

LAS HABILIDADES SOCIALES COMO FACTORES QUE INCIDEN EN LA ANSIEDAD SOCIAL Y LA VIOLENCIA ESCOLAR EN JÓVENES DE EDUCACIÓN BÁSICA SECUNDARIA

SOCIAL SKILLS AS FACTORS THAT AFFECT SOCIAL ANXIETY AND SCHOOL VIOLENCE IN YOUNG PEOPLE IN BASIC SECONDARY EDUCATION

Mendoza, Carmen Teresa
Correo electrónico: wilmer113@hotmail.com
Código ORCID: 0000-0002-5040-4260

RESUMEN

La educación es un proceso donde contribuyen una serie de actores para lograr en los jóvenes la formación integral y para la vida. Al concebirse como un proceso socializador, intervienen en sus experiencias las relaciones y habilidades que pueden demostrar los estudiantes para adquirir la competencia e interacción social necesaria. Por ello, este artículo científico se desarrolló de la modalidad documental, el mismo presenta aportes significativos de Autores reconocidos donde resaltan la importancia de las habilidades sociales en los jóvenes adolescentes para su desenvolvimiento en los diversos ámbitos de comportamiento y actuación social. Además de ello, destaca como el escaso desarrollo de estas habilidades, genera situaciones conflictivas en las áreas de la personalidad de los jóvenes en su desenvolvimiento sociocultural, a partir de la proliferación de trastornos de ansiedad social y el crecimiento de experiencias de violencia escolar. Por último, se hace referencia a la mediación escolar como una de las metodologías socio pedagógicas en la búsqueda de potenciar las habilidades sociales en los jóvenes.

Descriptores: habilidades sociales, ansiedad social, violencia escolar, mediación escolar.

ABSTRACT

Education is a process where a series of actors contribute to achieve comprehensive training for life in young people. Conceived as a socializing process, the relationships and skills that students can demonstrate to acquire the necessary social competence and interaction intervene in their experiences. For this reason, this scientific article was developed from the documentary modality; it presents significant contributions from recognized Authors where they highlight the importance of social skills in young adolescents for their development in the various areas of behavior and social action. In addition to this, it stands out how the poor development of these skills generates conflictive situations in the areas of the personality of young people in their sociocultural development, from the proliferation of social anxiety disorders and the growth of experiences of school violence. Finally, reference is made to school mediation as one of the socio-pedagogical methodologies in the search to enhance social skills in young people.

Descriptors: social skills, social anxiety, school violence, school mediation.

Las relaciones entre los seres humanos han sido determinantes para la construcción de climas de convivencia y el desarrollo de la personalidad de los individuos desde los principios de la existencia. Por ello, en etapas trascendentales como la infancia y adolescencia, el establecimiento de buenas relaciones puede trazar el rumbo de la personalidad en los niños y jóvenes a partir de actitudes, emociones y comportamientos positivos en la vida diaria, como complemento de la educación que se inculque en el seno familiar y las instituciones educativas.

Por lo tanto, la capacidad de sociabilidad es una de las grandes virtudes o aspectos necesarios para la convivencia en los diversos contextos, y así lograr la debida tolerancia, entendimiento, respeto y buenas costumbres. Por ello, destacar una orientación específica para definir una habilidad social, requiere de una revisión de los postulados que han intervenido en las ciencias humanas, por ello, desde una perspectiva interaccionista, para Blanco (2009) "Es la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que provienen del comportamiento de los demás" (p. 17). Como lo indica Blanco, la habilidad social es esa destreza de los seres humanos, que posibilita al reconocimiento del otro para ser capaz de generar la armonía necesaria para poder establecer lazos de armonía y comprensión.

Por su parte, Gil y León (2015) hacen referencia a la habilidad social como: "comportamientos aprendidos que se manifiestan en situaciones de interacción social, orientados a la obtención de distintos objetivos, para lo cual han de adecuarse a las exigencias situacionales" (p. 17). Es decir, la habilidad social comprende las formas de asumir y confrontar experiencias en la vida diaria, para poder concebir lazos de amistad, vínculos afectivos y demás capacidades de interacción con el mundo y los demás, y así lograr un desarrollo personal armónico y el entendimiento en los diversos ámbitos de acción del individuo.

Estas habilidades están relacionadas directamente con las interacciones de los niños y jóvenes en los diversos contextos educativos, es decir, el centro escolar es un espacio de socialización y por ello, la conformación de la sociabilidad a través de ciertas capacidades es elemental para lograr la formación integral del individuo, para así, adquirir la competencia social que requiere en su desenvolvimiento actual en la sociedad. En el caso de las habilidades sociales y sus formas de adquisición, Ballester y Gil (2014) exponen la necesidad de cuatro situaciones: "Ofrecer un modelo adecuado. 2. Valorar los aspectos positivos. 3. Facilitar el entrenamiento en un pensamiento divergente. 4. Proporcionar ocasiones facilitadoras de habilidades sociales" (p. 19).

Cada uno de estos recursos para lograr desarrollar habilidades sociales en los niños y jóvenes es fundamental en el marco de formación de los estudiantes, el primero de ellos, es ofrecer modelos adecuados, para ello es importante concebir metodologías didácticas participativas donde se incentive la concordia, el entendimiento, la resolución de problemas en colectivo, practicar y exigir derechos humanos elementales, para así pregonar a partir del ejemplo. Asimismo, el valorar los aspectos positivos de las actuaciones del estudiante, es una de las formas de alcanzar las habilidades sociales en ellos, generar situaciones donde se motiven hacia el cambio de conductas disruptivas que incidan negativamente en su desempeño escolar y las relaciones con los otros.

Sumado a esto, el joven en la actualidad vive cambios rotundos en las formas de interacción social, por estas experiencias, es importante facilitar el entrenamiento en un pensamiento divergente, de percibir e interpretar nuevos lenguajes, nuevos códigos sociales, amplitud en el pensamiento para pregonar la libertad, pero con respecto a las creencias, culturas y comportamientos de los demás, así se establecen pautas de comprensión en el ámbito social. Los docentes, también, como agentes mediadores de la formación tienen la responsabilidad de proporcionar ocasiones facilitadoras de habilidades sociales, ponerlas en práctica de manera constante, para así fortalecerlas en el día a día con los jóvenes y sean forjadoras de situaciones positivas dentro de los ambientes donde se desenvuelven los estudiantes.

Hasta ahora, el conocimiento de las habilidades sociales resalta la necesidad de proyectarlas y ejercitarlas para lograr la interacción y competencia social en los jóvenes. Pero, en la realidad educativa de las últimas décadas, la escasa promoción de estas capacidades humanas, han generado situaciones negativas en el contexto escolar, problemáticas como la ansiedad social en los jóvenes y la violencia escolar, son consecuencias de la escasa práctica de estas habilidades. Por ello, es inherente también concebirlas como aspectos donde intervienen factores ambientales o personales que modifican las conductas e imponen comportamientos ante los demás con ciertos desagrazos, más que todo en etapas como la adolescencia.

Desde esta idea, las habilidades sociales son aspectos de influencia entre los sujetos interactuantes. De allí, Trevithick (2005) explica:

La formación en habilidades sociales se basa en los mismos principios de aprendizaje social utilizados en el modelado. Se emplea con mucha frecuencia para ayudar a los usuarios a dominar comportamientos que les hacen vulnerables al aislamiento o a la exclusión social, o a desarrollar y ampliar ciertas habilidades: por ejemplo, cómo respetar el espacio y la intimidad de otra persona o cómo ser más asertivo. Un peligro en relación con el modelado y la formación en habilidades sociales es que se ignoren las influencias y diferencias sociales y culturales, y prevalezcan las normas de la cultura dominante. (p. 199).

El basamento inicial de las habilidades sociales se consolida a través del desenvolvimiento en función de las habilidades que desarrolla el joven para saber comportarse atendiendo a valores y principios de sociabilidad. Uno de los principios destacados para poseer dichas habilidades es el respeto hacia el otro, sin atentar o vulnerar contra la persona por pensar distinto o no compartir acciones e ideas con el mismo, allí, también recae la tolerancia y las buenas costumbres. De acuerdo con esto, el efecto de las habilidades sociales se presencia en mayor medida en los jóvenes, que, por razones de maduración y crecimiento se ven rodeados en comportamientos negativos, atraídos por creencias, modas y costumbres juveniles actuales. Con base en ello, Ayerbe (citado en Mondragón y Trigueros, 2002) aclara que es importante conocer el término adaptación social:

Consiste en la acomodación del comportamiento, participación activa en la sociedad, interiorización de valores, normas y símbolos, pertenencia social, etc. En todas estas facetas juega un importante papel la socialización, aunque estas definiciones dejan poco sitio a la innovación y al cambio social. Y es que la adaptación al entorno social puede revestir diversas modalidades y diferentes grados de conformidad y no conformidad. La adaptación no significa necesariamente una total conformidad social. (p. 29).

De acuerdo con este término, las habilidades sociales deben adaptarse a las nuevas cosmovisiones y creencias que han evolucionado en los sistemas sociales, cada una de esas creencias son relevantes a medida que se desarrollan los estadios de la socialización del joven, pero cada cambio en la personalidad y formas de actuación, debe generar la competencia para la interacción social en los jóvenes. Entonces, al generarse experiencias de adaptación social, ocurre un proceso importante denominado empatía, es el aspecto fundamental que permite la construcción de las habilidades sociales entre los jóvenes, por lo dicho, Aguilar, De Bran y Aragón (2014) la describen como: "La capacidad de sentir y pensar lo que otro siente y piensa, observando claves verbales y no verbales en el otro" (p. 54). Por ello, la empatía discurre en los procesos de socialización dentro del ámbito educativo para la configuración de habilidades sociales en torno las relaciones con los miembros de los diversos microsistemas sociales.

De acuerdo con lo dicho, la empatía es un proceso fundamental en el desarrollo de las habilidades sociales en los jóvenes. Esta conducta pareciera estar determinada por factores situacionales y por factores como la edad y el sexo del joven; la edad y el sexo de los compañeros que participen en la interacción, así como de la familiaridad del joven con ellos; el lugar en donde se lleva a cabo la interacción (el hogar, las actividades escolares, los recesos); y la naturaleza de la propia interacción social (participar en el juego de equipo, iniciar el juego con otros, hablar con un amigo, colaborar en un proyecto escolar, expresar desacuerdos).

Lamentablemente, por ciertas situaciones, como la escasa ejercitación y desarrollo de habilidades sociales en el centro escolar y en el hogar, surgen situaciones y comportamientos de inadaptación social, Mondragón y Trigueros (2002), la resumen como: "Una situación conflictiva más o menos permanente entre el individuo y el entorno social". (p. 29). Es donde se genera el conflicto a partir cuando el joven asume conductas poco sociables, que recaen en el no entendimiento, comprensión y tolerancia hacia las creencias y comportamientos de los otros.

Además de esta actitud negativa, también surgen barreras que pueden interferir en el desarrollo de habilidades sociales, así las explican Aguilar, De Bran y Aragón (2014):

Barrera 1. La falta de respeto por las percepciones u opiniones únicas. Cada persona es un mundo. Si nosotros recordamos esto y abordamos a cada persona con interés, respeto y deseo de aprender de su forma única de percibir el mundo, eliminaremos la mayor cantidad de conflicto y frustración que se experimenta en las relaciones. *Barrera 2. La televisión y los medios digitales.* Mientras más tiempo los jóvenes pasan enfrente de la televisión y otros medios digitales, menos estilos desarrollan para entablar conversaciones o diálogos. Si bien es cierto que pueden aprender formas de comunicación viendo personajes, pueden no tener ocasión de practicarlas si pasan mucho tiempo sin actividad social real. *Barrera 3. La falta de diálogos en las familias.* El diálogo fue en algún tiempo atrás la actividad primaria de la vida de una familia. Aunque los jóvenes no participaban mucho, presenciaban el diálogo y escuchaban ideas y pensamientos de gente real (opuesto a personajes de televisión) con quienes pueden identificarse y a quienes pueden emular. (p. 58).

Con base en estas barreras, los jóvenes desde su nacimiento, desarrollo y crecimiento, se ven influenciados por adultos significativos, quienes son modelos bien sea negativos o positivos que desarrollan en ellos destrezas sociales, hasta llegar a exponerlos a situaciones en donde puede ponerlas en práctica, estas experiencias pueden verse influenciadas por el no reconocimiento del otro, el no respeto a las decisiones y opiniones de los demás, y un sinnúmero de episodios que disminuyan las buenas relaciones.

Asimismo, la evolución de los aparatos tecnológicos y la digitalización de las comunicaciones han proliferado también la escasa comunicación entre los jóvenes, lo que incentiva la no aprehensión de conductas sociales como saludar, preguntar, interesarse, entablar conversaciones, entre otros. Además, la familia es pieza clave para alcanzar un excelente cumulo de habilidades sociales en los jóvenes, pero por situaciones adversas, como el exceso laboral, la escasa comunicación entre sus miembros y otros factores, pueden ocasionar problemáticas como la violencia escolar o la ansiedad social en los estudiantes.

La violencia se ha convertido en una lamentable realidad que impacta las instituciones educativas colombianas, más que todo, cuando los jóvenes están la básica secundaria. Al hablar de estas situaciones, corresponde entonces relacionar los actos de violencia con las habilidades sociales en los estudiantes. Ahora bien un término que está relacionado con la violencia es el conflicto, de allí Machado (2010):

Surge en situaciones en las que se manifiestan concepciones diferentes e incompatibles al abordar un tema, pues las personas proponen acciones diferentes para resolver un asunto, o mantienen intereses contrapuestos que implican, a su vez, necesidades y valores distintos, eso es un conflicto. Por lo general, conlleva a la ruptura de pautas de convivencia establecidas o acordadas entre dos personas o dentro de una comunidad (p. 07).

Es decir, cuando se rompe la convivencia, se habla de conflicto, en tal sentido, esa armonía entre dos o más personas pueden acarrear a diferentes acciones, como peleas, diferencias personales, malos tratos, hasta el punto de recaer en la violencia desmedida, asimismo, la generación de conflictos, se concibe en gran medida por las interacciones sociales negativas entre una o varias personas que presentan inadaptación social y poca empatía con los otros. Por su parte Murueta y Orozco (2015), definen la violencia como.

El concepto de violencia, en su sentido más estricto, se refiere a sucesos que son ajenos al estado natural de una persona o situación; implica ímpetu o fuerza y va en contra del agrado o voluntad del sujeto. Ésta sólo puede llevarse a cabo en la relación de personas que conviven en una sociedad; por lo tanto, su explicación desde las ciencias psicológicas y sociales supone también teorías que permitan el análisis de la interacción social. (p. 146).

La violencia como punto de partida recae en la agresión de diversas formas, tiene diversas formas de expresión dependiendo de las características psicológicas del individuo, bien sea por su personalidad pasiva o activa y las formas de comportamiento en una situación conflictiva, partiendo de esta explicación, la violencia escolar es definida por Machado (2010) como:

Todo hecho de violencia tiene su origen en algún tipo de conflicto no resuelto, o que ha sido resuelto de manera inadecuada. La violencia, a diferencia de los conflictos, no debe ser considerada como algo natural, ni normal, ni como un modo de relacionarse. La gente olvida que los conflictos pueden ser resueltos de modo que la impulse a crecer personal y colectivamente. La violencia en la escuela es el uso intencionado de la fuerza o del poder de manera reiterada o puntual, ocasionando daño físico, emocional, psicológico, sexual, social a una o varias personas. Implica una intencionalidad predefinida. Se manifiesta entre miembros de una misma comunidad educativa (alumnado, personal docente, personal administrativo, padres o representantes), o se ejercen contra uno o varios miembros de esa comunidad. Se lleva a cabo en las instalaciones escolares o en otros espacios directamente vinculados con la escuela. (p. 08).

Según lo expresado, la violencia escolar se ve enfocada desde una diversidad de contextos o situaciones, el primero de ellos es el uso indiscriminado de la fuerza por parte de un actor educativo, hasta llegar al punto de ocasionar algún daño, bien sea, físico, emocional, o psicosocial, que puede incidir en el orden y el buen desenvolvimiento de los individuos que conforman la institución educativa. Además de esto, no solo la violencia puede deberse entre personas, también puede suceder al alterar la tranquilidad de la institución y estropear la misma en el caso de la infraestructura y dotación. Pero en la mayoría de los casos, la violencia escolar está supeditada a escasas habilidades sociales entre los actores educativos, en la mayoría de los casos, entre los jóvenes.

Para conocer cómo impacta la violencia en los centros escolares, Machado (2010; pp. 10-11) clasifica los tipos de violencia que pueden ocurrir en las organizaciones educativas, estas son:

Violencia física. Son las agresiones que lesionan la integridad física y puede incluir la destrucción total o parcial de otra u otras personas. Incluye los golpes, empujones, pellizcos, peleas (binarias, grupales, agavillamiento), destrucción de **útiles** escolares entre los alumnos y la utilización de armas (cuchillos, botellas, armas de fuego entre otras).

Violencia psicológica. Son acciones activas o de omisión con la finalidad de provocar la deshonra, descalificación, descredito o menosprecio al valor o dignidad personal. Dentro de los mecanismos empleados se encuentran, tratos humillantes y vejatorios, exclusión, comparaciones destructivas y amenazas. Consecuencias inmediatas de ello en quienes la padecen son la disminución de la autoestima, perjuicio o perturbación del sano desarrollo, la depresión e incluso se han registrado múltiples casos en que las víctimas han cometido suicidio.

Violencia verbal. Aunque forma parte de la violencia psicológica, es aconsejable estudiar su propia especificidad, es aquella en la cual por la elección de palabras, entonación y volumen de voz se trata de someter a otra persona, provocando en ella sentimientos de impotencia, rabia, humillación, vergüenza, inutilidad y vejación.

Violencia sexual. Son conductas que amenazan o vulneran el derecho a decidir voluntaria y libremente la sexualidad, comprendiendo esta no solo como el acto sexual, sino como toda forma de contacto o acceso sexual, genital o no genital.

Violencia contra la infraestructura física. Son todos los actos violentos (activos o pasivos) cometidos contra instalaciones escolares, mobiliarios, materiales escolares y didácticos. Puede ser efectuada por estudiantes de la institución o grupos externos, mixtos, personal docente o directivo.

Según esto, aun cuando estos tipos de violencia pueden identificarse por separado lo cierto es que, en no pocos casos, se producen actos de violencia que conjugan varios tipos o todos a la vez. Ello forma parte de la complejidad del tema de la violencia en la comunidad escolar. Evidentemente, estos tipos de violencia pueden generar un clima de caos dentro de una institución educativa, porque dichos comportamientos negativos atentan contra las personas, contra el pensamiento y la convención escolar en su totalidad. La gravedad de estos tipos de violencia proviene de la escasa competencia social, por no aprovecharse las relaciones sociales para desarrollar las habilidades inherentes a la adaptación social y empatía necesaria entre los jóvenes.

Machado (2010) determina que dentro de los actores de la violencia escolar:

Tiene como principal protagonista a los estudiantes, pero no se limita a ellos. También se pueden encontrar muchas otras expresiones de violencia protagonizada por otros actores. Entre las múltiples expresiones de violencia y sus actores se detectan: de alumnos hacia el profesorado, del profesorado hacia el alumnado, entre los docentes, de padres y/o representantes hacia los alumnos, de padres y/o representantes hacia los docentes y las bandas de delincuentes contra el alumnado, personal docentes o padres y/o representantes. (p. 13).

De acuerdo con lo anterior, los actores de la violencia escolar pueden ser internos y externos, cada uno de ellos pueden verse involucrados en diversos tipos de violencia. Lamentablemente, la violencia no solamente recae en los jóvenes únicamente, sino también, en docentes, personal administrativo de la institución, de servicio, padres y representantes, miembros de la comunidad, entre otros, lo cual se convierte en una problemática sociocultural, porque los estudiantes demuestran sus comportamientos y acciones negativas hacia los diversos ámbitos donde hacen vida.

Al tener una visión clara de la violencia escolar, sus tipos y los actores que manifiestan la misma, es notorio que la violencia repercute en mayor parte a los estudiantes, y, en el caso de la educación básica secundaria, en los jóvenes, de allí, que algunas características comportamentales influyen en la propagación de la violencia escolar desde las habilidades sociales. Con respecto a estos factores que acrecientan la violencia escolar, las mismas están conformadas por la escasa capacidad o habilidad social de los jóvenes. Con todo lo dicho hasta ahora, se puede pensar que unas cuantas son las influencias en algunos aspectos de la personalidad del adolescente que no representan la solución definitiva, pero, cada una de estas conductas están estructuradas dentro del desarrollo normal de los estudiantes, pero que, al desviarse por factores contextuales, emociones o vivenciales, pueden ser los detonantes de la violencia en los ambientes educativos.

Otra problemática proveniente de la escasa práctica y ejercitación de las habilidades en los jóvenes surge la fobia social o trastorno por ansiedad social, el mismo es definido por Vallés y Vallés (2011): "Constituye un foco de tensión emocional producido por la naturaleza de las relaciones y conflictos interpersonales que forman parte de la vida cotidiana del adolescente" (p. 60). La problemática de la ansiedad social de los jóvenes recae en la realidad de las emociones que se ven afectadas en los estudiantes debido a situaciones conflictivas negativas dentro del entorno escolar. La particularidad de este trastorno, surge cuando por situaciones del contexto y las relaciones con

los otros, se siente mal y se denigra. Este trastorno psicológico puede tener para los jóvenes graves repercusiones negativas, desde una baja autoestima o negativa percepción de sí mismo, lo cual es generada por diversos factores culturales, sociales, familiares, escolares y ambientes.

Existen diversas posturas que determinan el nacimiento o surgimiento de la fobia social o trastorno de ansiedad social en el joven. Para Vallés y Vallés (2011) los factores determinantes son:

Experiencias estresantes previas. La Ansiedad Social se puede adquirir como consecuencia de un acontecimiento estresante directo. *Aprendizaje por imitación.* También se puede adquirir a través del aprendizaje observacional. De acuerdo con los postulados de este paradigma, al observar a los demás experimentar ansiedad en situaciones sociales puede producir el aprendizaje del temor a dichas situaciones en la persona que observa. *La transmisión de información.* La transmisión de información en la génesis de la Fobia Social tiene también una función. Las personas con ansiedad social creen que los demás, al observarles, interpretan sus síntomas de ansiedad (síntomas físicos observables como el rubor, sudor y temblores). *El recuerdo.* Las personas con ansiedad social tienden a recordar principalmente los eventos sociales negativos. *Determinantes biológicos.* Como las respuestas de temor / escape ante la presencia / actuación / relación con extraños. Es importante también a ansiedad de separación de los padres o seres significativos. (p. 64).

Todos estos factores que se presentan, de acuerdo con estudios hechos por investigadores, son los que generan la ansiedad social, entre ellos se encuentran los factores conductuales como el aprendizaje por imitación, las experiencias estresantes previa y la transmisión de información, en el caso de los factores cognitivos esta, el recuerdo, y referente a los factores ambientales, se encuentran los determinantes biológicos, además de concebirse cada uno de ellos por estar relacionados con las habilidades y capacidades sociales para lograr salir del trastorno partir del reconocimiento del otro y de sus comportamientos.

En el mantenimiento de este trastorno en los jóvenes, especialmente importante la repetición de las situaciones negativas en el orden social. Con ello se consolida y cuantas más situaciones diversas de tipo social sean las causantes de malestar psicológico se generaliza cada vez más, produciéndose cada vez más el aislamiento social del joven, produciéndose consecuencias complicadas de afrontar como la soledad, baja autoestima, sentimientos de vergüenza, autopercepción de incompetencia social, sentimiento de indefensión, abandono de estudios y trabajo.

Por lo tanto, la ansiedad social puede generar consecuencias negativas en los jóvenes desde su relación e interacción con el ambiente y diversos contextos donde hace vida, hasta su desempeño educativo, social y familiar. Cada una de estas consecuencias origina altos niveles de ansiedad lo que demuestra una vida vacía y carente de relaciones interpersonales para lograr la socialización necesaria en los jóvenes y así, integrarse a las actividades colectivas dentro de los espacios donde se desenvuelve.

Las visiones esgrimidas en esta investigación sobre la intervención de las habilidades sociales en experiencias de ansiedad social del adolescente y la proliferación de situaciones de violencia escolar, conviene una atención desde los espacios educativos y formativos, con una revisión rigurosa sobre el crecimiento de problemáticas en este aspecto, para afianzar la búsqueda de alternativas a partir de la mediación acordes con las necesidades e intereses de los estudiantes.

En resumen, la violencia escolar y la ansiedad social en los jóvenes son situaciones que se generan dentro de los ambientes escolares debido a la escasa ejercitación y practica de las habilidades sociales con los jóvenes. De allí, la responsabilidad de los maestros en la realidad educativa actual, de forjar experiencias de mediación escolar para lograr profundizar y generar estas capacidades en los estudiantes, como lo indican Borenstein, González, Gottheil y Rosa (2005) al decir que, para la resolución de conflictos en las instituciones educativas, los docentes tienen la misión de: "Vivenciar la necesidad de establecer un sistema de convivencia que de una nueva mirada a los recursos que se implementan en la institución para la resolución de los conflictos" (p. 215).

En general, la mediación para el desarrollo de habilidades sociales es un gran instrumento que puede llegar a consolidar acciones para la resolución de problemas de diferentes órdenes dentro y fuera de las instituciones educativas. Esto puede desarrollarse a través de la promoción con los estudiantes de la empatía, tolerancia, respeto, asertividad, dar y recibir cumplidos, establecer y mantener amistades y hablar en público. Del mismo modo es importante, solicitar ayuda profesional en el área de psicopedagogía, cuando se perciban situaciones de ansiedad, estados de ánimo depresivos, conflictos entre los jóvenes, agresiones de diversos tipos, hacérselo conocer a los padres y demás familiares, así como a personas cercanas, para darle oportuna atención a estos casos específicos.

REFERENCIAS

- Aguilar, G., De Bran, M., y Aragón, L. (2014). *Desarrollo de habilidades sociales en niños y adolescentes*. México: Trillas.
- Ballester, R. y Gil, M. (2014). *Habilidades Sociales. Evaluación y Tratamiento*. España: Síntesis.
- Blanco, A. (2009). *Evaluación de las habilidades Sociales* Tercera Edición. Pirámide: Madrid.
- Borenstein, González, Gotthel y Rosa. (2005). *La mediación escolar como contenido de un proyecto pedagógico*. México: Paidós Educador.
- Gil, F. y León, J. (2015). *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención*. España: Síntesis.
- Machado, J. (2010). *Escuelas sin violencia*. Caracas: Centro Gumilla.
- Mondragón, J., y Trigueros, I. (2002). *Intervención con menores. Acción socioeducativa*. España: Narcea.
- Murueta, M. y Orozco, M. (2015). *Psicología de la Violencia. Causas, prevención y afrontamiento. Tomo I. 2ª edición*. México: Manual Moderno.
- Trevithick, P. (2005). *Habilidades de comunicación en intervención social*. España: Narcea.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2012). *Manual de Trabajos de Grado en Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (4ª Edición)*. Caracas-Venezuela: Autor.
- Vallés, A. y Vallés, C. (2011). *Ansiedad Social en el Estudiante Adolescente*. Colombia: Ediciones de la U.