

# Un Estudio Sobre la Conducta Agresiva en Estudiantes de II Etapa de Educación Básica

Avelardo Castellanos

Escuela Concentrada La Hoyada, Edo. Trujillo

avelardoc@hotmail.com; avelardoc.@gmail.com

Sinopsis Educativa  
Revista Venezolana  
de Investigación  
Año 12, Nº 1  
Junio 2012  
pp 37-43

Recibido: Junio 2012  
Aprobado: Julio 2012

## Resumen

*Este estudio estuvo dirigido a describir el proceso de aprendizaje de la conducta agresiva, para lo cual se consideró el desarrollo de una investigación epistemológicamente enmarcada en la fenomenología, en la cual se asumió el paradigma "hombre sociedad". Así mismo, se trata de un estudio cualitativo, ejecutado según los procedimientos de la teoría fundamentada considerando para ello ocho alumnos de II etapa de Educación Básica de la Escuela Concentrada La Hoyada, a quienes se les entrevistó en dos oportunidades utilizando un guión de entrevista. Los hallazgos de la investigación se orientaron hacia los siguientes aspectos: el aprendizaje de la agresión se suscita a través del modelaje en el contexto familiar por medio de los pares (hermanos y primos), este aprendizaje se extiende al entorno escolar en el cual la agresión sirve para defenderse y hacerse respetar, por lo cual se asume como valor asociado a este comportamiento el respeto. De esta manera, la conducta agresiva se justifica en función de alcanzar que los compañeros no los molesten y les tengan miedo, describiendo como situaciones agresivas tanto acciones verbales (gritos, insultos) como físicas (patadas, golpes, cachetadas, halar el pelo) así como también la persecución, y el acusar con adultos que constituyen figuras de autoridad, en este caso, los docentes.*

**Palabras clave:**  
Conducta agresiva;  
Estudiantes;  
Educación Básica.

## Study About the Aggressive Behaviour from the Second Stage of Elementary School

### Abstract

*This study was directed to study the learning process of the aggressive behaviour which was taken in consideration the development of an epistemologically research supported on the phenomenology which the paradigm man-society is assumed. Likewise, it is about a qualitative study carried out according to the procedures of the basis theory. For this procedures are considered as performers, eight students from the second stage of Elementary School of "Escuela Concentrada La Hoyada", whom were interviewed in two opportunities, using an interview guide. The findings of the research were designed towards the following aspects: the learning of the aggression is caused through the familiar context modelling with the pairs (brothers and cousins), this learning is extended to the school environment where the aggression works to defend and themselves and build some respect. Consequently, it is assumed as an associated value this behaviour, respect. Therefore, the aggressive behaviour is justified in order to achieve that classmates do not disturb and be afraid of them, describing like aggressive situations, as verbal actions (yelling, insulting) as physicals (kicking, punching, slapping, pulling the hair) similarly persecution, an accusing with adults who represent the figures of authority, in this case, teachers.*

**Key words:**  
Aggressive behaviour;  
Students;  
Elementary School.

## Une Étude sur le Comportement Agressif Chez des Étudiants de Deuxième Étape de l'École Primaire

### Résumé

*Cette étude à ete dirigée à décrire le processus d'apprentissage de la conduite agressive, pour lequel on a considéré le développement d'une recherche épistémologique, encadrée dans la phénoménologie, dans*

**Mots-clefs:**  
Comportement

*lequel le paradigme a assumé "homme -société". De même, il s'agit d'une étude qualitative, exécutée selon les procédures de la théorie fondée. On a considéré pour cela huit élèves de deuxième étape de l'école primaire "Escuela Concentrada La Hoyada". Ceux-ci ont été interrogés à deux reprises à l'aide d'un script d'interview. Les découvertes de la recherche se sont orientées vers les aspects suivants : l'apprentissage de l'agression est suscité à travers du modelaje dans le contexte familial au moyen des paires (frères et cousins). Cet apprentissage gagne sur l'environnement scolaire dans lequel l'agression sert à se défendre et à se faire respecter, par lequel le respect est assumé comme valeur associée à ce comportement. De cette façon, la conduite agressive se justifie en fonction d'atteindre que les compagnons ne les gênent pas et qu'ils ne craignent pas, en décrivant comme situations agressives tant des actions verbales (des cris, des insultes) comme physiques (des coups de pied, des coups, des gifles, tirer les cheveux) ainsi que la persécution, et accuser avec les adultes qui constituent des figures d'autorité, dans ce cas, les enseignants.*

*agresif; Etudiants;  
Ecole Primaire.*

## Planteamiento del Problema

La agresividad humana es el producto de un instinto alimentado por una energía biológica e inagotable que en muchas ocasiones no necesitaba de un estímulo externo para que se produjera una reacción violenta, sino que esta reacción podría producirse en la medida que hubiere suficiente acumulación de esa energía biológica, sin la necesidad de la presencia de un estímulo externo (Bandura, 1998).

En los últimos años, ha surgido interés por la agresión como fenómeno social. Esto obedece en parte a los profundos cambios que están ocurriendo en los más diversos tipos de sociedades. De esta manera, se ha estimulado el estudio experimental de la agresión y se ha propiciado la aparición o el resurgimiento de muy diferentes teorías e hipótesis sobre el problema. Algunas de éstas se han concentrado en el análisis y explicación de la agresión individual y social en el contexto de los procesos del organismo determinados biológicamente; por su parte, las explicaciones derivadas del análisis etológico de la agresión han conducido a postular la inevitabilidad de la agresión y la violencia entre los organismos vivos y en el hombre en particular (Banchs, 2001).

Así mismo, se han realizado investigaciones experimentales a fin de aislar los determinantes fundamentales del comportamiento agresivo, destacando entre estos el presentado por Ulrich y Azrin (1962), sobre los efectos de la estimulación avergosa en la producción de conducta agresiva. Igualmente, se pueden citar casos de condicionamiento

respondiente de la agresión; en los cuales estímulos previamente neutrales han adquirido la capacidad funcional de evocar este tipo de comportamiento. La importancia de la experimentación, en este caso, estriba en demostrar la plasticidad de la conducta agresiva, la multiplicidad de factores que la determinan y la influencia decisiva que ejercen sobre ella consecuencias relativamente arbitrarias desde el punto de vista filogenético. El énfasis en los factores ambientales y en la posibilidad de controlar, manipulándolos, la producción o eliminación de conducta agresiva, conduce a conclusiones completamente opuestas a las de los etólogos.

Al respecto, cabe destacar lo establecido por Skinner (1969:216), quien señala "podemos resolver el problema de la agresión construyendo un mundo en donde el daño a los demás no tenga ningún valor de supervivencia y que, por esa u otras razones, no llegue nunca a funcionar como reforzador. Será, por necesidad, un mundo en que las conductas no agresivas sean reforzadas abundantemente con base en programas eficaces".

De acuerdo con lo expresado, la agresión, en el ser humano, no es un fenómeno individual sino social. En este sentido, es una conducta modelada culturalmente, reforzada, instigada y mantenida por el entorno, destacándose entre los agentes socializadores que promueven y modelan la agresión al núcleo familiar. Se observa a diario como madres y padres dañan tanto física como psicológicamente a sus hijos, convirtiéndolos en futuras personas agresivas.

En el contexto educativo, la agresión se hace presente a través de las conductas disruptivas de los alumnos en el recinto escolar, son cada vez más comunes los estudiantes que agreden física y verbalmente tanto a compañeros como a profesores, atentan con conductas vandálicas contra la infraestructura y mobiliario de las instituciones educativas, se muestran alterados y molestan en clase. Este comportamiento ha dejado de ser propio de adolescentes en conflicto o de delincuentes, para pasar a ser común en niños que estudian el nivel de básica en su primera y segunda etapa.

Específicamente, en el estado Trujillo, la agresión es el primer indicador asociado a muertes inesperadas en la región. De acuerdo a las estadísticas reportadas por el servicio de epidemiología dependiente de la Fundación Regional para la Salud (FUNDASALUD, 2006). Destacando entre los municipios con mayor índice de agresión Valera, Rafael Rangel, Andrés Bello, Carvajal, en los cuales se suscitan muertes en riñas, peleas callejeras, mujeres víctimas de maltrato, niños maltratados. En este contexto, específicamente en el municipio Carvajal, se encuentra ubicada la Escuela Concentrada "La Hoyada" perteneciente al Núcleo Escolar Rural 567, en la cual se observa una marcada tendencia hacia la expresión agresiva en su alumnado. De manera particular en los alumnos de sexto grado, en los cuales se registran conductas como golpes, palabras obscenas, tendencia a destruir la infraestructura y mobiliario del plantel. Situación que ha llevado a la implementación de estrategias tales como: sanciones verbales y por escrito del alumnado, convocatoria a los padres, entrevistas con los representantes sin que se observe un cambio de actitud en los estudiantes.

## Fundamentos epistemológicos del método de investigación utilizado

Se basa el estudio en un enfoque epistemológico de carácter fenomenológico que se define en los siguientes términos: La fenomenología es una corriente de pensamiento, que forma parte integrante de la investigación interpretativa, en donde la base del conocimiento es la experiencia subjetiva de los hechos tal como se perciben Forner y Latorre (1996).

Se consideran las experiencias vividas, específicamente, las percepciones que junto a la interpretación, perfilan objetivos, valores y significados. Estos últimos comprenden actos tales como: recordar, desear y percibir el contenido abstracto de dichos actos. Los significados posibilitan una acción sobre los objetos bajo un determinado aspecto. La direccionalidad a la que se llamó intencionalidad es la esencia de la conciencia (Paz, 2003).

En el enfoque fenomenológico se considera que la vía más idónea para acceder al conocimiento es la simbiosis entre el investigador y su objeto de estudio. Una especie de identificación sujeto-objeto; es decir, el objeto pasa a ser una experiencia vivida, sentida por el investigador (vivencial). El conocimiento se produce en la medida en que el investigador sea capaz de ubicar y relacionar todos aquellos factores pre-teóricos e instrumentales que mediatizan la relación sujeto-objeto de modo que pueda llegar a una captación de la verdadera esencia del objeto. Más allá y por encima de sus apariencias de fenómeno, de ahí proviene el calificativo fenomenológico. Por lo tanto, el conocimiento es un acto de comprensión, interpretación de la realidad.

## Paradigma

Para el desarrollo del estudio se considera el paradigma hombre sociedad por cuanto se estudió la conducta agresiva en función de un contexto de aprendizaje dado por la experiencia de interacción en el contexto escolar, familiar y social. En este caso se asumirá la perspectiva de que el entorno es un agente modelador de la conducta agresiva por cuanto la ejemplifica, la refuerza y transmite valores asociados a ella. Considerando al hombre como un ser que reacciona ante el medio, se adapta a éste y aprende constantemente no sólo conocimientos sino también modos de actuar y de interactuar, en concordancia con el contexto en el que se desenvuelve (Bandura, 1998).

## Delimitación y alcances

La investigación atiende al contexto institucional de la Escuela Concentrada La Hoyada, por tratarse del entorno laboral del investigador de allí su inte-

rés en la problemática planteada. Aún cuando por razones de tiempo y económicas no se contemple el estudio de otras instituciones, la metodología a considerar para el abordaje del problema planteado si puede generalizarse a otras poblaciones del sector educativo en el estudio de la agresión en estudiantes.

## Subjetividad del investigador

La investigación conforma un aprendizaje desde la perspectiva académica y profesional, en lo académico le permite al investigador adquirir destrezas en el desarrollo de una investigación en un contexto no sólo teórico sino también de campo, a través de la recopilación de información, el seguimiento de pautas metodológicas para su elaboración, recolección de información, análisis e interpretación de datos, así como la elaboración del informe de investigación correspondiente. Desde el punto de vista profesional permite abordar la realidad de la institución donde se ejercen funciones como docente contribuyendo a su análisis y explicación.

## Metodología

Este es un estudio cualitativo ejecutado según los procedimientos de la teoría fundamentada (Maxwell, 1998). La investigación se orienta a describir el proceso de aprendizaje de la conducta agresiva, cuyos aspectos de interés fueron los siguientes: los valores asociados a la agresión como forma de comportamiento y las situaciones que son consideradas agresivas. Se aplicaron dos entrevistas con cada uno de los ocho alumnos que actuaron como informantes, para lo cual se utilizó un guión de preguntas abiertas que permitiera guiar la conversación hacia los tópicos de interés.

El propósito de esta investigación fue describir el proceso de aprendizaje de la conducta agresiva, en función de los valores asociados a la agresión como forma de comportamiento y de las situaciones que son consideradas agresivas. Para la obtención de la data, se ejecutaron dos rondas de entrevistas por participantes. Las entrevistas fueron transcritas y analizadas según los procedimientos de la teoría fundamentada.

## Resultados

### *Data demográfica de los participantes*

Los ocho (8) participantes fueron estudiantes de segunda etapa de Educación Básica específicamente de sexto grado, con edades comprendidas entre 11 y 12 años, cuatro (4) de sexo femenino y cuatro (4) de sexo masculino.

### *Identificación de los participantes y procedimientos de selección*

Los estudiantes seleccionados fueron contactados personalmente en su aula de clase para su selección se siguieron los siguientes criterios: (a) Los estudiantes exhiben conductas agresivas en el aula. (b) Su actitud es de apertura hacia la conversación sobre cualquier tema que se les plantee. (c) Los candidatos a la investigación son descritos por los docentes como de difícil control y altamente impulsivos. Luego que los potenciales participantes fueron identificados, se procedió a contactarlos a través de una entrevista personal con ellos en la que se les informó sobre la investigación y sus objetivos y se les solicitó su colaboración en la ejecución de la misma. Todos los estudiantes contactados estuvieron de acuerdo en participar.

### *Narración de los hallazgos del estudio discutidos en el contexto de la literatura*

Tres hallazgos son discutidos en esta sección, los mismos son derivados de los doce temas considerados producto del análisis de la data. Los hallazgos emergen de esos temas y se discuten en forma separada.

*Hallazgo 1:* Cada uno de los ocho entrevistados, comparte la creencia de que la conducta agresiva es un modo de defenderse ante las agresiones del entorno que les permite ganar el respeto de quienes le rodean, que la han aprendido en el hogar y mediante el contacto con sus pares quienes les han servido de modelo.

Este hallazgo concuerda con lo referenciado en el marco teórico, en relación con lo establecido por Fromm en cuanto a la agresión filogenéticamente

adaptativa, en la cual se ataca cuando se encuentran amenazados intereses vitales y no por destructividad o crueldad; en este caso, el interés vital de estos estudiantes es sentirse respetados en el entorno escolar, por eso reaccionan agresivamente ante los ataques de sus compañeros. Así mismo, reafirma lo planteado por Cerezo (1998), en cuanto a que la agresión es resultado de la aprobación y apoyo activo, los estudiantes han adquirido los patrones de conducta agresiva de sus familiares y pares, por lo tanto, la ven como una conducta deseable que les permite defenderse y ganar el respeto de sus compañeros.

Este hallazgo también se vincula con lo señalado por Montagu (2001), en cuanto a que las conductas agresivas pueden aprenderse por imitación u observación de la conducta de modelos. Así mismo, se vincula con lo establecido por Bandura (1999), en cuanto a que la agresividad se explica como consecuencia de factores ambientales o sociales, destacando que a través de la observación se enseña a los individuos lo que hay que hacer y que la experiencia aprendida es determinante en el comportamiento agresivo de los seres humano, tal como ocurre en este caso, en el cual los estudiantes incluidos como informantes en la investigación han observado la expresión agresiva en su hogar, con sus compañeros y amigos.

*Hallazgo 2:* En relación con los valores que se asocian al comportamiento agresivo se encuentra el respeto, entendido este como el hecho que otros compañeros no los molesten o entiendan que ellos pueden defenderse y someterlos, en vez de ser sometidos. Este hallazgo es compatible con lo señalado por Barry y Lachman (2004), en cuanto que los niños, a partir de la situación de su contexto familiar, pueden comenzar a usar comportamientos coactivos en otras situaciones sociales, conduciéndolos a comportamientos cada vez más agresivos con sus compañeros y con adultos, tal como se establece en este caso, donde el comportamiento agresivo se ha generalizado al contexto escolar como producto del modelaje familiar y contempla la agresión e irrespeto tanto hacia los compañeros como hacia los docentes. En su contexto familiar, el comportamiento agresivo ha sido utilizado como una forma de ganar

respeto, eso es lo que han aprendido y es lo que buscan en su contexto escolar.

*Hallazgo 3:* con respecto a qué situaciones son consideradas agresivas, se encuentran los golpes, halar el pelo, gritar, insultar, correr a los compañeros (perseguirlos), querer lo que el otro tiene y acusar. Estas situaciones se corresponden con las características de la agresión infantil que explican Barry y Lachman (op.cit) entre las que incluyen discutir, intimidar a otros, devolver los golpes y participar físicamente en peleas.

### ***Implicaciones de los hallazgos para la orientación y la pedagogía***

En primer lugar, se describe una situación de aprendizaje del comportamiento agresivo producto del modelaje familiar y entre pares que debe ser canalizada por el docente orientador través de la atención directa de los estudiantes que presentan esta problemática y de la asesoría a sus padres y otros adultos significantes en le entorno familiar por cuanto los agentes modeladores en éste no son los adultos, sino los hermanos y primos que conviven con estos estudiantes.

Así mismo, el docente orientador debe descalificar el uso del comportamiento agresivo como vía para la resolución de conflictos interpersonales entre los estudiantes asumiendo estrategias a través de las cuales les enseñe a solucionar problemas, manejar conflictos, tomar decisiones, controlar su conducta e interactuar adecuadamente con sus compañeros.

Por lo tanto, el docente orientador debe mediar en este proceso de aprendizaje, innovando en sus estrategias, en este caso, desarrollando actividades que permitan socializar al estudiante, hacerlo partícipe del grupo al que pertenece en el entorno académico.

El docente debe asumir un enfoque flexible de la enseñanza, en el que destaque no sólo su papel de mediador del aprendizaje sino que también desarrolle su función de orientador, para lo cual deberá centrar su acción pedagógica en las necesidades e intereses del estudiante, involucrarse directamente

en el desarrollo de las actividades, identificarse con él, compartir sus problemas de interacción y enseñarlo a valorarse a sí mismo por sus cualidades y no por el respeto que cree lograr agrediendo a otros.

### **Recomendaciones para futuras investigaciones**

De acuerdo con los hallazgos, las siguientes recomendaciones se consideran pertinentes para el avance en esta línea de investigación:

- Desarrollar estudios en diferentes contextos educativos no sólo del nivel de Educación Básica ni sólo en zonas rurales sino también urbanas y en instituciones educativas de carácter privado que permitan tener un amplio espectro de información en cuanto a la temática en estudio, que posibilite la consideración de otros elementos de análisis no referenciados por los participantes de esta investigación porque no forman parte de su experiencia.
- Incluir el estudio del comportamiento agresivo como parte del manejo de la disciplina y del control de la conducta que deben ser fomentados dentro del contexto educativo.
- Desarrollar propuestas de formación hacia el docente como orientador en el desarrollo de una praxis educativa que promueva el control del comportamiento, el desarrollo de habilidades de solución de problemas, de optimización de la interacción y de manejo de conflictos.
- Incorporar a los padres, representantes y otros adultos significativos a procesos de formación que les permitan asumir el control del comportamiento de estos alumnos sin recurrir a la agresión esto puede hacerse a través del establecimiento de la escuela para padres, acciones de orientación familiar, fomento de grupos de desarrollo familiar, en el contexto de las instituciones educativas

### **Conclusiones puntuales**

Esta investigación basada en la teoría fundamentada, sirvió para describir el aprendizaje del com-

portamiento agresivo, de acuerdo con la experiencia relatada de ocho estudiantes de segunda etapa de Educación Básica. Así como también, los valores que se asocian a este comportamiento y las situaciones que consideran agresivas.

La data recopilada permitió señalar que la conducta agresiva se aprende por modelaje en el hogar a través de los padres, hermanos y primos. Este comportamiento se generaliza a la escuela, contexto en el que se vislumbra como una alternativa para defenderse de la agresión de los compañeros y ganarse su respeto.

Además, el valor fundamental que asocian hacia este comportamiento es el respeto, por lo tanto, lo consideran como la manera más viable de lograr que los compañeros los dejen tranquilos o de demostrarles su autoridad.

Aunado a esto, se consideran situaciones agresivas las agresiones físicas y verbales, la persecución y la acusación con adultos como los docentes.

Por lo cual puede señalarse, que la agresión en el contexto de vida de los alumnos que actuaron como informantes de esta investigación, constituye un comportamiento socialmente modelado, que forma parte de sus patrones habituales de interacción con el entorno, a través del cual refuerzan su autoestima e imagen ante los demás porque les permite ser respetados.

### **Referencias**

- Bandura, A. (1998). *Aprendizaje Social*. México: Interamericana.
- Banchs, M. (2001). *Conferencia "Padres y docentes por una cultura de paz y no violencia"*, V Congreso de Educación por la Paz, Chile.
- Barry, T. y Lachman, J. (2004). *La agresión en los niños pequeños: estrategias para padres y educadores*. Estados Unidos: Universidad de Alabama.
- Becker, P. H. (1992). "Generalizing from case studies". En: E. Eisner and A. Pershkin (Eds.). *Qualitative inquiry in education: The Continuing Debate* (pp. 232-242). New York, NY: Teacher College Press, 1990.

- Becker, P. H. (1993). *Common pitfalls in published grounded theory research*. *Qualitative Health Research*, 3, 254-260.
- Bernard, J., & Goodyear, R. (1998). *Fundamentals of clinical supervision* (2nd ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Cerezo, F. (coord.), (1998). *Conductas agresivas en la edad escolar*, Madrid: Ed. Pirámide,
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Forner, A. y Latorre, A. (1996). *Diccionario terminológico de Investigación Educativa y Psicopedagógico*. Barcelona: EUB.
- Fromm, E. (1978). *El arte de amar*. Material mimeografiado.
- Fundación Trujillana para la Salud (FUNDASALUD) (2006). *Estadísticas de epidemiología sobre agresión*. Trujillo.
- Hill, C.E., & Corbett, M.M. (1993). *A perspective on the history of process and outcome in counseling*. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 3-24.
- Hill, C.E., & Gronsky, B. (1984). *Research: Why and how?* En: J. M. Whiteley, K. Kagan, Brook/Cole.
- Lincoln, Y.S., & Guba, E. G. (1989). *Naturalistic inquiry*. Newbury Park, CA: Sage.
- Lorenz, C. (1978). *Agresión: instinto básico*. Material mimeografiado.
- Maldonado, L. (2006). *Detonantes de la conducta agresiva desde la visión de los estudiantes de Educación Básica y Media Diversificada*. Tesis doctoral, Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo.
- Maxwell, J. A. (1998). *Qualitative research design: An interactive approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Merchant, N. (1997). *Qualitative research for counselors*. *Counseling and Human Development*, 30, 1-16.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *An expanded sourcebook: Qualitative data analysis* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Montagu, A. (2001). *La naturaleza de la agresión humana*. Madrid: Alianza editorial.
- Moyer, D. (2000). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata
- Noroño, J. y Otros (2002). *Influencia del medio familiar en niños con conductas agresivas*. La Habana, Cuba: Universidad Nacional.
- Ohsako, T. (1998). *Violence at school. Global issues and interventions*. New York: Ed. UNESCO.
- Paz, M. (2003). *Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones*. España: Mc Graw Hill. Interamericana. S.A.
- Romero, B. (2003). *Estrategias de docentes y padres en el manejo de conductas agresivas en los niños*. Trabajo de Grado de Magister en Orientación, Mención educativa, Universidad del Zulia, Maracaibo.
- Sánchez, J. (2003). *La violencia estudiantil como problema del gerente educativo*. Trabajo de Grado de Magister en Ciencias de la Educación, Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo.
- Sanmartín, J. (1998). *Conflictividad y violencia en los centros escolares*. Madrid: Siglo XXI.
- Skinner, F. (1969). *Modificación de conducta*. México: Trillas.
- Stark, H. y McEvoy, D. (2002). *Antisocial behavior in children and adolescents: A developmental analysis and model for intervention*. Washington DC: American Psychological Association.
- Ulrich y Azrin (1962). *Agresión*, México: Trillas.
- Straus, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Thousand Oaks, CA: Sage.