; cualquier estrategia educacional dirigida al manejo pacífico y productivo del conflicto, efectivamente, podrá redundar en un aprendizaje individual y colectivo significativo.

En el currículo básico nacional, las actividades de dramatización son consideradas como parte de la planificación en redes de aprendizaje y estrategias globalizadas. La “actuación” de los estudiantes como estrategia está enmarcada dentro lo teórico – legal – programático de la escuela básica.

No es la estrategia sino el fundamento que le subyace lo que podría aproximarnos a crear y recrear en las aulas de clase los comportamientos y actitudes conflictivas, marcados por la agresividad destructiva, para en intercambios comunicacionales efectivos para la resolución de conflictos. Es de esta manera entonces como la Gestalt, la investigación acción y los métodos de resolución de conflictos, se ensamblan en este constructo epistémico que se ha elaborado a lo largo del presente capítulo.

Los métodos de resolución de conflictos – métodos de resolución alterna de conflictos – métodos de resolución pacífica de conflictos dice Robbins (Ob. Cit.), son procedimientos de trabajo grupal, con elementos emocionales y cognitivos, centrados alrededor de la *negociación*; estrategia que se conceptualiza como un proceso en el que dos o más partes intercambian algo que ambas necesitan y ambas tasan o acuerdan el valor que ese intercambio tiene.

El proceso del conflicto, evoluciona en cinco etapas: la oposición o incompatibilidad potencial, la cognición y personalización, la de intenciones, la de conducta o conflicto abierto y la de los resultados. La intervención sobre el conflicto puede realizarse a partir de la cuarta etapa (conflicto abierto) y es aquí, donde se ejecutan maniobras para manejarlo, en otras palabras, donde se pueden aplicar

estrategias para resolverlo.

Para efectos de esta investigación, la estrategia de abordaje de conflictos en el aula se manejó tomando como base la llamada *negociación con terceros*, estrategia ampliamente descrita por el teórico Robbins (Ob. Cit.) quién la clasifica de la siguiente manera de acuerdo con los roles del negociador (pp. 450 – 453):

1. Tercero como mediador: es quién facilita el proceso de negociación razonando, persuadiendo y sugiriendo alternativas.
2. Tercero como árbitro: es alguien que facilita con autoridad y decide cuál será el acuerdo entre las partes negociadoras.
3. Tercero como conciliador: es alguien que posee un vínculo de confianza con las partes y aconseja sobre las posibles soluciones.
4. Tercero como consultor: aquí quién facilita el proceso conoce, es imparcial y hábil en el manejo de conflictos, aporta soluciones creativas y funge como un puente a través del cual las partes en conflicto pueden transitar para construir sus propios acuerdos.

Cada estrategia de negociación puede ser aprehendida y practicada como elemento de la cotidianidad escolar en la medida que se hace un hábito de convivencia en el aula de clases y fuera de ella; tal como se hacen los hábitos de interrelaciones sociales en la institución educativa: a través de las rutinas, la consistencia y la congruencia.

La dramatización de los conflictos, como una de estas estrategias, provee la oportunidad de adquirir los conocimientos. Un plan de acción dirigido a crear y recrear nuevas habilidades en el manejo de los conflictos interpersonales es un puente valioso de transitar para promover la experiencia. Cada situación de aprendizaje, cada actividad entonces, facilitará la construcción y el andamiaje sobre las estrategias conocidas para incorporar las nuevas experiencias en el campo de resolución de conflictos en el microcosmos de la escuela y en el salón de clases; objetivo general de este estudio.

Bases Legales

La acción de insertar y utilizar estrategias provenientes de la Gestalt para experimentar la agresividad constructiva, el conflicto creativo en el contexto escolar y resolver los conflictos interpersonales de manera pacífica, enmarca el presente estudio en lo expresado en el artículo número 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), dando cumplimiento con lo que está allí delimitado en términos descriptivos.

Este artículo relacionado con la búsqueda de la paz social, expone que la “ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la resolución de conflictos” (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 2000, p. 54). Siendo este un elemento urgente e importante en el acontecer nacional con rango constitucional, cualquier esfuerzo y/o acción dirigida a procurar la consecución de la paz social y cualquier contribución que aporte en métodos de resolución de conflictos, es una acción que se alinea con la carta magna del país. Eso es precisamente lo que se propone en el presente trabajo de investigación, desde su concepción hasta su propósito final.

Suficientes y excedentes, todos los anteriores fundamentos para sustentar un plan de acción que implemente el uso de técnicas gestálticas como método de resolución pacífica de conflictos con los docentes de cualquier centro educativo. En nuestro caso, el contexto donde se realizan las acciones relacionadas con el presente estudio, abarca los docentes de la Escuela Básica del Estado Carabobo, con experiencia profesional en el trabajo con grupos de sexto grado de la escuela primaria, etapa que signa la transición de la infancia a la adolescencia, límite generacional de extrema importancia para aprender estrategias para resolver conflictos de manera pacífica desde el presente y para el futuro de todos los involucrados en el proceso.

CAPÍTULO III

DIMENSIÓN METODOLÓGICA

A continuación, se describe el enfoque de la investigación, la metódica y los instrumentos de recogida de información que fueron empleados para analizar las experiencias de los actores clave en el campo de estudio.

Naturaleza de la Investigación

Dada la naturaleza del problema estudiado que implica docentes expertos en terapia Gestalt enclavados en comunidades socio–culturales del alto riesgo, se desarrolló un **tipo de investigación cualitativa** que ha considerado en diferentes momentos algunos datos cuantitativos para nutrirse, donde el referente de la más reciente Encuesta Nacional de Condiciones de Vida ENCOVI (2021) es muestra de ello. La **línea de investigación** se enmarca en el contexto **psicoeducativo**: la interpretación de habilidades interpersonales facilitadas desde la teoría de la terapia Gestalt para resolver conflictos interpersonales de manera pacífica en el contexto educativo; está vinculada con el logro de competencias académicas y socio – emocionales.

Metódica y Diseño de Investigación

Esta investigación de campo empleó el **método fenomenológico**, el cual permite la aproximación a las cualidades del fenómeno investigado para luego sintetizarlas; y la **hermenéutica** como herramienta metódica para el análisis e interpretación de las experiencias.

Tal como señala Aramburu (2015), esta integración metódica facilita la descripción de los aportes encontrados sobre el fenómeno en estudio desde el punto

de vista de la fenomenología de Husserl y la comprensión e interpretación del mismo a través de la perspectiva de la hermenéutica de Heidegger y Gadamer).

Es principio fundamental de este trabajo de investigación, considerar la interdependencia entre los actores involucrados, cualidad que facilita la comprensión de la realidad interpersonal. A continuación, se describen de manera consecuente las etapas de ejecución de la investigación, correspondientes con la metódica elegida.

En este sentido, fue empleado el método fenomenológico por etapas, tomando como referencia a Martínez (2006): la *etapa descriptiva*, con la intención de alcanzar una descripción del fenómeno de estudio lo más completa y desprejuiciada posible; la *etapa estructural*, una vez realizados los pasos anteriores, con el fin de organizar, ubicar las unidades temáticas derivadas de las entrevistas e hipotetizar sobre los aspectos que emergieron alrededor de la situación problemática. Como *etapa final*, se materializó la descripción de fenómeno de estudio como acto de reducción trascendental, teniendo presente que “para entender el significado de una conducta, debemos entender su significado funcional y para entender el significado funcional de todo acto conductual hay que entender su relación con el todo” (Martínez, Ob. Cit., p. 154).

Para lograr lo descrito anteriormente, se procedió de la siguiente manera: se conocieron los conflictos presentes entre estudiantes cursantes de sexto grado a través de la observación rigurosa del contexto de estudio, la realización de entrevistas, además del propio conocimiento de la investigadora derivado del hecho de estar inmersa en este contexto.

Luego fueron categorizadas las técnicas gestálticas de abordaje de conflictos utilizadas por docentes expertos, partiendo de sus opiniones y la experiencia contenida en el registro de las entrevistas efectuadas a tal fin. Posteriormente, se interpretaron las estrategias para la resolución pacífica de conflictos escolares con base en técnicas gestálticas utilizadas por los docentes expertos y derivadas de su praxis educativa y su praxis terapéutica.

Una vez culminado todo este proceso, fue posible entonces efectuar la interpretación de algunas técnicas gestálticas como estrategias para la resolución pacífica de conflictos en el contexto escolar, partiendo del mundo de la experiencia de los docentes expertos en educación y terapia Gestalt que acompañan a estudiantes cursantes del sexto grado en escuelas primarias del Estado Carabobo (2020-2021).

Informantes Clave

La unidad de estudio está constituida por tres docentes expertos que son los informantes clave de la investigación, facilitadores en terapia Gestalt que realizan la praxis educativa con escolares cursantes del sexto grado de la Escuela Primaria en diversas instituciones del Estado Carabobo.

El proceso de selección de los informantes clave responde a varios criterios significativos: los años de ejercicio docente, la formación y práctica psicoterapéutica gestáltica formal, la verificación del contacto sostenido con grupos de estudiantes y su participación activa en contextos de investigación. A petición de ellos, se resguardan sus datos de identidad, codificándoles en el proceso de recolección de datos bajo las iniciales correlativas de sus nombres y/o apellidos.

El primer informante clave (AD) es psicopedagogo desde el año 1995, con Licenciatura en Educación mención Dificultades de Aprendizaje y formación en terapia Gestalt procesos personales, grupales y organizacionales; con 18 años de experiencia. El segundo informante, (LH) ejerce la docencia desde el año 1989, tiene licenciatura en Educación mención Dificultades de Aprendizaje y certificación en terapia Gestalt procesos personales, grupales y organizacionales. El último informante (NG), es licenciado en Educación Especial desde el año 1995, con maestría en lectura y escritura, formación en terapia Gestalt procesos personales y grupales. Todos los informantes se encuentran tanto en ejercicio docente como en ejercicio terapéutico desde hace más de quince años.

Instrumentos y Técnicas de recogida de la Información

El instrumento utilizado para recoger la información es la entrevista semiestructurada en función de la naturaleza del estudio como una manera de aproximación al mundo vivido de la experiencia. La técnica es la contrastación como proceso que permite ampliar, reestructurar, enfocar y reenfocar las perspectivas de la realidad de estudio.

Validación de la Investigación

Este estudio parte de la validación de las categorías contenidas en el supuesto de investigación, realizada a través de la triangulación de opiniones de los actores involucrados en la problemática que son los docentes expertos.

Cuadro 1
Triangulación de Expertos

Categoría	Informante 1 – I1 LH	Informante 2 – I2 NG	Informante 3 – I3 AD	Interpretación de la información
Conflictos presentes en estudiantes	“el mismo lenguaje abusivo que los adultos usamos delante de los niños, en ocasiones, se vuelve como si fuese un medio común entre ellos”. (058-060)	El conflicto empieza a darse porque “Yo expresé algo de ti, dije algo malo de ti, o incluso me burlé de ti”. (008-011)	“dificultad para tener límites o para ponerlos en práctica, en términos de varias cosas, por ejemplo, en términos de responsabilidad, de cuál es su responsabilidad” (003-005)	El uso de lenguaje abusivo aprendido de adultos significativos se convierte en generador de conflictos con el otro y evidencia la falta de responsabilidad en la creación de conflictos.
Técnicas gestálticas	“eso es lo que llama la Gestalt la <i>ampliación de la conciencia</i> y del <i>darse cuenta</i> , principalmente porque no	“el estudiante viene con una emoción de rabia y tú le dices que está bien tener rabia y el tema es ¿qué hace con su rabia!...	“Está la técnica de destacar “lo obvio”, de ser muy específica a la hora de señalar fortalezas y debilidades, es una	La ampliación de la conciencia y la centración permiten la expresión asertiva de las emociones, esencial para el

	podemos cambiar lo que no nos hemos dado cuenta” (112-114)	Esto les ha permitido a los estudiantes centrarse” (058-061)	técnica maravillosa” (073-075)	autoconocimiento desde el enfoque gestáltico.
Estrategias de Resolución de conflictos	“la violencia puede ser transformada en una energía constructiva y creativa que se dirija a resolver los conflictos de una manera distinta” (088-091)	“Comienza a aparecer un líder en cada uno de los grupos y ese líder tiene una voz cantante por supuesto. Entonces el tema es poder llegar al consenso” (024-026)	“Estaba asumiendo una responsabilidad de todo el proceso, hecho que no me toca, por ser un actor corresponsable... mi responsabilidad llega hasta un punto y la responsabilidad de ellos llega hasta otro punto” (049-053)	La conciencia, la comunicación, la responsabilidad y la corresponsabilidad, son factores creativos y creadores de consenso.

Autor: Durrego, 2023

Análisis Cualitativo de la Investigación

Con base en lo antes expuesto, bajo el criterio de la experticia de los actores clave y sus opiniones, se observan situaciones como: el uso de lenguaje abusivo aprendido de adultos significativos se convierte en generador de conflictos con el otro y evidencia la falta de responsabilidad en la creación de conflictos; asimismo, la ampliación de la consciencia y la centración permiten la expresión asertiva de las emociones, esencial para el autoconocimiento; finalmente, que la conciencia, la comunicación, la responsabilidad y la corresponsabilidad, son factores creativos y creadores de consenso, aspectos que dan validez al desarrollo de la presente investigación.

En el presente capítulo se realiza la descripción del fenómeno de estudio, las categorías universales y emergentes derivadas de los datos recopilados, con la intención de aportar al campo de conocimiento una configuración mayor capaz de nutrir la educación con como disciplina y a la sociedad desde la experiencia de la convivencia pacífica como un futuro posible para todos.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Descripción del Camino Recorrido

El capítulo que se desarrolla a continuación contiene el proceso de ejecución de la investigación. En primer lugar, se describen las entrevistas realizadas a los informantes clave, hecho llevado a cabo bajo la atmósfera de libertad plena que facilita a las personas participantes compartir con confianza sobre el fenómeno estudiado. Posteriormente, fue contrastada la información con el propósito de dilucidar las categorías universales y emergentes que permitieron la posterior interpretación, supuesto de la investigación. Para concluir, fue descrito en un proceso de reflexión las conclusiones finales de la investigación y la experiencia personal de la investigadora incluyendo ideas de posibles estudios a futuro.

Presentación y Categorización de la Información Obtenida

A continuación, se presentan los aspectos relacionados con el desarrollo de la metódica: la descripción de las tres entrevistas realizadas a los informantes clave seleccionados intencionalmente para esta investigación: uno de la Unidad Educativa Colegio San Antonio, otro del Centro de Atención para Niños con Dificultades de Aprendizaje (CENDA Los Guayos) y el tercero, de la Escuela Básica Nacional Isidro Ramírez, respectivamente, instituciones ubicadas en el Estado Carabobo. De los tres informantes, se reserva el consentimiento informado donde se acordaron las condiciones y compromiso ético del estudio: confidencialidad de la información y preservación del anonimato. Las preguntas efectuadas versaron sobre los siguientes tópicos: ¿Qué conflictos interpersonales importantes has notado entre tus estudiantes?

¿Cómo la experiencia gestáltica ha influido en tu ejercicio con ellos? ¿Qué herramientas gestálticas has utilizado en clases?

Para la contrastación de la información sobre las categorías de estudio se consideraron los conflictos presentes entre los estudiantes cursantes de sexto grado, la experiencia de algunas técnicas gestálticas referidas por los docentes expertos y la evidencia de estrategias utilizadas para la resolución de conflictos, tema nuclear de este trabajo.

Trascripción de las Entrevistas y Categorías

Cuadro 2

Entrevista a LH – Informante 1 – II

COD	TEXTO	CATEGORIAS
001	Bien. Voy a hablar de la problemática de investigación. Lo que me	Tema de investigación conflictos escolares
002	motiva a mí a dedicar esta tesis a la resolución de conflictos	
003	escolares.	
004	Sin duda que, el tema de la violencia me ocupa desde mis	la violencia en el contexto familiar y sus expresiones: maltrato y abuso
005	orígenes. Es decir, vengo de un contexto familia, de un contexto	
006	personal, donde la violencia bien fuese en forma de maltrato, en	
007	forma de abuso, en sus distintas acepciones... estuvo presente. Ya	
008	no lo está. Entonces es... un centro de interés personal.	terapia Gestalt en el estudio de la dinámica docente
009	Cuando yo decidí estudiar terapia Gestalt, ya estaba ejerciendo	
010	como docente en una primaria y me di cuenta de las frases que	
011	decía, que de alguna manera eran frases violentas, aunque no	
012	fueran frases para maltratar... ¡no! Frases como, por ejemplo: “las	
013	cosas se hacen bien o no se hacen” y eso para los niños con	
014	dificultades de aprendizaje que son parte de los estudiantes que yo	
015	tenía integrados en el aula, no era justo, era un estándar muy alto	
016	de ejecución para ellos, un estándar desconsiderado.	
017	Empecé a poner atención extrema en esa dinámica docente y con	
018	esas otras personas con quienes yo estaba interactuando. Por lo	La dinámica docente en el conflicto de los intercambios personales
019	que, moralmente pues, decidí formarme de una manera más	
020	responsable para responder al conflicto propio de los intercambios	
021	humanos, porque siempre, siempre hay conflictos en las dinámicas	
022	de las personas dado que no somos iguales; las diferencias	
023	individuales implican en sí mismas, en su nombre, que siempre	
024	habrá diferencias y la forma como manejamos esta diversidad	
025	distingue entre que el conflicto aumente o que el conflicto se	
026	resuelva.	
027	Posteriormente, en el campo de la psicoterapia; que es otro de los	
028	perfiles que tengo como profesional, atiendo a gente que viene con	
029	conflictos. Tengo diecisiete años ejerciendo en el terreno de la	
030	Gestalt y conozco como enseñar ciertas herramientas que pueden	

<p>031 032 033 034 035 036 037 038 039 040 041 042 043 044 045 046 047 048 049 050 051 052 053 054 055 056 057 058 059 060 061 062 063 064 065 066 067 068 069 070 071 072 073 074 075 076 077 078 079 080 081</p>	<p>hacer que los conflictos resulten constructivos, resulten productivos... Y si eso es bueno para la gente que acude a la terapia ¿por qué no sacarlo del consultorio?; ¿por qué no modelar, enseñar, compartir ese aprendizaje que está restringido o que puede estar restringido a un espacio terapéutico? En algo que puede servir para la vida. De hecho, para mí personalmente, el hábito de resolver conflictos de la manera que aprendí en la terapia gestáltica ya forma parte de mí vida. Eso no quiere decir que las emociones no hayan estado presentes o no estén presentes, pero la gerencia de las emociones en función de buscar puntos de interés y puntos de diferencia respetuosa es una necesidad. ¿Por qué me preocupa? ¿Por qué me ocupa el tema de los conflictos en la escuela? Porque yo no puedo dejar de ver y experimentar cómo en la escuela empieza un modelaje distinto al del hogar, puede hacerse un modelaje distinto al del hogar si es que en el hogar habita la violencia como única opción. Sin duda, el contexto de la familia y de las altísimas situaciones violentas que como sociedad venezolana estamos enfrentando, el mismo hecho de los servicios públicos, de la violencia, del hampa, de las situaciones de escasez de insumos y medicinas, de la alimentación, la desprotección de algunas personas, el mismo lenguaje abusivo que los adultos usamos delante de los niños, en ocasiones, se vuelve como si fuese un medio común, como si fuese normal tratarse de esa manera. Y la verdad es que la escuela es un espacio en que puede mostrarse que puede hacerse distinto. Es difícil por supuesto, pero eso no quiere decir que no valga la pena... que no valga la pena empezar por la familia, empezar en la escuela, introducir a los mismos colegas, maestros, que viven lo mismo que vive la familia venezolana porque formamos parte de la familia. Introducir la posibilidad de apostar a lo que el otro tiene, a la sensibilidad del otro, al desarrollar las estrategias de resolver un problema en conjunto como una posibilidad. Se ha hecho de alguna manera, un hábito discursivo y actitudinal, el ultimátum, el golpe, la amenaza, la coacción, la coerción... una forma de conversación, una forma de intercambio, una forma de relación. Que afecta y permea en todas las instituciones sociales, en todos los entes, en todas las personas que formamos las comunidades. Entonces, sin duda para mí que eso que viaja como un eje transversal, esa forma violenta no solo de hablar de relacionarse interdependiente, tiene los niveles de repercusión en las comunidades, esos niveles de violencia extrema que estamos viviendo. Es como si tuviéramos un país en guerra y de alguna manera estamos en una guerra implícita, en la que no se tiene muy claro quién es el enemigo. ¿Cómo encaja en esto, en esta problemática, para mí, la terapia gestáltica? Bueno, precisamente, la Gestalt transformó mi manera de relacionarme y de ver a las personas, y de apostar por que la violencia puede ser transformada en una energía constructiva y creativa que se dirija a resolver los conflictos de una manera distinta; de una manera en la que la consciencia, la responsabilidad</p>	<p>la terapia Gestalt como herramientas para la resolución de conflictos en la educación</p> <p>gerencia de las emociones</p> <p>la escuela como modeladora de la conducta</p> <p>la familia como modeladora de violencia</p> <p>tipos de violencia</p> <p>valoración del otro como estrategia para la resolución pacífica de conflictos</p> <p>discursos de la violencia</p> <p>contextos de la violencia</p> <p>normalización de la violencia</p>
--	--	--

<p>082 y el presente, son tres piedras angulares para transformar la 083 realidad que existe en una realidad que pueda ser un poco más 084 amable y más vivible. 085 Como dije antes, tengo 17 años en el terreno de la terapia 086 gestáltica y voy a cumplir 30 años del ejercicio docente. Hay en 087 esto de la TG tres elementos fundamentales que pueden enseñarse, 088 que pueden compartirse, que pueden producir cambios... lo he 089 visto. Tanto en el trabajo con pequeños grupos, con niños 090 adolescentes y adultos, como en el contexto de la terapia... estas 091 tres herramientas son realmente potentes para transformar las 092 personas de adentro hacia afuera. Y particularmente potentes para 093 que cada quien elija su propia transformación. Creo que 094 empoderar a los estudiantes, empoderar a los colegas docentes de 095 estas tres estrategias pueden ser realmente positivo para el contexto 096 de la escuela y para el contexto personal. Y a mí me da mucha 097 satisfacción y mucha alegría tener esa posibilidad. 098 Hablo del desarrollo de la autoobservación y la reflexión como 099 hábito escolar; eso es lo que llama la Gestalt la <i>ampliación de la</i> 100 <i>conciencia</i> y del <i>darse cuenta</i>, principalmente porque no podemos 101 cambiar lo que no nos hemos dado cuenta que estamos haciendo o 102 que estamos diciendo, o que no estamos haciendo o no estamos 103 diciendo. Entonces, eso contribuye con la madurez de cada 104 persona, el desarrollar esa capacidad. Es posible enseñarlo así 105 cómo es posible aprenderlo. 106 El otro elemento que para mí ha sido fundamental y que creo que 107 es un aspecto importante, es la <i>empatía</i>, el desarrollo de la 108 empatía: esa capacidad de ponerse en los zapatos del otro y de 109 intentar mirar el mundo un rato con los ojos del otro, de 110 imaginarse la vida del otro, las experiencias del otro... Me 111 repercute a mí en el desarrollo de mi sensibilidad, me repercute a 112 mí como persona en mi capacidad de hacer vínculos y también en 113 conocer los límites que yo tengo como persona, es decir, a veces 114 no puedo mirar el mundo con los ojos del otro sencillamente 115 porque no conozco su realidad y el único espacio que yo tengo es 116 que vaya a su realidad, a su contexto de vida o que hable con esa 117 persona y la conozca. 118 Eso habla de la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros 119 y que sería primordial desarrollar en el contexto de la escuela. Esa 120 capacidad de dar respuesta y de responder por las situaciones 121 problemáticas considerando a la otra persona, considerándome 122 como persona y a la otra persona como parte de mi contexto, es 123 decir, no aniquilando al otro sino incorporándolo o 124 incorporándome yo en su dinámica de vida. 125 El último elemento que considero imprescindible y que es una 126 herramienta que se debe enseñar es la capacidad de <i>centrarse en el</i> 127 <i>presente</i>, estar en esas coordenadas <i>aquí y ahora</i>. Las situaciones 128 problemáticas muchísimas veces están contaminadas por el pasado 129 o contaminadas por las catástrofes que podrían ocurrir, y eso hace 130 que las personas reaccionemos como si estuviera pasando algo 131 distinto a lo que realmente está pasando. Mi experiencia en la 132 terapia es que cuando se desarrolla esa capacidad de</p>	<p>terapia Gestalt</p> <p>resolución de conflictos</p> <p>tríada gestáltica: consciencia, responsabilidad y presente</p> <p>experiencia psicoterapéutica</p> <p>terapia Gestalt y enseñanza</p> <p>participantes del proceso de aprendizaje en la TG</p> <p>hábitos escolares y TG</p> <p>darse cuenta</p> <p>madurez de la consciencia</p> <p>empatía</p> <p>habilidades desarrolladas con la empatía</p> <p>el proceso de socialización</p> <p>niveles de responsabilidad</p> <p>resolución pacífica de conflictos en la vida cotidiana</p> <p>centración como</p>
--	---

133	descontaminar el presente de situaciones que no están ocurriendo,	habilidad para la resolución pacífica de conflictos contaminación de experiencia presente modelaje de conductas eficientes bienestar y calidad de vida delimitación de un problema de investigación cambio experiencial responsabilidad hacia la trascendencia
134	nos permite considerar los hechos reales y concretos de una	
135	manera distinta, como un problema y no como una bomba	
136	atómica, no una catástrofe maximizada. Eso nos enseña o facilita	
137	que nuestra capacidad de dar respuesta a lo que está pasando en el	
138	presente sea más efectiva. Sin duda, no podemos responder	
139	anticipadamente, podemos prever. No podemos tampoco	
140	transformar el pasado porque es algo inevitable pues ya pasó. Lo	
141	único que podemos cambiar es cómo experimentamos en el	
142	presente las cosas que forman parte de nuestra vida y cómo	
143	podemos cuidarnos y proveernos de ciertas herramientas para que	
144	el futuro sea más amable o más vivible.	
145	Como persona, como valenciana, como venezolana, como	
146	maestra, como terapeuta, yo creo que es necesario que hagamos	
147	estas acciones que permitan que la realidad en el presente sea un	
148	espacio de convivencia sana, conflictiva sí, pero cuyos conflictos	
149	sean posibles de resolver por las herramientas de convivencia que	
150	tienen las personas y no por una especie de aniquilación del otro.	
151	Algún mejor país tenemos que dejarles a las generaciones que	
152	vienen detrás de nosotros y es nuestra responsabilidad, aquí y	
153	ahora, darnos cuenta que podemos hacer pequeñas cosas que	
154	sumadas son más.	

Autor: Entrevista Informante 1, realizada por Durrego (2022)

Cuadro 3

Entrevista a NG – Informante 2 – I2

COD	TEXTO	CATEGORIAS
001	En relación con la práctica profesional, básicamente más	tema de investigación conflictos escolares las necesidades del estudiante comunicación temas del conflicto violencia de palabra y violencia física construcción de la autoestima conflictos del adolescente en la toma de decisiones y liderazgo método de resolución de conflictos
002	directamente con el bachillerato, mi experiencia que ha sido en	
003	una escuela técnica, de 1ro a 6to año, he visto que los conflictos	
004	entre los jóvenes van variando.	
005	De 1ro a 3er año los conflictos están relacionados con la necesidad	
006	que tiene un estudiante con que el otro lo escuche, o también el	
007	hecho de querer hacerle bullying a otro... El conflicto empieza a	
008	darse porque “Yo expresé algo de ti, dije algo malo de ti, o incluso	
009	me burlé de ti”.	
010	Esto genera situaciones conflictivas, en las que incluso hay	
011	palabras ofensivas y en ocasiones han podido irse a las manos.	
012	El conflicto está más dirigido a lo que el otro opina de mí o lo que	
013	yo opino del otro; bien sea que haga bullying o no, pero es eso, un	
014	tema de estoy en la construcción de mí imagen y es muy	
015	importante lo que el otro piense de mí.	
016	En 4to, 5to y 6to año, el conflicto va cambiando; se observa ya	
017	que el estudiante está, por lo menos en mi experiencia, en	
018	conflicto más dirigido a lo que es la toma de decisiones. Comienza	
019	a aparecer un líder en cada uno de los grupos y ese líder tiene una	
020	voz cantante por supuesto. Entonces el tema es poder llegar al	
021	consenso. A veces hay la tendencia que haya dos líderes; entonces	
022	se divide el grupo en dos para tomar distintas decisiones.	

<p>023 024 025 026 027 028 029 030 031 032 033 034 035 036 037 038 039 040 041 042 043 044 045 046 047 048 049 050 051 052 053 054 055 056 057 058 059 060 061 062 063 064 065 066 067 068 069 070 071 072 073</p>	<p>Comienza el tema de la promoción: cuál va a ser el uniforme, cómo es esto. Organizarse trae diferencias. Es un conflicto que yo observo que tiene que ver con la dificultad para llegar a un consenso, la dificultad para llegar a la máxima de ganar - ganar. hay líderes que se atropellan y no les importa el consenso sino la imposición. Generalmente, la importancia del adulto que interviene es para amalgamar. Los conflictos entonces van dirigidos a una toma de decisiones. Ya no están relevante aquí la imagen y lo que el otro me dice sobre mí, sino más bien a la organización de los equipos, presentación de trabajos, todo lo que es la organización; entonces el liderazgo hace que se atropellen unos a otros y se generan diferencias importantes. En la práctica pedagógica una de las debilidades para mí bien importantes es que el estudiante no tiene chance para la expresión. La expresión está básicamente dirigida al desarrollo de los contenidos, puedo expresarme en el contexto de la exposición y de la parte académica. Si yo relaciono el tema de la expresión con los conflictos, uno de los elementos que ha sido bien válido en mi práctica es que el estudiante pueda en primer lugar expresar lo que está pasando con relación al conflicto, cómo se siente y validar las emociones, validar las emociones sean la que sean. Eso sido una de las cosas más potentes para mí como docente después que incursioné en la formación de la terapia Gestalt: validar las emociones. Cuando el estudiante viene con una emoción de rabia y tú le dices que está bien tener rabia y el tema es ¡qué hace con su rabia! (por ejemplo, que en ese momento vino y le dio un pescozón al otro). Eso ha permitido a los estudiantes <i>centrarse</i>. También la posibilidad que hay cuando estás mediando en el conflicto que vienen las dos partes, siempre darle la oportunidad que el otro <i>empatice</i>, de cómo es para el otro y qué fue lo que lo movió. A veces hay muchas fantasías: cuando me pongo en papel del otro descubro que yo construí todo un mundo de fantasía, es de un <i>darse cuenta</i> alejado de la realidad, me doy cuenta de que no era como yo lo veía. He hecho intervenciones muy sencillas donde también “el otro” baja ese nivel de una creencia que no era. Esto ha sido para mí bien importante y bien medular, que en la medida que el estudiante puede expresar lo que siente hace contacto con ese otro elemento con el cual tal vez tenga la situación o tenga el conflicto, pero lo ve de una manera diferente: “igualmente me sentí herido por lo que me dijiste, pero al yo expresarlo y hacer contacto contigo” ..., efectivamente es una manera sana de resolver el conflicto. Validar y expresar; si me pudiera quedar ahorita con dos recursos míos valiosos aprendidos con el quehacer de la Gestalt que anteriormente yo no los tenía, aunque no lo parezca, ni validaba ni el chamo no tenía chance de hablar. Y al muchacho darse cuenta de cómo se siente el otro, se va centrando. Hay algunas estrategias que si se quiere que podrían ya ser estrategias que en la práctica pedagógica pueden utilizar algunos</p>	<p>dificultad para llegar al consenso</p> <p>estilos de liderazgo</p> <p>intervención del docente en el conflicto</p> <p>conflictos generados por el estilo del líder</p> <p>debilidades en la expresión de emociones</p> <p>expresión y conflictos</p> <p>expresión y validación de las emociones</p> <p>validación de las emociones</p> <p>la centración como herramienta gestáltica</p> <p>método de resolución de conflictos</p> <p>desarrollo de la empatía el darse cuenta de la experiencia real</p> <p>creencias como modeladoras de conductas</p> <p>contacto y expresión directa como manera sana de resolver conflictos</p> <p>valor de la experiencia gestáltica en la solución de conflictos y la práctica pedagógica</p>
--	--	--

<p>074 075 076 077 078 079 080 081 082 083 084 085 086 087 088 089 090 091 092 093 094 095 096 097 098 099 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114</p>	<p>docentes; pero que, sin embargo, es esa misma estrategia vista con una mirada gestáltica, con unos lentes gestálticos, es transformadora.</p> <p>Por ejemplo, la utilización de material artístico, es bien importante que a partir de una situación de conflicto yo pueda escribir o pueda dibujar cómo me siento con ese conflicto en el antes y en el después... Lo hice en una oportunidad y cada quién fue muy importante explorar el significado en el grupo grande y luego en grupos pequeños. Donde cada quién presenta su dibujo y construía un dibujo más grande donde representaba el conflicto con el grupo grande... Y ahí miraban cómo habían estado, habían expresado y podían autoevaluar y auto observar su comportamiento.</p> <p>La posibilidad que tienen de expresar a través de un elemento que a veces en bachillerato se olvidan; pareciera que los colores son solo para los chiquitos.</p> <p>Algo importante que en una oportunidad leí en Oaklander es que cuando al joven se le pone a dibujar, a escenificar o dibujar, se le quita la preocupación de tener que decir algo. A los adolescentes en ocasiones eso les inquieta, sobre todo más a los varones; no sé si es cultural. Entonces, a través del dibujo es de una manera bastante agradable hacerlo porque no se sienten que están diciendo algo o están expresando la emoción; sino que a través del dibujo lo hace.</p> <p>También el contar historias relacionadas con una situación sucedida en el aula o algún tipo de conflicto era chévere porque ahí veían los personajes y generalmente a través de los personajes cuando los escogían, desmontaban proyecciones entre otras cosas, de mirar cómo se podían resolver esas situaciones o en qué se parecían esos personajes a nosotros... Yo utilizaba bastantes veces la serie de los sapos, aunque era para chamos, y “El Sapo Forastero” era uno bastante bueno. Los juegos de roles, escenificaciones, dramatizaciones, y básicamente siempre con la intención de que pudieran puedan primero expresar y obtener otras miradas. Porque A veces hay muchas expectativas catastróficas de qué “esto va a ser terrible” y cuándo hacen en el teatro se dan cuenta de que no es así.</p> <p>Actividades pedagógicas puede haber muchas lo importante es cuando le pones los lentes gestálticos, que van orientados en mi práctica validar la emoción, a reconocer cómo me siento yo y cómo se siente el otro, y en la parte pedagógica poder llegar a un consenso, todos ganamos.</p>	<p>estrategias artísticas para la expresión</p> <p>importancia de la exploración de los significados en el conflicto en grupo</p> <p>desarrollo de la consciencia: auto observación y reflexión</p> <p>dibujo como técnica de expresión gestáltica</p> <p>dramatizar conflictos como estrategia de expresión y resolución</p> <p>cambio de expectativas</p> <p>validación de las emociones y práctica pedagógica</p> <p>el consenso como estrategia</p>
--	---	---

Autor: Entrevista Informante 2, realizada por Durrego (2023)

Cuadro 4

Entrevista a AD – Informante 3 – I3

COD	TEXTO	CATEGORIAS
001	En relación a los estudiantes, los conflictos que yo veo	tema de investigación
002	básicamente tienen que ver con el tema de los límites, es decir, la	conflictos escolares
003	dificultad para poner límites, dificultad para tener límites o para	
004	ponerlos en práctica, en términos de varias cosas, por ejemplo, en	dificultad para
005	términos de responsabilidad, de cuál es su responsabilidad	delimitarse
006	individual en el proceso. En ese sentido lo que más se ve es la	
007	proyección de los límites, es que la responsabilidad es “de otra	responsabilidad en la
008	gente”, no de cada uno de ellos. La responsabilidad de la	construcción del
009	construcción del aprendizaje es de alguien más.	aprendizaje
010	Esta “des responsabilidad” es muy común a todo nivel. No solo a	
011	nivel de los niños, de los adolescentes; también en los adultos. El	rol del estudiante
012	hecho de tener el rol de estudiante pareciera implicar la “no	
013	responsabilidad”, es algo probablemente atribuido a ese rol.	
014	Hay entonces, en términos del triángulo de la centración gestáltica	
015	(aquí y ahora, darse cuenta y responsabilidad) un desbalance	desbalance en la
016	cada persona tiene que hacer en las tareas propias de ser	centración
017	estudiante. Y esta cualidad impide encontrar sentido a la	
018	cooperación y las otras habilidades comunicativas que son	habilidades de
019	necesarias para la convivencia cotidiana.	convivencia
020	Debo destacar que mi ejercicio docente cambió a partir de conocer	
021	la Gestalt. He cambiado en el tema de poder ver el proceso, el	ejercicio docente y
022	proceso de cada persona: entender sus creencias, conocer cómo	Gestalt
023	funciona su carácter, cómo es su esquema de pensamiento, su	
024	conducta, su manera de comunicarse y su manera de actuar, lo que	consciencia del proceso
025	sienten... Desarrollar estas habilidades me ha permitido ser más	personal
026	precisa y efectiva al acercarme a cada uno de los estudiantes y a	
027	los grupos de aprendices.	
028	Otra cosa que es fundamental haber conocido, más allá de las	creencias y expectativas
029	creencias de los estudiantes; es que pude descubrir mis propias	del rol docente
030	creencias con relación a lo que es “un buen docente” y lo que no	
031	es un buen docente. Definirlo de acuerdo con mis propias	
032	creencias y construirlo, me permitió dejar de estresarme tanto.	estrés como factor del
033	Antes, me estresaban mis propias expectativas de lo que es un	conflicto
034	buen docente. Era una combinación de esta forma: los estudiantes	
035	en esta dinámica buscando a quién “echarle la responsabilidad de	el “darse cuenta” como
036	su propio aprendizaje” y yo, creyendo que era mi total	herramienta de
037	responsabilidad que ellos aprendieran o no aprendieran; y que en	aprendizaje
038	la medida que ellos aprendieran yo estaba siendo una buena	
039	docente.	
040	La práctica docente con la mirada de la Gestalt, me abrió no solo a	responsabilidad del
041	entender que ellos (los estudiantes) estaban poniendo su	docente
042	responsabilidad “afuera” sino que también yo la estaba recibiendo	
043	como únicamente mía. Estaba asumiendo una responsabilidad de	
044	todo el proceso, hecho que no me toca, por ser un actor	la corresponsabilidad
045	corresponsable. Entonces, en el sentido personal pude equilibrar	como estrategia para
046	esta díada: mi responsabilidad llega hasta un punto y la	resolver conflictos
047		

048	responsabilidad de ellos llega hasta otro punto. Y ese equilibrio	
049	me hizo mucho más eficiente y mucho más cercana a los	
050	estudiantes. Transformó todo mi ejercicio profesional, lo hizo más	
051	sereno y seguro.	
052	Las herramientas que más he utilizado en la práctica docente,	la “focalización” como
053	fundamentalmente, son las focalizaciones. Focalizar (enfocar) y	herramienta gestáltica
054	describir la conducta particular de cada quién, describir el	
055	fenómeno ayuda a resolver conflictos. Más allá de cualquier	
056	subjetividad, dado que no es posible dejar la subjetividad de lado;	la descripción de
057	no es lo mismo decirle a una persona “tú siempre llegas tarde” a	conductas como
058	decirle que el último mes, los últimos 10 días, o “en las últimas	herramienta gestáltica
059	tres clases has llegado 10, 15 y 20 minutos tarde, respectivamente.	
060	Esa posibilidad de especificar de manera descriptiva y de manera	
061	muy puntual las conductas que son necesarias modificar o	
062	transformar en mis estudiantes ha sido importante. Facilita la	maduración de la
063	maduración de la consciencia, el uso de lo fenomenológico, el uso	consciencia y fenómeno
064	de la descripción, concentrar mi atención, energía en cosas	
065	puntuales y concretar los problemas.	
066	Está la técnica de destacar “lo obvio”, de ser muy específica a la	ver “lo obvio” como
067	hora de señalar fortalezas y debilidades, es una técnica	técnica gestáltica
068	maravillosa. Porque no solo ha servido para puntualizar las	
069	debilidades; sino porque los estudiantes en conflicto se sienten	el “sentir” del estudiante
070	distinto cuando describes sus habilidades tanto como sus	
071	destrezas.	
072	También he usado la <i>pragnancia</i> ; poder decir concretamente lo	uso de la pragnancia
073	que es más importante y de manera más sencilla. Es otro recurso	
074	muy significativo que viene de la Gestalt; en el ámbito de la	
075	formación académica sobre todo trato con las personas y en el	ejercicio docente y
076	proceso de aprender es muy valioso.	diferencias individuales
077	Creo que otra cosa positiva en el ejercicio docente ha sido la	
078	consistencia en validar lo que es diferente, de los criterios	
079	diferenciales. La singularidad de cada persona y que cada una	
080	tiene su propio valor y puede aportar desde esa diversidad.	uso de principios
081	En fin, ha sido valioso también el aplicar conscientemente los	holísticos y sistémicos en
082	principios holísticos y sistémicos: la totalidad como visión, la	la práctica pedagógica
083	máxima de cómo el grupo se mueve a la velocidad del más lento,	
084	cómo cuando se produce un movimiento de un el elemento del	
085	sistema entonces se mueven todos los demás sistemas.	
086	De alguna manera, la experiencia de conocer todos esos puntos me	
087	ha permitido constatar su aplicabilidad en el aula, ser una docente	la Gestalt como
088	más efectiva, integral e integra.	paradigma
089	La Gestalt en este sentido es una filosofía, es una forma de vida,	
090	una teoría que tiene muchas particularidades y cuando comienzas	
091	a incorporarla en los distintos ámbitos de tu vida ya se queda	
092	contigo, no es algo que dejas en el salón, es una forma de ver el	
093	mundo, hablar, pensar y vivir diferente.	

Autor: Entrevista Informante 3, realizada por Durrego (2023)

Cuadro 5
Categorías Emergentes

Categoría	LH – II	NG – I2	AD – I3
tema de investigación conflictos escolares	Lo que me motiva a mí a dedicar esta tesis a la resolución de conflictos escolares.	<p>“los conflictos están relacionados con la necesidad que tiene un estudiante con que el otro lo escuche, o también el hecho de querer hacerle bullying”</p> <p>“el conflicto empieza a darse porque: yo expresé algo de ti, dije algo malo de ti, o incluso me burlé de ti”</p> <p>“más dirigido a lo que es la toma de decisiones”</p>	<p>“los conflictos ... tienen que ver con el tema de los límites, es decir, la dificultad para poner límites, dificultad para tener límites”</p> <p>“cuál es su responsabilidad individual en el proceso”</p> <p>“La responsabilidad de la construcción del aprendizaje es de alguien más”</p>
terapia Gestalt y dinámica docente	<p>“decidí estudiar terapia Gestalt”</p> <p>“ya estaba ejerciendo como docente en una primaria y me di cuenta de las frases que decía, que de alguna manera eran violentas”</p>	<p>“actividades pedagógicas puede haber muchas lo importante es cuando le pones los lentes gestálticos..., validar la emoción, a reconocer cómo me siento yo y cómo se siente el otro..., puedes llegar a un consenso donde todos ganemos”</p>	<p>“mi ejercicio docente cambió a partir de conocer la Gestalt. He cambiado en el tema de poder ver el proceso, el proceso de cada persona: entender sus creencias, conocer cómo funciona su carácter, cómo es su esquema de pensamiento, su conducta, su manera de comunicarse y su manera de actuar, lo que sienten”</p>
violencia no intencionada	<p>“las cosas se hacen bien o no se hacen”</p> <p>... para los niños con dificultades de aprendizaje... era un estándar muy alto de ejecución.</p>	<p>“entonces el liderazgo hace que se atropellen unos a otros y se generan diferencias importantes”</p>	S/R
La dinámica docente en el conflicto interpersonal	<p>... moralmente pues, decidí formarme de una manera más responsable</p>	<p>“el estudiante no tiene chance para la expresión”</p>	<p>“descubrir mis propias creencias con relación a lo que es “un buen docente” y lo que no es un buen docente. Definirlo de acuerdo con mis propias creencias y</p>

			construirlo, me permitió dejar de estresarme”
diferencias individuales en el manejo de conflictos	“siempre hay conflictos en las dinámicas de las personas dado que no somos iguales”	S/R	“consistencia en validar lo que es diferente, de los criterios diferenciales. La singularidad de cada persona y que cada una tiene su propio valor y puede aportar desde esa diversidad”
la terapia Gestalt como herramienta para la resolución de conflictos en la educación	“años ejerciendo en el terreno de la Gestalt y conozco como enseñar ciertas herramientas que pueden hacer que los conflictos resulten constructivos”	“una de las cosas más potentes para mí como docente...: validar las emociones” “cuando al joven se le pone a dibujar, a escenificar o dibujar, se le quita la preocupación de tener que decir algo”	S/R
gerencia de las emociones	“la gerencia de las emociones en función de buscar puntos de interés y puntos de diferencia respetuosa es una necesidad”	“relaciono el tema de la expresión con los conflictos...” “el estudiante pueda en primer lugar expresar lo que está pasando con relación al conflicto, cómo se siente y validar las emociones”	S/R
la escuela como modeladora de la conducta	“en la escuela empieza un modelaje distinto al del hogar” “si es que en el hogar habita la violencia como única opción”	“comienza a aparecer un líder en cada uno de los grupos y ese líder tiene una voz cantante por supuesto” “el tema es poder llegar al consenso” “hay la tendencia que haya dos líderes; entonces se divide el grupo en dos para tomar distintas decisiones” “organizarse trae diferencias”	S/R
tipos de violencia	“los servicios públicos, la violencia del hampa, las situaciones de escasez de insumos y medicinas,	“genera situaciones conflictivas, en las que incluso hay palabras ofensivas y en ocasiones	S/R

	la alimentación, la desprotección de algunas personas”	han podido irse a las manos”	
valoración del otro como estrategia para la resolución pacífica de conflictos	<p>“la escuela es un espacio en que puede mostrarse que puede hacerse distinto”</p> <p>“empezar por la familia, empezar en la escuela, introducir a los mismos colegas, maestros, que viven lo mismo que vive la familia venezolana”</p> <p>“apostar a lo que el otro tiene, a la sensibilidad del otro”</p> <p>“estrategias de resolver un problema en conjunto como una posibilidad”</p>	<p>“el otro baja ese nivel de una creencia que no era”</p> <p>“en la medida que el estudiante puede expresar lo que siente hace contacto con ese otro elemento con el cual tal vez tenga la situación o tenga el conflicto, pero lo ve de una manera diferente”</p>	S/R
discursos de la violencia	<p>“el ultimátum, el golpe, la amenaza, la coacción... se convierten en una forma de conversación, una forma de intercambio, una forma de relación”</p>	<p>Es un conflicto que yo observo que tiene que ver con la dificultad para llegar a un consenso, la dificultad para llegar a la máxima de ganar - ganar.</p> <p>Porque hay líderes que se atropellan y no les importa el consenso sino la imposición.</p>	S/R

<p>Gestalt y resolución de conflictos</p>	<p>“la Gestalt transformó mi manera de relacionarme y de ver a las personas”</p> <p>“la violencia puede ser transformada en una energía constructiva y creativa que se dirija a resolver los conflictos de una manera distinta”</p>	<p>“contar historias relacionadas con una situación sucedida en el aula o algún tipo de conflicto era chévere porque ahí veían los personajes y generalmente a través de los personajes ... de mirar cómo se podían resolver esas situaciones o en qué se parecían esos personajes a nosotros”</p>	<p>“Focalizar (enfocar) y describir la conducta particular de cada quién, describir el fenómeno ayuda a resolver conflictos. Más allá de cualquier subjetividad, dado que no es posible dejar la subjetividad de lado; no es lo mismo decirle a una persona “tú siempre llegas tarde” a decirle que el último mes, los últimos 10 días, o “en las últimas tres clases has llegado 10, 15 y 20 minutos tarde, respectivamente”</p>
<p>tríada gestáltica: consciencia, responsabilidad y presente</p>	<p>“la consciencia, la responsabilidad y el presente, son tres piedras angulares para transformar la realidad que existe en una realidad que pueda ser un poco más amable y más vivible”</p>	<p>Cuando el estudiante viene con una emoción de rabia y tú le dices que está bien tener rabia y el tema es ¿qué hace con su rabia! (por ejemplo, que en ese momento vino y le dio un pescozón al otro). Eso ha permitido a los estudiantes <i>centrarse</i>.</p> <p>Porque A veces hay muchas expectativas catastróficas de qué “estaba a ser terrible” y cuándo hacen en el teatro se dan cuenta de que no es así.</p>	<p>“en términos del triángulo de la centración gestáltica (aquí y ahora, darse cuenta y responsabilidad) un desbalance importante”</p>

experiencia psicoterapéutica	“17 años en el terreno de la terapia gestáltica y voy a cumplir 30 años del ejercicio docente”	“validar y expresar; ... dos recursos míos valiosos aprendidos con el quehacer de la Gestalt que anteriormente yo no los tenía”	“aplicar conscientemente los principios holísticos y sistémicos: la totalidad como visión” “la experiencia de conocer todos esos puntos me ha permitido constatar su aplicabilidad en el aula, ser una docente más efectiva, integral e íntegra”
terapia Gestalt y enseñanza	“hay en esto la terapia Gestalt tres elementos fundamentales que pueden enseñarse, que pueden compartirse, que pueden producir cambios” “tanto en el trabajo con pequeños grupos, con niños adolescentes y adultos, como en el contexto de la terapia...”	“a partir de una situación de conflicto yo pueda escribir o pueda dibujar cómo me siento con ese conflicto en el antes y en el después” “fue muy importante explorar el significado en el grupo grande y luego en grupos pequeños. Donde cada quién presenta su dibujo y construía un dibujo	“en el sentido personal pude equilibrar esta diada: mi responsabilidad llega hasta un punto y la responsabilidad de ellos (los estudiantes) llega hasta otro punto. Y ese equilibrio me hizo mucho más eficiente y mucho más cercana a los estudiantes. Transformó todo mi ejercicio
	estas tres herramientas son realmente potentes para transformar las personas de adentro hacia afuera. Y particularmente potentes para que cada quien elija su propia transformación”	más grande donde representaba el conflicto con el grupo grande”	profesional, lo hizo más sereno y seguro”
darse cuenta y cambio	“ la <i>ampliación de la conciencia</i> y del <i>darse cuenta</i> , principalmente porque no podemos cambiar lo que no nos hemos dado cuenta que estamos haciendo o que estamos diciendo, o que no estamos haciendo o no estamos diciendo”	“hay muchas fantasías: cuando me pongo en papel del otro descubro que yo construí todo un mundo de fantasía, es de un <i>darse cuenta</i> alejado de la realidad, me doy cuenta de que no era como yo lo veía” “al muchacho darse cuenta de cómo se siente el otro, se va centrando”	“destacar “lo obvio”, de ser muy específica a la hora de señalar fortalezas y debilidades, es una técnica maravillosa. Porque no solo ha servido para puntualizar las debilidades; sino porque los estudiantes en conflicto se sienten distinto cuando describes sus habilidades tanto como sus destrezas”

madurez de la consciencia	“contribuye con la madurez de cada persona, el desarrollar esa capacidad (de darse cuenta). Es posible enseñarlo así cómo es posible aprenderlo”	“miraban cómo habían estado, habían expresado y podían autoevaluar y auto observar su comportamiento”	“especificar de manera descriptiva y de manera muy puntual las conductas que son necesarias modificar o transformar en mis estudiantes ha sido importante. Facilita la maduración de la consciencia... el uso de la descripción, concentrar mi atención, energía en cosas puntuales y concretar los problemas”
empatía	“creo que es un aspecto importante, la <i>empatía</i> , el desarrollo de la empatía: esa capacidad de ponerse en los zapatos del otro y de intentar mirar el mundo un rato con los ojos del otro, de imaginarse la vida del otro, las experiencias del otro”	“cuando estás mediando en el conflicto que vienen las dos partes, siempre darle la oportunidad que el otro <i>empatice</i> , de cómo es para el otro y qué fue lo que lo movió”	S/R
habilidades desarrolladas con la empatía	“repercute en el desarrollo de mi sensibilidad... en mi capacidad de hacer vínculos y también en conocer los límites que yo tengo como persona” “no puedo mirar el mundo con los ojos del otro sencillamente porque no conozco su realidad”	“los juegos de roles, escenificaciones, dramatizaciones, y básicamente siempre tienen la intención de que pudieran puedan primero expresar y obtener otras miradas”	S/R

niveles de responsabilidad	“la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros y que sería primordial desarrollar en el contexto de la escuela”	S/R	“tener el rol de estudiante pareciera implicar la no responsabilidad” “Hay una no consciencia de responsabilidad y lo que cada persona tiene que hacer en las tareas propias de ser estudiante. Y esta cualidad impide encontrar sentido a la cooperación y las otras habilidades comunicativas que son necesarias para la convivencia cotidiana”
resolución pacífica de conflictos en la vida cotidiana	“esa capacidad de dar respuesta y de responder por las situaciones problemáticas considerando a la otra persona, considerándome como persona y a la otra persona como parte de mi contexto” “no aniquilando al otro sino incorporándolo o incorporándome yo en su dinámica de vida”	“me sentí herido por lo que me dijiste, pero al yo expresarlo y hacer contacto contigo” ...: efectivamente es una manera sana de resolver el conflicto”	S/R
centración como habilidad para la resolución pacífica de conflictos	“elemento que considero imprescindible y que es una herramienta que se debe enseñar es la capacidad de <i>centrarse en el presente</i> , estar en esas coordenadas <i>aquí y ahora</i> ”	...” cuando el estudiante viene con una emoción de rabia y tú le dices que está bien tener rabia y el tema es ¿qué hace con su rabia! (por ejemplo, que en ese momento vino y	S/R
		le dio un pescozón al otro). Eso ha permitido a los estudiantes <i>centrarse</i> ”.	

<p>modelaje de conductas eficientes</p>	<p>“cuando se desarrolla esa capacidad de descontaminar el presente de situaciones que no están ocurriendo, nos permite considerar los hechos reales y concretos de una manera distinta, como un problema y no como una bomba atómica, no una catástrofe maximizada”</p> <p>“facilita que nuestra capacidad de dar respuesta a lo que está pasando en el presente sea más efectiva”</p> <p>“no podemos responder anticipadamente, podemos prever”</p> <p>“no podemos tampoco transformar el pasado porque es algo inevitable”</p>	<p>“la utilización de material artístico, es bien importante que a partir de una situación de conflicto yo pueda escribir o pueda dibujar cómo me siento con ese conflicto en el antes y en el después”</p> <p>“Y ahí miraban cómo habían estado, habían expresado y podían autoevaluar y auto observar su comportamiento”.</p>	<p>“la <i>pragnancia</i>; poder decir concretamente lo que es más importante y de manera más sencilla. Es otro recurso muy significativo que viene de la Gestalt; en el ámbito de la formación académica sobre todo trato con las personas y en el proceso de aprender es muy valioso”</p>
<p>cambio experiencial</p>	<p>“la realidad en el presente sea un espacio de convivencia sana, conflictiva sí, pero cuyos conflictos sean posibles de resolver”</p>	<p>“lo importante es cuando le pones los lentes gestálticos, que van orientados en mi práctica validar la emoción, a reconocer cómo me siento yo y cómo se siente el otro, y en la parte pedagógica poder llegar a un consenso, todos ganamos”</p>	<p>“La Gestalt en este sentido es una filosofía, es una forma de vida”</p> <p>“cuando comienzas a incorporarla en los distintos ámbitos de tu vida ya se queda contigo, no es algo que dejas en el salón, es una forma de ver el mundo, hablar, pensar y vivir diferente”</p>

Autor: Durrego (2023)

Contrastación de la Información Categorizada

Categoría Universal 1:

Conflictos presentes entre estudiantes cursantes de sexto grado.

Categorías emergentes

Tipos de violencia

Los servicios públicos, la violencia del hampa, las situaciones de escasez de insumos y medicinas, la alimentación, la desprotección de algunas personas [LH – I1]. Genera situaciones conflictivas, en las que incluso hay palabras ofensivas y en ocasiones han podido irse a las manos [NG – I2].

Violencia no intencionada

Las cosas se hacen bien o no se hacen. Para los niños con dificultades de aprendizaje era un estándar muy alto de ejecución [LH – I1]. Entonces el liderazgo hace que se atropellen unos a otros y se generan diferencias importantes [NG – I2].

Discursos de la violencia

El ultimátum, el golpe, la amenaza, la coacción se convierte en una forma de conversación, una forma de intercambio, una forma de relación [LH – I1]. Es un conflicto que yo observo que tiene que ver con la dificultad para llegar a un consenso, la dificultad para llegar a la máxima de ganar - ganar. Porque hay líderes que se atropellan y no les importa el consenso sino la imposición [NG – I2].

Conflictos Escolares

Los conflictos están relacionados con la necesidad que tiene un estudiante con que el otro lo escuche, o también el hecho de querer hacerle bullying...el conflicto empieza a darse porque: yo expresé algo de ti, dije algo malo de ti, o incluso me burlé de ti...más dirigido a lo que es la toma de decisiones[NG – I2]. Los conflictos tienen que ver con el tema de los límites, es decir, la dificultad para poner límites, dificultad para tener límites...cuál es su responsabilidad individual en el proceso...la responsabilidad de la

construcción del aprendizaje es de alguien más [AD – I3]. Lo que me motiva a mí a dedicar esta tesis a la resolución de conflictos escolares. [LH – I1].

Dinámica docente y conflicto interpersonal

Moralmente pues, decidí formarme de una manera más responsable [LH – I1]. El estudiante no tiene chance para la expresión [NG – I2]. Descubrir mis propias creencias con relación a lo que es “un buen docente” y lo que no es un buen docente. Definirlo de acuerdo con mis propias creencias y construirlo, me permitió dejar de estresarme [AD – I3].

Categoría Universal 2:

Técnicas gestálticas de abordaje de conflictos interpersonales.

Categorías emergentes

La Terapia Gestalt y la dinámica docente

Decidí estudiar terapia Gestalt...ya estaba ejerciendo como docente en una primaria y me di cuenta de las frases que decía, que de alguna manera eran violentas [LH – I1]. En las actividades pedagógicas puede haber muchas, lo importante es cuando le pones los lentes gestálticos...validar la emoción, a reconocer cómo me siento yo y cómo se siente el otro...puedes llegar a un consenso donde todos ganemos [NG – I2]. Mi ejercicio docente cambió a partir de conocer la Gestalt. He cambiado en el tema de poder ver el proceso, el proceso de cada persona: entender sus creencias, conocer cómo funciona su carácter, cómo es su esquema de pensamiento, su conducta, su manera de comunicarse y su manera de actuar, lo que sienten [AD – I3].

Gestalt y técnicas de resolución de conflictos

La Gestalt transformó mi manera de relacionarme y de ver a las personas [LH – I1]. La violencia puede ser transformada en una energía constructiva y creativa que se dirija a resolver los conflictos de una manera distinta, contar historias relacionadas

con una situación sucedida en el aula o algún tipo de conflicto era chévere porque ahí veían los personajes y generalmente a través de los personajes, de mirar cómo se podían resolver esas situaciones o en qué se parecían esos personajes a nosotros [NG– I2]. Focalizar (enfocar) y describir la conducta particular de cada quién, describir el fenómeno ayuda a resolver conflictos. Más allá de cualquier subjetividad, dado que no es posible dejar la subjetividad de lado; no es lo mismo decirle a una persona “tú siempre llegas tarde” a decirle que el último mes, los últimos 10 días, o “en las últimas tres clases has llegado 10, 15 y 20 minutos tarde, respectivamente [AD – I3]. Conflictos constructivos y validación de emociones

Años ejerciendo en el terreno de la Gestalt y conozco como enseñar ciertas herramientas que pueden hacer que los conflictos resulten constructivos [LH – I1]. Una de las cosas más potentes para mí como docente es validar las emociones; cuando al joven se le pone a dibujar, a escenificar o dibujar, se le quita la preocupación de tener que decir algo [NG – I2].

Tríada gestáltica: consciencia, responsabilidad y presente

La consciencia, la responsabilidad y el presente, son tres piedras angulares para transformar la realidad que existe en una realidad que pueda ser un poco más amable y más vivible” [LH – I1]. Cuando el estudiante viene con una emoción de rabia y tú le dices que está bien tener rabia y el tema es ¿qué hace con su rabia! (por ejemplo, que en ese momento vino y le dio un pescozón al otro). Eso ha permitido a los estudiantes centrarse. Porque a veces hay muchas expectativas catastróficas de qué “esto va a ser terrible” y cuándo hacen en el teatro se dan cuenta de que no es así [NG– I2]. En términos del triángulo de la centración gestáltica (aquí y ahora, darse cuenta y responsabilidad) un desbalance importante [AD – I3].

Darse cuenta, consciencia y centración

La ampliación de la conciencia y del darse cuenta, principalmente porque no podemos cambiar lo que no nos hemos dado cuenta que estamos haciendo o que estamos diciendo, o que no estamos haciendo o no estamos diciendo [LH – I1]. Hay muchas fantasías: cuando me pongo en papel del otro descubro que yo construí todo

un mundo de fantasía, es de un darse cuenta alejada de la realidad, me doy cuenta de que no era como yo lo veía. Al muchacho darse cuenta de cómo se siente el otro, se va centrando [NG – I2]. Destacar “lo obvio”, de ser muy específica a la hora de señalar fortalezas y debilidades, es una técnica maravillosa. Porque no solo ha servido para puntualizar las debilidades; sino porque los estudiantes en conflicto se sienten distinto cuando describes sus habilidades tanto como sus destrezas [AD – I3].

Centración como habilidad para la resolución pacífica de conflictos

Elemento que considero imprescindible y que es una herramienta que se debe enseñar es la capacidad de centrarse en el presente, estar en esas coordenadas aquí y ahora [LH – I1]. Cuando el estudiante viene con una emoción de rabia y tú le dices que está bien tener rabia y el tema es ¡qué hace con su rabia! (por ejemplo, que en ese momento vino y le dio un pescozón al otro). Eso ha permitido a los estudiantes centrarse [NG – I2].

Niveles de responsabilidad

La responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros y que sería primordial desarrollar en el contexto de la escuela [LH – I1]. Tener el rol de estudiante pareciera implicar la no responsabilidad. Hay una no consciencia de responsabilidad y lo que cada persona tiene que hacer en las tareas propias de ser estudiante. Y esta cualidad impide encontrar sentido a la cooperación y las otras habilidades comunicativas que son necesarias para la convivencia cotidiana [AD – I3].

Terapia Gestalt y Enseñanza

Hay en esto la terapia Gestalt tres elementos fundamentales que pueden enseñarse, que pueden compartirse, que pueden producir cambios [LH – I1]. Tanto en el trabajo con pequeños grupos, con niños adolescentes y adultos, como en el contexto de la terapia, estas tres herramientas son realmente potentes para transformar las personas de adentro hacia afuera. Y particularmente potentes para que cada quien elija su propia transformación. A partir de una situación de conflicto yo pueda escribir o pueda dibujar cómo me siento con ese conflicto en el antes y en el después. Fue muy importante explorar el significado en el grupo grande y luego en grupos pequeños.

Donde cada quién presenta su dibujo y construía un dibujo más grande donde representaba el conflicto con el grupo grande [NG – I2]. En el sentido personal pude equilibrar esta díada: mi responsabilidad llega hasta un punto y la responsabilidad de ellos (los estudiantes) llega hasta otro punto. Y ese equilibrio me hizo mucho más eficiente y mucho más cercana a los estudiantes. Transformó todo mi ejercicio profesional, lo hizo más sereno y seguro [AD – I3].

Categoría Universal 3:

Estrategias para la resolución pacífica de conflictos escolares con base en técnicas gestálticas.

Categorías emergentes

Gerencia de las emociones

La gerencia de las emociones en función de buscar puntos de interés y puntos de diferencia respetuosa es una necesidad [LH – I1]. Relaciono el tema de la expresión con los conflictos. El estudiante pueda en primer lugar expresar lo que está pasando con relación al conflicto, cómo se siente y validar la emociones [NG – I2].

Diferencias individuales y manejo de conflictos

Siempre hay conflictos en las dinámicas de las personas dado que no somos iguales [LH – I1]. Consistencia en validar lo que es diferente, de los criterios diferenciales. La singularidad de cada persona y que cada una tiene su propio valor y puede aportar desde esa diversidad [AD – I3].

Madurez de la consciencia

Contribuye con la madurez de cada persona, el desarrollar esa capacidad (de darse cuenta). Es posible enseñarlo así cómo es posible aprenderlo [LH – I1]. Miraban cómo habían estado, habían expresado y podían autoevaluar y auto observar su comportamiento [NG – I2]. Especificar de manera descriptiva y de manera puntual las conductas que son necesarias modificar o transformar en mis estudiantes ha sido importante. Facilita la maduración de la consciencia... la descripción, concentrar mi

atención, energía en cosas puntuales y concretar los problemas [AD – I3].

Empatía

Creo que es un aspecto importante, la empatía, el desarrollo de la empatía: esa capacidad de ponerse en los zapatos del otro y de intentar mirar el mundo un rato con los ojos del otro, de imaginarse la vida del otro, las experiencias del otro [LH – I1]. Cuando estás mediando en el conflicto que vienen las dos partes, siempre darle la oportunidad que el otro empatice, de cómo es para el otro y qué fue lo que lo movió [NG – I2].

Habilidades desarrolladas con la empatía

Repercute en el desarrollo de mi sensibilidad... en mi capacidad de hacer vínculos y también en conocer los límites que yo tengo como persona. No puedo mirar el mundo con los ojos del otro sencillamente porque no conozco su realidad [LH – I1]. Los juegos de roles, escenificaciones, dramatizaciones, y básicamente siempre tienen la intención de que pudieran puedan primero expresar y obtener otras miradas [NG – I2].

Resolución pacífica de conflictos en la vida cotidiana

Esa capacidad de dar respuesta y de responder por las situaciones problemáticas considerando a la otra persona, considerándome como persona y a la otra persona como parte de mi contexto. No aniquilando al otro sino incorporándolo o incorporándome yo en su dinámica de vida [LH – I1]. Me sentí herido por lo que me dijiste, pero al yo expresarlo y hacer contacto contigo, efectivamente es una manera sana de resolver el conflicto [NG – I2].

Modelaje de conductas eficientes

Cuando se desarrolla esa capacidad de descontaminar el presente de situaciones que no están ocurriendo, nos permite considerar los hechos reales y concretos de una manera distinta, como un problema y no como una bomba atómica, no una catástrofe maximizada. Facilita que nuestra capacidad de dar respuesta a lo que está pasando en el presente sea más efectiva. No podemos responder anticipadamente, podemos

prever. No podemos tampoco transformar el pasado porque es algo inevitable [LH – I1]. La utilización de material artístico, es bien importante que a partir de una situación de conflicto yo pueda escribir o pueda dibujar cómo me siento con ese conflicto en el antes y en el después. Y ahí miraban cómo habían estado, habían expresado y podían autoevaluar y auto observar su comportamiento [NG – I2]. La pragnancia; poder decir concretamente lo que es más importante y de manera más sencilla. Es otro recurso muy significativo que viene de la Gestalt; en el ámbito de la formación académica sobre todo trato con las personas y en el proceso de aprender es muy valioso [AD – I3].

Cambio experiencial

La realidad en el presente sea un espacio de convivencia sana, conflictiva sí, pero cuyos conflictos sean posibles de resolver [LH – I1]. Lo importante es cuando le pones los lentes gestálticos, que van orientados en mi práctica validar la emoción, a reconocer cómo me siento yo y cómo se siente el otro, y en la parte pedagógica poder llegar a un consenso, todos ganamos [NG – I2]. La Gestalt en este sentido es una filosofía, es una forma de vida. Cuando comienzas a incorporarla en los distintos ámbitos de tu vida ya se queda contigo, no es algo que dejas en el salón, es una forma de ver el mundo, hablar, pensar y vivir diferente [AD – I3].

Valoración del otro y resolución pacífica de conflictos

La escuela es un espacio en que puede mostrarse que puede hacerse distinto. Empezar por la familia, empezar en la escuela, introducir a los mismos colegas, maestros, que viven lo mismo que vive la familia venezolana. Apostar a lo que el otro tiene, a la sensibilidad del otro. Estrategias de resolver un problema en conjunto como una posibilidad [LH – I1]. El otro baja ese nivel de una creencia que no era. En la medida que el estudiante puede expresar lo que siente hace contacto con ese otro elemento con el cual tal vez tenga la situación o tenga el conflicto, pero lo ve de una manera diferente [NG – I2].

Interpretación de los Resultados de la Investigación

Conflictos presentes entre estudiantes cursantes de sexto grado

Los conflictos presentes entre los estudiantes de sexto grado quedaron definidos por los informantes clave desde los siguientes puntos de vista:

Los servicios públicos, la violencia del hampa, las situaciones de escasez de insumos y medicinas, la alimentación, la desprotección de algunas personas [I1]. Generan situaciones conflictivas, en las que incluso hay palabras ofensivas y en ocasiones han podido irse a las manos [I2]. El ultimátum, el golpe, la amenaza, la coacción se convierten en una forma de conversación, una forma de intercambio, una forma de relación [I1]. El liderazgo hace que se atropellen unos a otros y se generan diferencias importantes [I2]. La dificultad para llegar a un consenso, la dificultad para llegar a la máxima de ganar - ganar. Porque hay líderes que se atropellan y no les importa el consenso sino la imposición [I2]. Los conflictos están relacionados con la necesidad que tiene un estudiante con que el otro lo escuche... el conflicto empieza a darse porque: yo expresé algo de ti, dije algo malo de ti, o incluso me burlé de ti.[I2].El estudiante no tiene chance para la expresión [I2]. El tema de los límites, es decir, la dificultad para poner límites, dificultad para tener límites...cuál es su responsabilidad individual en el proceso... la responsabilidad de la construcción del aprendizaje es de alguien más [I3].

En función a lo anterior, es posible interpretar que para los informantes clave la crisis social es generadora de violencia verbal, física, psicológica entre los estudiantes, a tal punto que modela el estilo comunicacional de ellos, tendiendo entonces a establecer relaciones de poder y asimetría con sus pares naturales que son los compañeros.

Este tipo de relaciones impactan la expresión de sus sentimientos y emociones, hecho que incide en el desarrollo de su existencia y la construcción de un yo maduro, lo que trae como consecuencia la ausencia de límites y falta de responsabilidad en la construcción de su propio aprendizaje. Esto lo confirma Zinker

(Ob. Cit.) en el marco teórico, cuando plantea que el desarrollo del conflicto creativo requiere que dos o más personas mantengan presentes y conscientes su emocionalidad y sentir humano. Lo que se opone a esto, entonces contribuye con el estancamiento emocional, sostiene el conflicto y, por ende, mantiene la violencia, aunque sea en estado de latencia.

Técnicas gestálticas de abordaje de conflictos interpersonales utilizadas por docentes expertos

Las técnicas gestálticas para abordar los conflictos interpersonales referidas por los informantes clave se describen a continuación:

Ver el proceso... entender sus creencias, conocer cómo funciona su carácter, cómo es su esquema de pensamiento, su conducta, su manera de comunicarse y su manera de actuar, lo que sienten [I3]. ...equilibrar esta díada: mi responsabilidad llega hasta un punto y la responsabilidad de ellos (los estudiantes) llega hasta otro punto [I3]. La consciencia, la responsabilidad y el presente, son tres piedras angulares para transformar la realidad [I1]. ...contar historias relacionadas con una situación sucedida en el aula o algún tipo de conflicto... mirar cómo se podían resolver esas situaciones o en qué se parecían esos personajes a nosotros [I2]. Describir la conducta particular de cada quién... no es lo mismo decirle a una persona “tú siempre llegas tarde” a decirle en las últimas tres clases has llegado 10, 15 y 20 minutos tarde [I3].

... cuando al joven se le pone a dibujar, a escenificar o dibujar, se le quita la preocupación... es reconocer cómo me siento yo y cómo se siente el otro... viene con una emoción de rabia y tú le dices que está bien tener rabia y el tema es ¿qué hace con su rabia!... cuando hacen en el teatro se dan cuenta... [I2]. No podemos cambiar lo que no nos hemos dado cuenta [I1]. ... cuando me pongo en papel del otro descubro que yo construí todo un mundo de fantasía, me doy cuenta de que no era como yo lo veía... [I2]. Destacar “lo obvio”, de ser muy específica a la hora de señalar fortalezas y debilidades... los estudiantes en conflicto se sienten distinto

cuando describes sus habilidades tanto como sus destrezas [I3]. ...transformar las personas de adentro hacia afuera... cada quien elija su propia transformación. A partir de una situación de conflicto, escribir o dibujar cómo me siento con ese conflicto en el antes y en el después es importante explorar el significado... [I2].

Dado lo expresado por los informantes clave en las líneas que preceden, se interpreta que las técnicas gestálticas empleadas a lo largo de su experiencia parten de un principio procesal “el todo es más que la suma de sus partes”: requieren ver el todo para entender la interacción entre las partes.

La creación de consciencia y asumir responsabilidad activa en el proceso educativo concentrados en el presente es fundamental para construir las nuevas perspectivas de interacción entre la comunidad de estudiantes. A esta técnica se refiere Feo (Ob. Cit.) como triángulo de la *centración*: darse cuenta en el presente de qué responsabilidad particular hay sobre una situación del contexto y es de las más utilizadas por los informantes clave.

También destacan la experiencia de creación de narrativas y escenarios alternos frente al conflicto, echando mano de la expresión plástica, corporal, teatral o literaria como canal facilitador. Hacen énfasis especial en la expresión de emociones, sentimientos, ideas, de manera directa y con sencillez como elemento de cambio significativo; coincidiendo en este sentido con la descripción de las técnicas expresivas que resume Naranjo (Ob. Cit.) en las bases teóricas: dirigidas a expresar sentimientos no expresados, completar la expresión de las emociones, de manera directa y sin juicios de valor.

Finalmente, describen el uso de la concreción y la observación de lo obvio, como actitudes para desprejuiciar el conflicto tradicional e incidiendo con esto, en la motivación personal para el cambio en la dimensión interpersonal a nivel de los significados del conflicto. Este último es sin duda, una característica de la actitud fenomenológica que impera como principio en cualquier ejercicio gestáltico.

Estrategias para la resolución pacífica de conflictos escolares con base en técnicas gestálticas

La esencia de las estrategias para resolución pacífica de conflictos escolares está resumida en las siguientes ideas:

La gerencia de las emociones... buscar puntos de interés y puntos de diferencia respetuosa [I1]. Expresar... cómo se siente y validar las emociones [I2]. Siempre hay conflictos en las dinámicas de las personas dado que no somos iguales [I1]. Cada persona tiene su propio valor y puede aportar desde esa diversidad [I3].(darse cuenta) ... es posible enseñarlo así cómo es posible aprenderlo [I1]. Autoevaluar y auto observar su comportamiento [I2]. Especificar de manera descriptiva y de manera muy puntual las conductas que son necesarias modificar... el uso de la descripción, concentrar mi atención [I3]. La empatía: esa capacidad de ponerse en los zapatos del otro [I1]. Cuando estás mediando en el conflicto que vienen las dos partes... [I2]. Repercute en el desarrollo de mi sensibilidad... en mi capacidad de hacer vínculos y también en conocer los límites que yo tengo como persona [I1]. Los juegos de roles, escenificaciones, dramatizaciones... expresar y obtener otras miradas... expresar lo que siente hace contacto con ese otro elemento con el cual tal vez tenga la situación o tenga el conflicto, pero lo ve de una manera diferente [I2]...considerándome como persona y a la otra persona como parte de mi contexto. No aniquilando al otro sino incorporándolo o incorporándome yo [I1]. Al yo expresarlo y hacer contacto contigo... es una manera sana de resolver el conflicto [I2]. Descontaminar el presente de situaciones que no están ocurriendo, nos permite considerar los hechos reales y concretos... [I1]... escribir o pueda dibujar cómo me siento con ese conflicto en el antes y en el después... [I2]. Decir concretamente lo que es más importante y de manera más sencilla... [I3]. Reconocer cómo me siento yo y cómo se siente el otro... poder llegar a un consenso, todos ganamos [I2]. La escuela es un espacio en que puede mostrarse que puede hacerse distinto... Apostar a lo que el otro tiene, a la sensibilidad del otro (el estudiante) ... resolver un problema en

conjunto como una posibilidad [I1].

Con base en el párrafo previo, se construye como elementos de interpretación que los informantes clave evidencian como estrategias para la resolución pacífica de conflictos escolares: el reconocimiento y validación de las emociones, su expresión concreta y directa al otro o los otros involucrados en una situación de conflicto; consideran que los conflictos son parte de las diferencias individuales y que en este principio se manifiesta el respeto a la diversidad. Este planteamiento coincide con la visión de Perls (1975) sobre la agresividad o función agresiva, citado en las bases teóricas, dado que esa cualidad humana permite a la persona desestructurar las experiencias en su contacto con el ambiente físico, psíquico y emocional, la asimilación de las situaciones nuevas, tomar lo útil y desechar lo inútil.

Los docentes expertos dan extrema importancia al desarrollo de la consciencia, el darse cuenta y la concentración, como factores que facilitan la autoevaluación, auto observar el propio comportamiento y poder aprender de sí mismos, es decir, la autoconciencia. Estos elementos son los andamios sobre los cuales se construyen los nuevos aprendizajes acerca de la capacidad de resolver conflictos de una manera constructiva; es la consolidación de conocimiento de acuerdo a Ausubel, que fluye entre el desequilibrio y el equilibrio de aprendizaje, para que el aprendiz desarrolle la autonomía partiendo de su participación activa y la interacción con los otros participantes de la experiencia educativa.

Destacan entre las opiniones de los expertos, la presencia de la empatía como una actitud fundamental para mediar en un conflicto a través de los juegos de roles, relacionando esta cualidad con el desarrollo de la sensibilidad humana y la capacidad para hacer vínculos interpersonales.

Reconocen la habilidad de la centración en el presente como la capacidad de evaluar los hechos reales y concretos en aras de una solución, siendo el consenso, la meta y la mediación, la estrategia de negociación con terceros como método de solución más utilizada en el desarrollo; siendo ésta una de las propuestas de Robbins

(ob. Cit.) como una de las apuntalan las relaciones interpersonales constructivas.

Por último, resaltan que la escuela es un espacio de aprendizaje natural de esta experiencia de solución colectiva y creativa. Sobre ese pilar, se construye todo el hecho educativo y las experiencias de enseñanza que atraviesan la historia de la socialización de niños, niñas y adolescentes de todas las épocas.

Técnicas gestálticas como estrategias para la resolución pacífica de conflictos escolares como herramienta fundamental, partiendo de la experiencia de tres docentes expertos en educación y terapia Gestalt que acompañan a estudiantes cursantes del sexto grado

La esencia del supuesto de este trabajo de investigación se encuentra sintetizada en las siguientes ideas expresadas por los tres docentes expertos en educación y terapia Gestalt que constituyen los informantes clave de la investigación: La crisis social es generadora de violencia dado su impacto en la experiencia existencial humana y modela inevitablemente formas de comunicación entre las personas. Docentes y estudiantes, cada uno en sus roles culturales también se ven afectados. Estos últimos, particularmente, son impactados en su sensibilidad y sus canales de expresión, vitales para el desarrollo de una personalidad madura y para el descubrimiento de eso que Zinker (Ob. Cit.) ha llamado el conflicto creativo: una manera constructiva y creativa de resolver los problemas interpersonales.

Existen técnicas gestálticas que han sido utilizadas en el contexto escolar cuya experiencia dista de presentar signos de la violencia. Prácticas cotidianas dirigidas a crear consciencia y tomar consciencia de la importancia de nuestro lenguaje y las acciones consecuentes, asumir una responsabilidad activa en el proceso educativo siendo corresponsables de los resultados todos los participantes, partir de un punto de referencia en tiempo presente es inicio de una solución; han sido recursos eficientes en la construcción de nuevas formas de interacción en la comunidad estudiantil.

También el uso de técnicas expresivas tradicionales (literarias, de artes

visuales, musicales o corporales) que fomentan la expresión de emociones y sentimientos, son la tangible evidencia del cambio transformador que sucede en el manejo del conflicto intra o interpersonal cuando lo intermedian de manera significativa y consistente.

Entre las técnicas más apreciadas que se observan en las experiencias de los informantes clave, se encuentran: la validación de las emociones y su expresión asertiva, el hacer contacto directo con el otro o los otros involucrados bajo la premisa de que siempre habrá conflictos tanto como puede haber respeto a la pluralidad y la diversidad. De hecho, estos factores son imprescindibles para el aprendizaje de situaciones nuevas y la maduración de la función agresiva, fuerza vital de crecimiento desde el punto de vista gestáltico que permite: asimilar del medio ambiente psicológico social lo nutritivo y desechar lo no nutritivo.

Son de vital importancia para la dinámica de la convivencia estudiantil, la práctica de crear consciencia, darse cuenta y la concentración; estos tres constructos apoyan el desarrollo de la autoconciencia: capacidad de autoevaluarse y observar el propio comportamiento como forma de aprender de sí mismo. Bajo este andamiaje se hace posible la creación de nuevos escenarios para resolver conflictos constructivamente entre quienes ejercen una participación activa en la experiencia educativa.

El surgimiento de actitudes fenomenológicas tales como la descripción concreta y precisar lo que es obvio en las situaciones problemáticas, facilita la supresión de los prejuicios y pone énfasis en la motivación particular para resolverlos, hecho que favorece de esta manera el desarrollo de estrategias para la resolución.

La empatía es otra actitud fundamental y es además una cualidad que sirve para mediar proactivamente en un conflicto y también para edificar una escucha activa centrada en la persona, como diría Rogers (2000) el psicólogo creador de este término de la praxis psicoterapéutica. Los juegos de roles son la estrategia que fomenta esta actitud imprescindible en la formación de la sensibilidad humana y su

capacidad de establecer vínculos relacionales estables; siendo éstos los que propician una cultura de paz tanto en la escuela como fuera de ella. Es precisamente ese propósito al que apunta esta investigación desde que fue concebida.

Con el objeto de apuntalar las relaciones interpersonales constructivas en contra del fenómeno de la violencia escolar, los informantes clave reconocen la habilidad de la centración en el presente como el vehículo de aproximación real a la solución de un problema y la estrategia de negociación con terceros a través de la mediación como el canal que aborda la situación de manera sistémica y gestáltica, donde la ganancia repercute a todos los elementos participantes del proceso, hecho que trasciende más allá de las fronteras de la institución educativa.

Personas valiosas que aportan son las que interactúan con esta consciencia interpersonal, problemas concretos que pueden ser concretamente abordados, emociones válidas y validadas son la cualidad que imbrica una solución a cualquier conflicto interpersonal, y las soluciones pueden ser sencillas. Y la escuela es el lugar propicio de la experiencia.

REFLEXIONES FINALES DE LA INVESTIGACIÓN

La violencia es un problema. Para las personas, para los hogares, para las escuelas, comunidades y países. Y ella es en sí misma generadora de violencia a menos que sea respondida con actitudes concretas, directas, pacíficas y distintas. La escuela y la educación, son los espacios naturales de influencia con los que se cuenta actualmente y que es imperioso aprovechar.

Lo que se expresa con relación a cualquier conflicto interpersonal, la forma y la acción comunicativa, requiere nuestra atención plena y consciencia intencional, porque es posible contribuir con el modelaje de relaciones interpersonales con mayor simetría, con el respeto y la cordialidad que la vida y el convivir ameritan.

Las relaciones interpersonales nos impactan independientemente de la edad cronológica, la expresión de los sentimientos y las emociones que se producen naturalmente son un factor primordial para facilitar el cambio en el manejo de los conflictos; tanto por aprendizaje personal y como para el cuidado de la salud mental. Este cambio sencillo contribuye con el desarrollo de un yo maduro, hecho que trae como consecuencia personas capaces de manejar el estrés de la vida, aprender de su propia experiencia y de ser más conscientes de la existencia en comunidad.

Somos seres interdependientes, somos mucho más que partes interrelacionándose, parafraseando el principio gestáltico mencionado en el transcurso de esta investigación. La creación de consciencia y el asumir responsabilidad activa en el proceso educativo desde este punto de vista, le da sentido a la educación misma y nos preserva incluso por mucho más tiempo nuestros años de vida humana útil bajo los principios propios de la ecología: no hay manera de sobrevivir en un medio ambiente que tiende a la destrucción.

El presente es fundamental para construir las nuevas perspectivas de interacción entre la comunidad de estudiantes y docentes. Porque la vida emocional del docente también está afectada. Porque lo que aprende el docente para sus

estudiantes también lo aprende para sí mismo. Ésa es la experiencia profesional de esta investigadora. Años de ejercicio educativo y de acompañamiento bajo el enfoque gestáltico, ambas experiencias forman parte de un fondo existencial que han contribuido sin duda alguna con una mejor calidad de vida personal y familiar.

Cualquier conflicto puede resolverse de manera constructiva siempre que la intención sea fortalecer la relación y la creatividad de los involucrados, siempre que la corresponsabilidad, el respeto y el consenso estén como fundamento, siempre que se cuenten con las competencias correlativas. Eso puede ser enseñado después de ser aprendido. Por ello, la conclusión es que los docentes necesitamos formación de esta naturaleza para seguir siendo parte activa y transformadora en la sociedad.

Necesitamos más maestros y profesores con actitudes fenomenológicas: quizá éste sería un buen punto de inicio para otro trabajo de investigación. Describir para conocer, desprejuiciar antes de realizar cualquier aproximación al conflicto, sintetizar en busca de esas ideas que permiten interpretar adecuadamente un problema, para luego intentar resolverlo o aceptarlo en el caso que la situación problemática no tenga solución.

El primer paso para la resolución de un conflicto, de acuerdo con las evidencias de esta investigación, es el reconocimiento y la validación de las emociones. Es un acto respetuoso y constructivo: cuando se materializa validamos el sentir del otro, cuando lo hacemos se abre el espacio al ejercicio de ese derecho también para nosotros. Cuando lo promovemos, creamos consciencia sobre la naturaleza de la sensibilidad y vulnerabilidad humana y creamos consciencia sobre nuestra capacidad de autoaprendizaje; esto es el concentrarnos, es el darse cuenta gestáltico tan nombrado por los informantes clave. Y darse cuenta, es una cualidad, una habilidad, un estadio de la consciencia, un lugar que abre las puertas al cambio: no se puede cambiar lo que no habita en la consciencia.

Cabe resaltar que en el trascurso de este estudio hubo dos categorías que emergieron sorpresivamente, implícitas en el desarrollo investigativo, pero con contundencia absoluta: la empatía como una actitud fundamental para mediar en un

conflicto interrelacional y el trabajo personal (terapéutico) del docente como una cualidad distintiva de esta competencia.

Reflexionando sobre la primera, surge la siguiente interrogación: ¿qué ocurriría si esta habilidad se enseñara en la escuela primaria?, ¿qué sucedería si se constituyera como materia del currículo escolar la empatía, en su significado y hacer?... Imagino un salón de clases cuya primera actividad del día sea ponerse en los zapatos del otro y, el panorama se muestra tremendamente atractivo. Ése es un sueño quizás... pero un sueño posible, muchas realidades comienzan en sueños, en planes, en el mundo de las ideas como diría el sabio filósofo Platón. Como quiera que sea, es imperioso incorporar estrategias para el desarrollo de la empatía en el contexto escolar porque ello contribuye con la invención de soluciones pacíficas de los conflictos interpersonales, y vivir en paz es una meta suficientemente edificante y necesaria.

Sobre la segunda categoría emergida, el trabajo personal (terapéutico) del docente, como investigadora lo enfatizo como inspiración final. Trabajar en un proceso de crecimiento personal es un beneficio propio, por principio sistémico esta acción termina impactado a todos lo que interactúan o pertenecen a un área de influencia. Tiene un efecto transformador en el entorno y de esa transformación, no es posible ileso. Es imperativo cuidar de nosotros y de los otros que nos importan, en nuestro pequeño mundo, que no es ni tan pequeño ni poco trascendental.

Con esta invitación, se da por concluida la presente investigación; con la esperanza de que ella sirva para crear consciencia, promover las relaciones de paz más allá de la escuela y aportar nuevos conocimientos en estudios futuros.

*“Un niño no es una botella que se llena
sino una llama que se prende”.*
Montaigne

REFERENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN

Aramburu, O., y Núñez, J. (2015). *De la pedagogía fenomenológica a la pedagogía deconstructivista. Una teórica interpretativa de la praxis educativa innoceática venezolana*. Tesis doctoral. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias de la Educación. [Documento en línea]. Disponible: <http://hdl.handle.net/123456789/2297>

Ausubel, D., Novak, J. y Hanesian, H. (1983). *Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo*. 2da edición. México: Trillas.

Barroso, M. (1996). *Autoestima del venezolano: democracia o marginalidad*. Caracas, Venezuela: Galac.

Castanedo, C. (2003). *Grupos de encuentro en terapia Gestalt*. 3ra edición. España: Herder.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5423 (Extraordinario), marzo 24.

Encuesta Nacional sobre Condiciones de Vida 2021 – ENCOVI 2021. Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales. Universidad Católica Andrés Bello. [Documento en línea]. Disponible: https://assets.website-files.com/5d14c6a5c4ad42a4e794d0f7/6153ad6fb92e4428cada4fb7_Presentacion%20ENCOVI%202021%20V1.pdf

Feo, G. (2003). *Caos y congruencia*. Caracas, Venezuela: Editorial Galac.

Figuroa, E. (2017). *Persovisión de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en el ámbito educativo*. Tesis de grado: Maestría en Investigación Educativa. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias de la Educación. [Documento en línea]. Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5165/efigueroa.pdf?sequence=1>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF (2020). México. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.unicef.org/mexico/educaci%C3%B3n-y-aprendizaje>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF (2021). *Informe Nro. 75: Evitemos una década perdida*. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.unicef.org/media/112976/file/UNICEF%2075%20report%20Spanish.pdf>

Ginger, S. (2005). *Gestalt: el arte del contacto*. México: Océano.

Heidegger, M. (2006). *Introducción a la fenomenología de la religión*. México: Fondo de Cultura Económica.

López, R. (2017). *Pedagogía Gestalt: Aportes de un enfoque humanista al manejo del conflicto en la educación secundaria*. Tesis de grado: Doctorado en Pedagogía. Universidad Nacional Autónoma de México. Posgrado en Pedagogía. Facultad de Filosofía y Letras. [Documento en línea]. Disponible: <http://132.248.9.195/ptd2017/enero/0754642/0754642.pdf>

Martínez, M. (2006). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. España: Trillas.

Moreno, C. (2000). *Fenomenología y Filosofía Existencial. Enclaves Fundamentales*. Volumen I. España: Editorial Síntesis.

Naranjo, C. (2006). *La vieja y novísima Gestalt*. 9na edición. Santiago de Chile, Chile: Editorial cuatro vientos.

Obaco, E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Revista Educere*. Vol. 24, núm. 77, pp. 37-46. Investigación Arbitrada: Universidad de los Andes y Pontificia Universidad Católica del Ecuador. [Revista en Línea] Disponible: <https://www.redalyc.org/journal/356/35663240004/html/>

Olmos, S., Torrecilla, E., y Rodríguez, M. (2017). Competencias profesionales en resolución de conflictos: eficacia de un programa para la mejora competencial. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*. Vol. 28, núm. 3, 2017, pp. 25-42 Asociación Española de Orientación y Psicopedagogía. Madrid, España. [Revista en Línea] Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338254890008.pdf>

Organización Panamericana de la Salud OPS. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.paho.org/es/temas/prevencion-violencia>

Perls, F. (1975). *Yo hambre y agresión*. México: Fondo de Cultura Económica.

Perls, F. y otros (1978). *Esto es Gestalt*. Chile: Cuatro Vientos.

Perls, F., Goodman, P. y Hefferline, R. (2006). *Terapia Gestalt: excitación y crecimiento de la personalidad humana*. 3ra edición. España: Fareso.

Polster, E., y Polster, M. (2003). *Terapia gestáltica*. 6ta reimpresión. Argentina: Amorrortú editores.

Reeder, Harry P. (2011). *La praxis fenomenológica de Husserl*. Colombia: San Pablo.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10ma edición. México: Pearson Prentice Hall.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13ra edición. México: Pearson Educación.

Rogers, C. R. (2000). *El proceso de convertirse en persona*. 17va edición. México: Paidós Contextos.

Zinker, J. (1996). *El proceso creativo en la terapia gestáltica*. México: Paidós.