



SECRETARÍA ACADÉMICA  
COORDINACIÓN DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, VIOLENCIA  
DERECHOS HUMANOS, Y CULTURA DE PAZ

**EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EMOCIONALES PARA LA GESTIÓN DE LA  
CONVIVENCIA. UNA EXPERIENCIA DE INTERVENCIÓN EN LA ESCUELA.**

Tesis que para obtener el Grado de  
**Maestra en Gestión de la Convivencia, Violencia, Derechos Humanos, y Cultura de la  
Paz**

Presenta

**Itzel Cuevas Muñoz**

Directora de Tesis

**Dra. Lucía Elena Rodríguez Mc Keon**

**Ciudad de México, México.**

**Noviembre de 2017**

## **AGRADECIMIENTOS**

Al Dra. Lucía Elena Rodríguez Mc Keon quien desde su sabia experiencia y conocimientos, hizo que este trabajo culminara dando orden, sentido y coherencia en el contexto en el cual debía ser desarrollado.

A mi padre y hermana Ma. Luisa, quienes en todo momento me han brindando su apoyo y amor sido testigos distantes del desarrollo de este proceso, pero acompañándome y motivándome en todo momento. Los Amo.

A mi madre por sus acciones y amor del día a día, que en el trascurso del tiempo se convirtieron en lecciones y filosofía de vida acerca de lo que significa ser “Una mujer de calidez y calidad humana, quien ama la vida, y a quienes la rodean, así como la mujer que le apasiona todo lo que emprende”, gracias por todo, Te amo por todo lo que dejaste en mi y la enseñanza de vida.

A mi hermana Itzayana y sobrinas Frida Fernanda y Michelle, quienes desde su distancia y ausencia son mi motor de vida que esta misma se encargara de unirnos nuevamente.

A mis amigas, amigos y demás familia quienes día a día agradezco a la vida por tenerlos, valoro mucho contar con su apoyo y afecto. A todos ellos, muchas gracias.

## ÍNDICE

<b>Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo I. El problema de intervención.....</b>	<b>12</b>
1.1 Mi preocupación sobre el tema.....	12
1.2 El tema visto desde la política educativa .....	22
1.3 Lo que se ha investigado y hecho sobre el tema .....	37
1.4 Focalizando el problema .....	39
<b>Capítulo II. El desarrollo de competencias emocionales para afrontar los conflictos</b> .....	<b>42</b>
2.1 Herramientas conceptuales .....	42
2.1.1 Conflicto, violencia y convivencia .....	43
2.1.2 Las emociones en los conflictos: una relación indisoluble .....	44
2.1.3 El desarrollo de competencias emocionales en la convivencia. Una herramienta para aprender a afrontar los conflictos. ....	49
2.1.4 La mediación en el desarrollo de competencias emocionales: una estrategia educativa .....	56
2.2 Herramientas metodológicas .....	58
2.2.1 El enfoque de la investigación-acción .....	58
2.2.2 Los sujetos de la experiencia .....	60
2.2.3 Las fases del dispositivo .....	61
<b>Capítulo III. Emociones y conflicto en la escuela. El diagnóstico de la problemática .....</b>	<b>65</b>
3.1 El contexto de la escuela .....	65
3.2 Emociones y actitudes en el afrontamiento de conflictos entre los estudiantes .....	67
3.2.1 Afrontar los conflictos a través de la mediación .....	67
3.2.2 La impulsividad y la intolerancia. Dos elementos que obstaculizan el afrontamiento de los conflictos .....	71
3.2.3 La otra cara de la moneda: la pasividad frente a las burlas y el maltrato.....	75
3.2.4 Entre la indiferencia y la incitación de aquellos que son testigos.....	80
3.2.5 La estigmatización del otro. Un elemento que acrecienta los conflictos .....	83
3.3 Las estrategias de intervención de los maestros en la resolución de conflictos.....	86
3.3.1 Intervenir a partir de la máxima “Ojo por ojo, diente por diente”.....	86
3.3.2. Intervenir a partir de la máxima “No hagas al otro, lo que no quieres que te hagan a ti”.....	88
3.3.3. Intervenir a partir de la máxima “Ni los veo, ni los oigo” .....	91
3.3.4. Hablar y escuchar al otro para comprenderse, proponer soluciones y acuerdos.....	92
3.3.5. Como comprenden los maestros, las percepciones que se tienen.....	95
3.4. El papel de los padres de familia en el afrontamiento de los conflictos.....	96
3.4.1. Los ausentes.....	97
3.4.2. Modelaje Internalizados.....	99

<b>Capítulo IV. El desarrollo de competencias emocionales en los alumnos. El desafío de la estrategia de intervención .....</b>	
4.1 El punto de partida de la estrategia de intervención .....	103
4.2 Descripción de la estrategia de intervención .....	104
4.3 Propósitos generales.....	107
4.4 El enfoque de formación.....	107
4.5 Propósitos y actividades con alumnos, maestros y padres de familia.....	109
4.5.1 La estrategia con alumnos.....	109
4.5.2 La Estrategia colateral con maestros.....	157
4.5.3 La Estrategia colateral con padres de familia.....	170
<b>Capítulo V. Análisis y seguimiento de la experiencia .....</b>	<b>183</b>
5.1 Lo que generó en los niños en la modificación de sus prácticas sus formas de reaccionar e intervenir .....	183
5.2 En relación con los objetivos que fue sucediendo y los cambios que fueron ocurriendo en dinámica social, seguimiento.....	186
5.3 Lo que genera en la dinámica del colectivo en la construcción de otro clima, en términos de otro tipo de procedimientos en el afrontamiento de los conflictos .....	188
5.5 Lo que genera en términos de la ayuda, la mediación, colaboración.....	190
5.6 Lo que genera en términos de las dinámicas de cambio institucional.....	191
5.7 Lo que no generó o no funciono.....	191
<b>Reflexiones finales.....</b>	<b>193</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>203</b>

*“El desarrollo de competencias emocionales para la gestión de la convivencia. Una experiencia de intervención en la escuela”*

## **Introducción**

*“La inteligencia emocional comienza a desarrollarse en los primeros años. Todos los intercambios sociales que los niños tienen con sus padres, maestros y entre ellos, llevan mensajes emocionales”*  
*Daniel Goleman*

Los resultados que se presentan en este trabajo hacen referencia a la construcción de un dispositivo de intervención para la formación de competencias socioemocionales. Lo que se muestra en este escrito describe el análisis del como intervienen y se desarrollan las competencias emocionales frente a situaciones de conflicto. Partiendo del argumento que el fortalecimiento del desarrollo de competencias emocionales pueden ayudar como herramienta para afrontar el conflicto o múltiples situaciones que se presentan a lo largo de la vida, nos referimos a cómo se ponen en juego las emociones al afrontar el conflicto.

Las competencias socioemocionales pueden facilitar u obstaculizar la comunicación intrapersonal e interpersonal al resolver los conflictos, por lo cual es importante un adecuado manejo de las emociones. Los conflictos están presentes en la vida diaria por tanto no son ajenos a ninguna persona, ni sector social, por consiguiente tampoco la escuela es ajena a las experiencias de afrontamientos de conflictos. Por el contrario al ser uno de los primeros contextos sociales de convivencia después del familiar, el afrontamiento de los conflictos en la escuela puede convertirse en un aprendizaje básico en la vida.

El objetivo que se propuso la construcción de este dispositivo de intervención fue el analizar las maneras de afrontar el conflicto en la escuela, determinando las formas en que

intervienen las competencias emocionales en el conflicto. En otro sentido el conocer las distintas formas en que alumnos, maestros, padres de familia y comunidad escolar afrontan el conflicto. Ello nos permite distinguir indicadores y factores importantes para intervenir y desarrollar estrategias para favorecer su desarrollo, al tener mayores elementos acerca de cómo y de qué manera influyen las emociones al delimitar el desarrollo de competencias emocionales para afrontar apropiadamente el conflicto desde una perspectiva colaborativa. En términos educativos vemos que el tema ha adquirido una gran relevancia. En la actualidad se le ha dado la importancia debida a las emociones y como el desarrollo de competencias emocionales pueden influir en la forma de actuar asertivamente ante el conflicto. Un investigador pionero en el campo es Daniel Goleman (1993), que alerta sobre la necesidad de reconocer que no es suficiente con ser intelectualmente idóneo, sino también se debe ser emocionalmente inteligente para dar frente al diario vivir, a fin de enfrentar las situaciones vulnerables que los sujetos pueden atravesar. Desde su perspectiva, él plantea que es necesario promover el desarrollo de cinco competencias emocionales la autonomía, la autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Esta perspectiva ligada a los planteamientos de Cascon (2001) y Galtung (1989) nos hacen ver que es necesario construir una mirada positiva de los conflictos a fin de relevar su papel para transformar las relaciones en la sociedad. Con ellos, podemos hacer notar que las competencias emocionales juegan un papel importante en las actitudes y manera de afrontar el conflicto, puesto que sin el desarrollo de competencias emocionales podemos tomar actitudes de competencia donde lo único que me importa es ganar sin importar por quien tenga que pasar, o tomar una actitud de evasión donde ambas partes pierden pues no se afrontan los conflictos al pensar que éste se puede resolver por sí solo o

de sumisión donde uno pierde y el otro gana, pues con tal de no confrontar al otro, no hago valer mis derechos por las consecuencias que se pueda provocar.

Sin embargo, al desarrollar las competencias emocionales, es posible reconocer y manejar nuestros propios estados de ánimo a partir de nuestros propios recursos, así como motivarnos a impulsar una acción y dirigir estas emociones a un objetivo, percibir lo que sienten los demás y tener la capacidad de conocer los sentimientos de los demás haciendo algo para transformarlos. Al tomar una actitud cooperativa que no solo piense en conseguir los propios objetivos, sino los del otro pues ambas partes son importantes y ganan al llegar a una negociación.

En resumidas cuentas, el objetivo de construir este dispositivo de intervención se refiere a las maneras que se afronta el conflicto, con el fin de desarrollar en los alumnos competencias emocionales que pongan en juego para afrontar el conflicto tomando una actitud cooperadora donde puedan ser asertivos, reaccionen, confronten el conflicto al buscar soluciones pacíficas al escuchar a los demás, abriéndonos a las posibilidades de entender al otro, el hacer valer los objetivos y derechos de ambas partes. Referente a lo ya dicho, el cuestionamiento principal al que se respondió fue planteado de la siguiente manera:

- ¿Cómo contribuir a la formación de una estrategia que favorezca el desarrollo emocional para afrontar los conflictos de manera pacífica?

Aunado a la pregunta anterior, el trabajo nos permitió dar respuesta a otras preguntas:

- ¿Cómo influyen las competencias emocionales en la manera como los estudiantes resuelven sus conflictos? (Capítulo I y III

- ¿Cuáles son las estrategias que utilizan los maestros para intervenir en situaciones de conflictos entre los estudiantes (Capítulo I y III)
- ¿Cómo promover el desarrollo de competencias emocionales en la escuela? (Capítulo IV y V)

A través de estas preguntas se diseñó el dispositivo de intervención desarrollando actividades en las que se pretende aportar elementos para desarrollar competencias emocionales con las cuales puedan afrontar y resolver los conflictos construyendo contextos, escenarios y espacios autosustentables en los cuales puedan comunicarse haciendo uso de asambleas, el rincón del dialogo (la mediación acuerdos, negociación y contratos), al igual que se diseñaron talleres, actividades y juegos cooperativos en los que se trabajó el desarrollo de competencias emocionales. Este diseño de actividades y procesos permiten a los educandos abrirse a la posibilidad del otro y construir consensos donde se construyan sujetos y posibles soluciones para afrontar el conflicto desde una actitud cooperadora al desarrollar sus competencias emocionales.

En la medida del análisis diagnóstico nos permitió conocer la realidad en la cual encontramos tanto fortalezas, debilidades, así como áreas de oportunidad en la manera de afrontar el conflicto y como el papel que juegan las emociones implicadas en la manera de afrontar el conflicto, al mismo tiempo de cómo intervienen las competencias emocionales ante el conflicto.

### **El análisis de datos**

De esta manera se identificaron distintas prácticas en que se afronta el conflicto en los niños ya que hay quienes son impulsivos, quienes son intolerantes, los que no reaccionan, espectadores como participantes indiferentes, participantes incitadores, pero

también pudimos encontrar en los niños los buenos mediadores y el imaginario que se construye con el otro. Así mismo salieron a relucir estrategias y prácticas de los maestros había quienes aplicaban el ojo por ojo, diente por diente, aquel que tenía la firme idea de es que así es, sino no hay nada que hacer, otros que tomaban la idea de no hagas lo que no quieres que te hagan, otros que eran indiferentes ni los veo, ni los oigo, quienes propiciaban actitudes como hablar hasta entenderse (poner soluciones, acuerdos), otros más quienes fomentaban Hablar y escuchar a otro ( escuchar para comprender, plantear el problema llegando a acuerdos). Pudimos verificar la contribución de los padres en este constructo social sobre las maneras de afrontar el conflicto y el desarrollo de competencias emocionales en sus hijos, encontramos los ausentes, los de modelaje internalizados y por último el modelador y empático (gestionan).

Uno de los desafíos más importantes es la resolución de conflictos a partir del cómo se afrontan, fue la necesidad del reconocimiento, manejo y comprensión de las emociones que se ponen en juego. En consecuencia la idea de que la convivencia es ausencia de conflictos por tanto era mejor no hablar de ellos mostrándose indiferentes, haciéndose notar la ausencia de un guía, tomando una actitud de sumisión. Otra manera es evadir los conflictos al no reaccionan, había quienes se desentienden al ignorar o como consecuencia de sus acciones, es decir tomar una actitud de evasión. Una forma más de afrontar el conflicto es romper de tajo con ellos al actuar de manera impulsiva, siendo poco empáticos e intolerantes, incitando al otro, cobrando venganza, abuso del poder y jerarquía, presentando manifestaciones de conducta violenta que se legitiman, con ello se entiende que se toma una actitud de competición. Sin embargo no todo es malo, ya que se encontraron fortalezas y áreas de oportunidad sobre otras maneras de afrontar el conflicto, encontramos aquellos que toman una actitud de cooperación en la cual tratan intervenir y

mediar, quienes sirven de modelaje, quienes establecer el dialogo, la negociación, quienes llegan acuerdos y buscan posibles soluciones, quienes son empáticos y escuchan al otro, todos estos tratan de plantear el problema y gestionan la convivencia.

### **La estructura del trabajo**

El documento está organizado en cinco capítulos. El primero de ellos se presenta la delimitación de problema de investigación, la cual se construyó a partir de mi preocupación detonada de mi experiencia, así como la preocupación por la creciente violencia y problemas de convivencia escolar por lo que se han tomado acciones y medidas en pro de la convivencia escolar, siendo un objeto de estudio que nos permita como profesionales desarrollar proyectos de diagnóstico e intervención en el ámbito escolar, con la finalidad de innovar estrategias para afrontar las problemáticas de la gestión de la convivencia y promover la creación de ambientes institucionales y áulicos inclusivos y pacíficos, desde un enfoque de derechos humanos (UPN, 2015).

En el segundo capítulo se muestran las herramientas teórico-conceptuales y metodológicas que se utilizaron como nociones básicas para construir el dispositivo de intervención, así como sirvieron de andamiaje para encontrar sentido al análisis diagnóstico. Igualmente, se muestran la metodología que utilice para la construcción del dispositivo en sus diferentes fases desde la perspectiva de la investigación acción

En el tercer capítulo se comparten los hallazgos obtenidos en el diagnóstico de la problemática. Allí se analizó y examino las maneras de afrontar el conflicto y como se ponen en juego las emociones ambas delimitaron las áreas de oportunidad de los cuales se delimito la estrategia del dispositivo de intervención con la finalidad de desarrollo de competencias emocionales.

La finalidad del cuarto capítulo es exponer las estrategias o procesos del dispositivo de intervención. Estas se desarrollaron a partir del análisis diagnóstico, a partir del cual se diseñaron estrategias de intervención que orientan a cambiar las prácticas y maneras de afrontar el conflicto en los estudiantes apoyados por algunas otras actividades de sensibilización de los profesores, al establecer los propósitos generales que llevaron al diseño de actividades y procesos de intervención trabajando en talleres, actividades, juegos cooperativos, así como escenarios y espacios autosustentables en los cuales puedan dialogar o comunicarse, con la finalidad de que estas estrategias puedan desarrollarse en la vida cotidiana.

El quinto capítulo se expone el análisis y seguimiento de experiencias que se generaron a partir del dispositivo de intervención, experiencias generadas en los niños al modificar sus prácticas y maneras de afrontar el conflicto, lo que generó en términos de ayuda la mediación y colaboración, dinámicas de cambio institucional, sobre lo que sucedió y los cambios que fueron ocurriendo en la dinámica social, presenta también lo que genera en la dinámica del colectivo en la construcción de otro clima, es decir en términos de otro tipo de procedimientos en el afrontamiento de los conflictos. Así como se muestran las vías por donde fluyó el problema y los efectos, lo que generó y no funcionó,

Al final, se presentan las reflexiones finales donde se hace una recapitulación de las experiencias, sobre lo que pasó conmigo, así como los efectos formativos y lo que generó en mí y el desarrollo de experiencia derivadas del trabajo realizado, así como algunas líneas de investigación que se abren.

## **Capítulo I. El problema de intervención**

Durante mi experiencia profesional he estado en constante contacto con el desarrollo, conductas, procesos mentales y comportamiento humano. El trabajo con niños, adolescentes, jóvenes y el trabajo conjunto con los padres me ha abierto un gran panorama sobre las distintas problemáticas de vida, formas de actuar, conductas, actitudes, aptitudes, acciones, expresiones, sentimientos, emociones, ideas, pensamientos, salud mental. Es así como he adquirido una amplia gama de técnicas, recursos y estrategias de intervención (individual y grupal) que buscan dar respuesta a cada una de las problemáticas o situaciones que vivimos a diario de manera personal y social. Así he brindado un servicio de ayuda, orientación o apoyo, que también me ha ayudado a percatarme de las dificultades de afrontar los conflictos y la educación emocional y el cómo fortalecer el desarrollo de competencias emocionales que pueden ayudar como herramienta para afrontar el conflicto y las múltiples situaciones que se presentan a lo largo de la vida.

### **1.1. Mi preocupación sobre el tema**

Tanto mi experiencia clínica como docente me han permitido tener una percepción más amplia sobre las necesidades y problemáticas del sistema educativo en torno a estas necesidades y dificultades en torno a problemas de conducta, relaciones interpersonales, habilidades sociales, convivencia social.

Si bien son distintos aspectos los que explican esto que sucede en la escuela un aspecto fundamental es la forma como circulan y se ponen en juego las emociones, de ahí mi interés y preocupación se ha venido construyendo alrededor del cuestionamiento acerca de ¿Cuál es la relación entre el afrontamiento de los conflictos y el desarrollo de emocional?, es decir, cómo se ponen en juego las emociones en el afrontamiento del

conflicto. Mi principal preocupación son las prácticas y maneras de afrontar los conflictos, así como el papel que juegan las competencias emocionales en estos, es decir, como estos procesos emocionales influyen en la manera de afrontar los conflictos de tal manera que conducen a la violencia cuando los niños conviven entre sí en la escuela.

En lo cotidiano es generalizado ver que los niños y/o niñas actúan de manera impulsiva y violenta cuando estallan sus emociones sin ningún control y autorregulación, buscando imponer un poder que solo busca hacer valer sus objetivos y ganar.

Recordando estos sucesos relacionados sobre la manera en la que actuaban los niños al afrontar el conflicto a partir de la violencia, me viene a la memoria el caso que sucedió en uno de los colegios que trabaje. En él, un alumno de segundo de primaria constantemente tenía conflictos con sus compañeros, perdía el control y actuaba de manera impulsiva. En una ocasión, estando en la clase de inglés, se estaba realizando una actividad que implicaba respetar turnos al compartir diversos materiales, sin embargo este pequeño, antes de que el material llegara a sus manos se lo arrebató a una de sus compañeras por lo que comenzaron a forcejear mientras su compañera le trataba de explicar que era su turno que en cuanto lo desocupara de lo prestaría. El no escucho lo que decía su compañera y mucho menos le importó por lo que comenzó a tirar golpes y patadas quitándoselo nuevamente a su compañera. En ese momento intervino la profesora de inglés y pidió que le regresara el material a su compañera, sin embargo, lejos de hacerlo comenzó a patear, gritar y tirar manotazos a sus compañeros y maestra. Después de ello se salió del salón a esconderse al patio trasero.

Otro de los casos que tengo presente es el caso de un chico de primero de secundaria a quien temían sus compañeros, pues siempre resolvía los conflictos a golpes, amenazas o insultos. En una ocasión en receso perdió el control. Uno de sus compañeros

por accidente le tiro su torta. Su primera reacción fue soltarle un puñetazo, tirándolo al piso e insultándolo y a pesar de que su compañero trataba de explicarle lo que paso, este no dejaba de insultarlo, ni la presencia de la autoridad le hizo calmarse por lo que empujaba fuertemente a todo aquel que se le atravesara.

A partir de estas situaciones narradas podríamos decir que en general el problema es que los conflictos son vistos como situaciones de confrontación en donde debe ganar el más fuerte y con ello se incentiva la actitud de competencia que busca aniquilar al otro. Solo yo gano y así se justifica la violencia en ese cometido. Esto nos hace pensar en dos puntos que señala Cascón (2011) al reflexionar sobre la problemática de la violencia en el conflicto. Por un lado, asociar el conflicto con violencia, es decir, para este chico la única manera de resolver un conflicto es de manera violenta, por lo que la disputa o divergencia solo puede ser solucionada con una actitud de competición. En esta perspectiva, como señala también Cascon, el conflicto es visto como algo negativo y la única forma de resolverlo es promoviendo la anulación o destrucción de alguna de las partes y no a partir de una solución justa para los implicados. Con lo anterior se anulan los canales de comunicación que permitan llegar al consenso y compromiso.

Me interesaría exponer y compartir algunas de mis experiencias como docente y psicóloga que he evidenciado en la convivencia escolar, situaciones sobre las maneras y prácticas de afrontar los conflictos y como se juegan las competencias emocionales, sin lugar a dudas estas prácticas que enseguida relatare son parte de una construcción cotidiana, es decir, reconociendo que la manera para afrontar los conflictos es una tarea compleja, pero es necesaria y posible que se constituye en una rica y valiosa experiencia educativa, dado que el aula y la escuela son los primeros espacios públicos de participación de las jóvenes generaciones. Pues bien partiendo de esta experiencia, como ya mencione he sido

testigo de problemáticas de convivencia escolar presenciando actos violentos entre iguales, entre alumnos y maestros, padres de familia e institución educativa, así como testigo de anécdotas dentro de consulta.

Independientemente de no solo trabajar con distintos rangos de edad en la consulta clínica, sino también he tenido la oportunidad de ser docente a todos los niveles, inicial, básico, medio superior y superior, sin lugar a dudas la problemáticas son distintas y variadas, sin embargo sin importar estas o el rango de edad cronológico y cognitivo, en la actualidad en todos los sectores tanto social se requiere trabajar en torno al conflicto.

Para ilustrar algunas de estas experiencias en las que he participado tanto como testigo como protagonista les quiero compartir alguna de ellas, dentro de un colegio de nivel medio superior en el cual trabajé (nivel socioeconómico y cultural alto) se vivían a diario actos de violencia entre los alumnos (pares) y hacia los profesores, en una ocasión un alumno de quinto de preparatoria resolvió una diferencia agrediendo con dolo físicamente a su compañero en la actividad de educación física (fútbol) golpeando o pateando con su pie con gran fuerza e impulso la rodilla de su compañero a tal grado que provocó un desprendimiento de la rótula afectando los tendones, los ligamentos y los vasos sanguíneos de la rodilla, puesto que esta se quebró quedando desprendida la rodilla (unión entre los huesos que unen el fémur y tibia), después de este acto el joven agresor no sintió culpa o miedo alguno ante los hechos o consecuencias, al contrario se engrandeció ante sus compañeros por su hazaña de comprobar que nadie se mete con él (poder), mencionando *“Yo le dije que me las iba a pagar por exponerme y ponerme en ridículo con los demás, nadie se mete conmigo quien me la hace me la paga, para que aprendan y se la pincen antes de meterse conmigo”*. Es evidente que este joven cometió un acto de violencia en el cual la resolución del conflicto no fue la más apropiada, pues no se evidenció en él una

conciencia clara de sus acciones ni de las repercusiones tanto en los otros (su compañero) como en él mismo.

Ahora bien, los casos de violencia no solo se dan son entre los estudiantes, sino también de los alumnos a maestros debido a que factores de tipo emocional hacen difícil la regulación de las relaciones entre maestros y alumnos en un marco de respeto.

Una experiencia relacionada con lo anterior, la viví cuando en otro colegio de nivel medio superior de nivel socioeconómico y cultural bajo donde trabajé, se vivían múltiples actos violentos entre iguales, de alumnos hacia profesores y de padres de familia a autoridades escolares. Las características propias de los estudiantes eran difíciles por la zona donde vivían. Barrios de alto nivel de delincuencia, con problemas de drogadicción y alto índice de embarazos no deseados, entre otros.

En esta escuela fui mediadora y protagonista de un evento de violencia en un viaje de practica a Chignahuapan Puebla. Al final de la práctica se les permitió a los alumnos pasear en el centro del lugar a fin de hacer compras. En este lapso uno de los alumnos aprovecho para el consumo de alguna sustancia, por lo que llego tarde a la cita acordada para abordar los autobuses para regresar del viaje. A su llegada el director le reclamo su falta de responsabilidad y consideración para con los demás ya que pasamos más de una hora buscándolo; frente a ello la reacción del estudiante fue agredir al director verbalmente, además de intentar hacerlo también físicamente. En ese momento, yo intervine poniéndome en frente, pidiéndole al alumno que se controlara y pensara las cosas antes de actuar. En la medida en que pude lograr que bajara su ira para evitar un enfrentamiento y dialogar con él ante la figura que representaba como autoridad y respeto. El accedió, sin embargo durante todo el trayecto se tuvo que intervenir para contenerlo ya no solo para evitar la agresión al director sino a sus compañeros.

Ahora bien, el ejercicio de la violencia como estrategia para resolver los conflictos tiene más de una cara de la moneda. A la par de la cara violenta que muestran los que buscan imponerse ganando a toda costa, encontramos otros que sufren las situaciones pero que no pueden rebelarse con facilidad. El juego de emociones permite que la persona soporte innumerables maltratos sin que pueda afrontar la situación de manera adecuada lo que tiene graves consecuencias en su integridad.

Eso lo pude ver cuando en otra ocasión atendí en mi consultorio a una madre que acudió a solicitar el servicio dado que su hijo había abandonado la escuela debido a que era víctima de acoso escolar por sus compañeros. El chico presentaba problemas de baja autoestima, de identidad, auto concepto y autovaloración lo que le hacía difícil establecer relaciones interpersonales, además de que mostraba conductas autodestructivas y depresión. Todas esas características lo hacían vulnerable y presa fácil de actos violentos hacia su persona, por lo que constantemente sufría de maltratos y burlas por parte de sus compañeros. Cuando llegó al consultorio no solo había ido en picada su rendimiento académico sino que lo más grave, se encontraba en una depresión profunda que lo había llevado a intentar contra su propia vida. Hoy en día el paciente está en seguimiento; se realizó un trabajo arduo en la estructura de la personalidad y en el desarrollo de inteligencia emocional lo que le brindó herramientas para fortalecer su autoestima, auto concepto, autoevaluación, identidad y autoconfianza, así como elementos que le permitieron establecer relaciones interpersonales que no fueran en contra de su integridad y dignidad. Esto nos deja ver otra actitud ante el conflicto que busca la acomodación a situaciones injustas, con tal de no enfrentar al agresor. Con tal de no confrontarse con los demás no es capaz de hacer valer sus objetivos y derechos, por lo que prefiere aguantarse sin importar que ello lo lleve a destruirse.

Hasta ahora he podido comentar porque me preocupa tanto el tema de mi dispositivo de intervención, sin embargo hay otra arista que hace que este trabajo sea más relevante aún. ¿Cómo actúan los maestros y padres frente a estas situaciones que se suceden en la convivencia?

A partir de mi experiencia me he dado cuenta, que lejos de considerar que “El conflicto es parte constitutiva de las relaciones humanas y de la convivencia. El conflicto es propio a la condición humana. Es importante afrontarlo e intentar resolverlo en el momento en que se produce y no esperar a que se resuelva por sí mismo o que el tiempo se encargue de resolverlo” (junio 2014), los maestros y padres de familia no saben cómo lidiar con el conflicto. Tienden a negar que el conflicto es natural y consustancia a la existencia humana y al contrario, intentan evadirlo, hacer como que no existe o simplemente, ponerlo solo en los alumnos, sin reconocer que la intervención como adultos tiene una implicación en lo que va sucediendo en la espiral de los conflictos.

Difícilmente se comprende la manera como los factores emocionales están implicados en las disposiciones que los niños muestran para resolver sus conflictos y frente a ello se tiende a etiquetar a los estudiantes que tienen mayores dificultades al canalizarlos para su atención psicológica.

Mientras que son muy pocos los maestros que están interesados en la dimensión emocional de los estudiantes, la mayoría de ellos buscan encontrar los argumentos para expulsarlos de la escuela a fin de deshacerse del problema. En mi consulta es muy común que envíen a niños y adolescentes con problemas de conducta en la escuela, donde la misma escuela es quien canaliza a sus alumnos. Me he encontrado con autoridades escolares preocupadas por erradicar el problema con la voluntad y compromiso de desarrollar un trabajo colaborativo, pero también me he encontrado con quienes quieren

deslindarse del problema, sin asumir ningún compromiso o responsabilidad depositando en el especialista toda responsabilidad de cambio y hasta me he topado hasta con instituciones escolares que su intención de la canalización es tener un diagnóstico que les permita negar la inscripción, reinscripción o permanencia del alumno en el entorno escolar, pues no quieren lidiar con estas problemáticas que afectan su prestigio escolar, lo que hace ver lo común que son estas políticas que marginan y estigmatizan a los niños con problemas para que no formen parte de su grupo selecto.

Ahora bien, al igual que a los maestros, a los padres les resulta difícil manejar los conflictos, en vez de tender a negarlos o evadirlos. Me he encontrado con dinámicas y contextos familiares donde radican en gran medida los problemas de conducta de los niños y niñas pues existen ciertas habilidades sociales, formas de convivencia y maneras de afrontar el conflicto que no son adecuadas. Con padres sobreprotectores, ausentes, estrictos, autoritarios, permisivos, agresivos, desentendidos, desinteresados, etc. que fungen como ejemplo y guía para afrontar el conflicto, y poco espacio existe para que los alumnos desarrollen determinadas capacidades emocionales que les permitan afrontar los conflictos de manera creativa y constructiva.

Recuerdo que en una ocasión entre un par de alumnos se presentó un conflicto estaban conviviendo en una kermes todo comenzó cuando uno de ellos le preguntó al otro compañero “¿con quién te casaste?”, por lo que de manera inmediata y sin darle oportunidad de contestar, contesta un tercero “con tu mamá”. Frente a la respuesta el niño que pregunto reacciona de manera impulsiva empujándolo y diciéndole “caquita”. Acto seguido el tercer niño reacciona de manera violenta soltándole un puñetazo en la cara a su compañero y así comienzan a forcejear hasta que interviene la maestra, para el pleito y los lleva a que aborden lo sucedido según su versión. Hasta aquí lo que he narrado, no es más

que una de las problemáticas que se presentan a diario en las escuelas, sin embargo, quisiera que nos fijáramos en la forma como reaccionaron los padres de familia frente a lo sucedido. Al día siguiente ambos padres me abordan al final de una junta con la intención de hablar sobre el tema. Resaltó el hecho de que para ello lo mejor sería no dar importancia al asunto que había sucedido pues era cosa de niños y que lo mejor era que no se hiciera un chisme donde interviniera la directora, pues mientras los niños otra vez estarían jugando al día siguiente, los adultos armarían un problema que se haría grande entre los padres, pues cada uno defendería a su hijo y ahora el pleito sería entre los adultos. Esta tendencia a buscar que solo se den la mano entre los niños y problema resuelto, esa tendencia a ignorar los incidentes cuando no se aborda y habla lo que sucedió puede causar un efecto de bola de nieve pues al pasar desapercibidos estos pequeños actos o acciones, en muchas ocasiones tienden a incrementar practicas incorrectas para afrontar conflictos. Al evadir los conflictos y hacer como que no pasa nada, y/o dejar que los conflictos se resuelvan solos, los niños aprenderán que basta con darse la mano para arreglar situaciones aunque no subsane la ofensa y agresión.

Por otro lado, la actitud que muestran los papas al intervenir en las juntas en muchas ocasiones, lejos de ayudar, profundizan el conflicto. Al respecto, vale la pena recordar lo sucedido en una junta con padres que ellos habían pedido pues estaban hartos del acoso escolar que sufrían sus hijos. Por parte de uno de sus compañeros en esta junta Frente a la situación los padres exigían la expulsión inmediata del alumno agresor, argumentando que la integridad física y psicológica de sus hijos estaba siendo dañada y se trasgredía la dignidad e integridad de sus hijos. Eso lo apoyaban en un oficio elaborado por ellos en donde solicitaban dicha expulsión. La situación que sucedió en esa junta fue muy difícil. Muchos de los padres mostraron actitudes violentas y de discriminación puesto que

en presencia del niño y de todos sus compañeros, los padres lo señalaron con la mano, refiriéndose a él de manera directa por su nombre, mencionándole al niño que ya estaban cansados de sus agresiones, que no lo iban a permitir, que lo sacarían de la escuela, que nadie de sus hijos le hablarían y jugarían con él, que sus hijos ya no se iban a dejar, que se iban a defender pegándole también. Comenzaron a decirle al alumno adjetivos calificativos como que era un niño con problemas, malicioso, violento y agresivo, entre muchos otros comentarios hirientes. Ello dañaba la integridad y dignidad del menor puesto que la abuela manifestó que el niño llegó llorando a casa relatando todo lo que le decían los papas de sus compañeros, quejándose de su rechazo y lamentando que nadie lo quería. Esta situación nos permite identificar como hace falta intervenir en las escuelas para favorecer el desarrollo de una mayor capacidad emocional para afrontar los conflictos.

Después de este enfrentamiento entre los padres y el niño, se tuvo otra reunión de padres donde no estuvieron los niños presentes, a fin de sensibilizar a los padres sobre el caso del niño acosador y hacer de su conocimiento otras estrategias de intervención para solucionar el conflicto. Durante esta junta la actitud de los padres al afrontar el conflicto era la misma, sin embargo, conforme fue pasando el tiempo, la intervención de la directora y mi participación como psicóloga, permitió abrir canales para la escucha y diálogo, al igual que la comprensión y empatía, pudiéndose regular las emociones de una manera más positiva. En este marco fue posible llegar a acuerdos, Haciendo ver que el conflicto nos brindaba la oportunidad de aprender al desarrollar otro tipo de estrategias y actitudes para abordarlo.

## 1.2. El tema visto desde la política educativa

En la actualidad la violencia es un tema de coyuntura en el mundo, por ello en nuestro país se manifiesta una preocupación por la creciente violencia, ya que esta se muestra de manera incontrolada en todos los aspectos sociales pero en especial en la convivencia escolar lo que pone en la mira en cultivar las relaciones humanas, así como conocer e identificar los mecanismos que nos motivan y mueven. Este fenómeno a movilizó el desarrollo de programas y reformas educativas en pro de la convivencia escolar, por lo que este tema ocupa un lugar significativo y de gran prioridad para la Secretaría de Educación Pública desde 2007 a la fecha se ha buscado fortalecer o reestructurar las prácticas que generen ambientes propicios para el aprendizaje y el clima escolar, por lo que la convivencia es una meta. En el 2011 la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal (AFSEDF) exige un comunicado u oficio circular No. AFSEDF/642/2011, en el cual se emiten los lineamientos generales por los que se establece un Marco para la Convivencia Escolar (sustentado por un marco legal) en las escuelas de educación básica del Distrito Federal actualmente la Ciudad de México, el propósito de estos lineamientos es el favorecer la construcción de espacios de convivencia escolar los cuales se basan en el respeto mutuo de cada uno de los autores quienes conforman la comunidad educativa, lo que se pretende es que a partir de la disciplina<sup>1</sup> se propicie y garantice un clima escolar de armonía y respeto, así como el adoptar patrones de prevención y orientación que favorezcan una cultura de legalidad, de paz y de no violencia,

---

<sup>1</sup> Desde nuestra perspectiva, la noción de Disciplina no refiere a seguir un conjunto de reglas y normas estrictas que rigen una actividad o conducta donde se juega el rol de autoridad-subordinado, quien ordena y otro obedece, sino cuando se refieren a disciplina es a enseñar, guiar o adquirir buenos hábitos a partir de reglas y medidas de comportamiento, donde una figura tiene el deber de impartir su enseñanza manteniendo el orden, conducta y reglamento. Pero en el ambiente ético y moral, origina en el respeto mutuo y en la cooperación, con firme dignidad y acatamiento como base para la enseñanza de las experiencias y destrezas en la vida y un sitio interno de control.

puesto que se toma como base la Ley General de Educación, establece en su artículo 42, que:

En la impartición de educación para menores de edad, se tomaran medidas que aseguren al educando la protección y cuidado necesarios para preservar su integridad física, psicológica y social sobre la base del respeto a su dignidad, y que la aplicación de la disciplina escolar sea compatible con su edad. (Ley General de Educación, 2017, p.19).

Este documento del Marco para la Convivencia Escolar integra una normatividad en materia de convivencia y medidas disciplinarias con lineamientos generales que sirvan como referencia y guía para propiciar la convivencia pacífica y el aprendizaje en un marco de respeto mutuo entre los distintos autores de esta comunidad educativa. En este podemos ver los derechos y deberes de los alumnos y alumnas, así como las faltas y medidas disciplinarias aplicables en la educación en las que se establecen las acciones que se recomiendan adoptar con los padres de familia o tutores, al igual que las acciones o medidas que se recomiendan adoptar con las alumnas y alumnos las cuales se dividen en cinco jerarquizando según el nivel de gravedad de la falta que iba desde llegar tarde a la escuela hasta Poseer o usar una arma de fuego. Parte del propósito de este programa es establecer compromisos y acuerdos que deben cumplir cada una de las partes (alumnos, alumnas, madres, padres y/o tutores). En este contexto tuve oportunidad de presenciar estos protocolos normativos en los cuales se reunía el alumno o alumna, padre, madre, maestro y director, en este punto de encuentro o espacio de convivencia escolar como se hacen llamar se abordaba la problemática o falta del alumno o alumna en los que se protegían sus derechos, sin perder de vista sus deberes, en primer lugar se hace conocimiento a los padres sobre la falta de su hijo o hija, posterior a ello se indagaba en la

búsqueda de causas que expliquen el proceder del alumno o alumna, es decir, se investigó sobre su contexto una vez teniendo estos antecedentes se clasificaba la gravedad de su falta disciplinaria a partir de esta se recomendaban acciones en términos de medidas disciplinarias como parte de las consecuencias según el marco para la convivencia escolar con la finalidad de apoyar la formación de los educandos que a su vez se anularan estas conductas o comportamientos contrarios a la convivencia pacífica, por ultimo se daban a la tarea de establecer compromisos y acuerdo formalizando por escrito y firmando para hacer valer el compromiso tanto el padre de familia, como el alumno o alumna, así como maestro o autoridades escolares si así se requería, de igual modo todo lo hablado en esa reunión quedaba por escrito en una bitácora la cual firmaban todos los presentes. Esto no solo se quedaba así sino que se le recomendaba algunas instituciones de atención especializada según el problema de su hijo o hija, de igual forma se establecían fechas para seguimiento de dichos acuerdos y compromisos, pero en particular del caso. Puesto que dentro del marco de convivencia se establece que las autoridades educativas deberán privilegiar el diálogo como mecanismo fundamental para la resolución de conflictos y solo en caso de que se requiera se aplacara las medidas disciplinarias que se presentan dentro del marco de convivencia escolar esto se deberá hacer de manera imparcial y con respeto a la dignidad de las y los educandos. Con las faltas y medidas disciplinarias se busca servir como una guía útil para el manejo de la disciplina en las escuelas garantizando la dignidad de las y los educando. Con estas se busca proporcionar una descripción de las conductas que impliquen faltas a la disciplina, en otras palabras al comportamiento no deseable de acuerdo a la edad, en un ambiente que se busca implementar el respeto mutuo. Dentro del marco de convivencia se especifica el tipo de consecuencias que conlleva cada falta disciplinaria de acuerdo al marco normativo aplicable.

De igual manera dentro de este marco de convivencia se establece presentara y comentara desde el inicio de ciclo escolar tanto a los padres y madres de familia o tutores, a los alumnos y alumnas. Así como se presenta y comenta con el consejo escolar de participación social para aclarar dudas, recibir opiniones y llegar acuerdos. Es importante resaltar que estas faltas y medidas disciplinarias están planteadas conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Ley General de Educación el cual establece “dotar a las escuelas de un marco de referencia para una adecuada aplicación de la disciplina escolar que asegure a la y el educando, la protección y el cuidado necesarios para preservar su integridad física, psicológica y social sobre la base del respeto a su dignidad, con medidas conocidas por todos y socialmente aceptadas, que permitan hacer frente a las conductas contrarias a la convivencia o que ponen en riesgo la seguridad de los miembros de la comunidad.

Conviene destacar que en los últimos años, nos encontramos con nuevos programas y propuestas que en conjunto con la elaboración del documento del Marco de Referencia sobre la Gestión de la Convivencia Escolar desde la Escuela Pública (SEP, 2015), este programa surge de los problemas de intolerancia, discriminación, inseguridad y las distintas violencias que se viven en nuestro país y en el mundo contemporáneo, puesto que se está consciente de que la escuela es receptora y reproductora de estos problemas lo que trasciende en las escuelas y tocan la vida cotidiana del aula y comunidad escolar. Dentro de esta programa se hablan de diversos tenores como el promover los derechos humanos, la construcción de redes de protección y apoyos a los y las estudiantes, apoyándose de teorías como las de Gomes (2008) quien expone que la violencia escolar está íntimamente relacionada con las violencias exteriores clasificándolas en violencias físicas, simbólicas e incivildades. En este documento se da una mirada a la convivencia escolar y a la violencia en la escuela desde la convivencia, a partir de un enfoque analítico y

como elemento constructivo de la calidad educativa, propiciando el dialogo, reciprocidad y respeto mutuo para que puedan vivir juntos, esto último está relacionado con algunas de las competencias emocionales. Dado que la escuela tiene como objeto que los educandos adquieran conocimientos y habilidades para resolver los retos que se les presentan en la vida cotidiana. En este espacio de formación y aprendizaje donde se favorece la convivencia entre los integrantes de la comunidad escolar donde confluyen diferentes maneras de relacionarse entre sus integrantes donde esta construcción les permita entablar relaciones democráticas e incluyentes, por tanto pacíficas, entre los integrantes de la comunidad escolar, favoreciendo los espacios de aprendizaje y el clima escolar. Por lo que se pretende gestionar en las escuelas ambientes propicios para el aprendizaje, haciendo de la escuela un espacio protector, afectivo, de contención y seguro. Este programa del Marco de Referencia sobre la Gestión de la Convivencia Escolar desde la Escuela Pública toma como referentes nacionales e internacionales los derechos humanos, la inclusión y la igualdad de cada una de las personas, Artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, La Ley General de Educación en su Artículo 7º, artículo 8º, artículo 42º, así como el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y El Programa Sectorial de Educación 2013-2018.

Asimismo debemos reflexionar sobre los desafíos que deben enfrentar las instituciones educativas en su quehacer, pues su rol como gestores de procesos de formación y difusión no es nada fácil, puesto que la educación juega un papel preponderante dado que con ella se construye un instrumento más poderoso para generar transformaciones en la sociedad. Dentro de los planes, programas y reformas educativas diseñados actualmente van en función del bienestar de los alumnos en los cuales se pretende que adquieran todo un bagaje que la sociedad actual y mundo globalizado

requiere. Por tanto lo que respecta al compromiso de la Secretaría de Educación Pública, en el marco de la Reforma educativa, se ha impulsado desde el ciclo lectivo anterior el Sistema básico de mejora mejor conocido como La Ruta de Mejora Escolar, cuatro prioridades: garantizar la normalidad mínima de operación escolar; mejorar los aprendizajes de los estudiantes (con énfasis en la lectura, escritura y matemáticas); abatir o atención al rezago y el abandono escolar, promover una convivencia escolar sana, pacífica y formativa. Con lo que respecta a esta última prioridad se pretende que la escuela atienda y promueva prácticas que favorezcan la participación de todos los actores implicados para que la convivencia se democrática, inclusiva y pacífica. De manera que durante el trabajo que se realiza en la ruta de mejora el consejo técnico escolar (CTE) se da a la tarea de la detección de problemáticas y necesidades educativas, en la elaboración de una planeación, la implementación de acciones, el diseño de instrumentos de seguimiento y análisis de los resultados, para evaluar los avances de la Ruta de Mejora Escolar establecida por el colectivo docente. Para ello el primer proceso de trabajo de la ruta de mejora escolar durante la planeación se centra en la autoevaluación diagnóstica y establecimiento de prioridades educativas por lo que el colectivo establece los problemas y necesidades que tienen como escuela tomando en cuenta lo que realizaron en el ciclo escolar que recientemente finalizaron donde se puede hacer notar los logros obtenidos y problemas que se siguen enfrentando, así como otros materiales y recursos estadísticos, bitácoras, fuentes de información, preguntas para analizar la información, registros de prácticas docentes, fichas descriptivas de los grupos, cuestionario de convivencia escolar, cuestionario de percepción de clima en la escuela y el Instrumento de valoración de habilidades sociales y emocionales, etc. Posterior a ello el diseño de objetivos, metas y primeras acciones que den respuesta a las problemáticas educativas identificadas en su autoevaluación diagnóstica, es

decir, a partir del análisis y hallazgos de la información cuantitativa y cualitativa, así como la valoración de cada prioridad, por lo que con los resultados obtenidos se inicia con la toma de decisiones con el objetivo de determinar al lugar dónde se quiere llegar, concretándose en la formulación de los objetivos para la mejora escolar y la definición de las metas por cumplir, para ello se establecen objetivos, metas y acciones al cuestionarse “¿Cuánto? ¿De qué manera? y ¿Cuándo?”, así como “¿Qué debemos hacer para superar nuestra problemática? y ¿Cómo lo lograremos?”. Ahora bien después de estos dos primeros procesos se continúa trabajando tomando acuerdos iniciales sobre las acciones por implementar en la Ruta de Mejora Escolar organizándolas en un diseño de la Estrategia Global. Por consiguiente la finalidad es aprender a convivir para que la violencia no se reproduzca en los contextos escolares, fomentando una convivencia sana, pacífica y formativa la cual parte de una responsabilidad de la comunidad escolar por lo que se invita al colectivo docente dialogar sobre el estado del ambiente de convivencia en su escuela y establezcan de manera conjunta acciones que generen ambientes óptimos para el logro de los aprendizajes y un clima escolar agradable en el que se perciba un espacio de protección y desarrollo. De lo anterior la propuesta de dispositivo de intervención se tomó como parte de una de las acciones en la ruta de mejora para promover una convivencia escolar sana, pacífica y formativa, por lo que se obtuvo facilidades, confianza y apertura.

Sin lugar a dudas en cualquier sector social como en la política educativa el tema de convivencia es un factor que toma relevancia siendo un interés de primera instancia, ya que en casi todos los actuales programas y reformas educativas la convivencia es una prioridad llevándola de la mano o a la par con los propósitos e intereses académicos, resulta entonces que dentro de la Guía Operativa para la organización y funcionamiento de los servicios de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos de Escuelas Públicas en la

Ciudad de México es considerada la convivencia como prioridad y reto, “este documento es de carácter operativo normativo integrado por un compendio de normas y procedimientos institucionales cuya finalidad es apoyar la atención oportuna a los planteles educativos, con el objeto de facilitar la toma de decisiones para fortalecer la gestión escolar” (2017, Guía Operativa para Escuelas Públicas, p. 1). De ahí que su objetivo es apoyar la planeación, organización y ejecución de las actividades docentes y administrativas de las escuelas públicas. Con ella se ofrecen respuestas y seguimiento tanto a los compromisos como a los desafíos que enfrentan las comunidades educativas, estos retos que se focalizan en la implementación de cinco componentes del “Nuevo modelo educativo” son: 1. El planteamiento curricular, 2. Trasladar “La Escuela al Centro del Sistema Educativo” en el cual nos detendremos y explicaremos, ya que en materia de convivencia nos atañe, 3. La formación del docente, 4. La inclusión y equidad como los pilares de una educación y 5. La gobernanza del sistema educativo.

Pues bien en cuanto a Trasladar “La Escuela al Centro del Sistema Educativo” tiene como finalidad favorecer el aprendizaje, el desarrollo y construir verdaderas comunidades autónomas en la Educación Básica. En esta se delimita las estrategias para que Supervisores, Asesores Técnico Pedagógicos y Directores puedan llevar a cabo un proceso de asistencia, acompañamiento y apoyo pedagógico. Como los Consejos Escolares de Participación Social en la Educación (CEPSE) para que se consoliden en corresponsabilidad con los padres en la tarea educativa; y participen en el desarrollo de las líneas de acción para que los programas, tanto federales como locales dirigidos a fortalecer la infraestructura, el equipamiento y la conectividad en las escuelas, dentro de la Guía Operativa describen una serie de lineamientos señalados por la ley general de educación, acuerdos, funciones, tiempos, seguimiento, avances, sesiones, participantes, etc. Sin

embargo podemos encontrar en otro apartado independiente a la Guía operativa la descripción de cada uno de los Comités de participación social, que forman parte de los Consejos Escolares de participación social, estos comités tienen como objetivo promover la participación de la sociedad en actividades que tengan por objeto fortalecer y elevar la calidad de la educación pública en el nivel básico, así como ampliar la cobertura de los servicios educativos, este modo de organización donde la comunidad escolar y las autoridades educativas contribuyen a la construcción de una cultura de colaboración en la cual se propicie una educación de mayor calidad. Dado que los nuevos retos educativos requieren de la colaboración coordinada y el desarrollo de relaciones de confianza en la comunidad educativa, por tanto es fundamental la participación de todos los implicados. Por tanto encontramos doce comisiones: Fomento de actividades relacionadas con la mejora del logro educativo y la promoción de la lectura, Mejoramiento de la infraestructura educativa, Protección civil y de seguridad en las escuelas, Impulso a la activación física, Actividades recreativas, artísticas o culturales, Desaliento de las prácticas que generen violencia y el consumo de sustancias nocivas para la salud. Establecimientos de consumo escolar, Cuidado al medioambiente y limpieza del entorno escolar, Alimentación saludable, Inclusión educativa, Contraloría Social, Nuevas tecnologías, y Consejos Escolares de Participación Social. Dentro de estos comités se constituirá y operará un Consejo Escolar de Participación Social en la Educación, integrado por padres de familia y representantes de la asociación de padres de familia, maestros y representantes de su organización sindical, directivos de la escuela, exalumnos, así como con los demás miembros de la comunidad interesados en el desarrollo de la propia escuela. Se establece que dentro de las funciones del Consejo destaca registrar y apoyar el funcionamiento de los Comités para la promoción de programas específicos en la escuela. Por tanto el Consejo deberá presentar su plan de

trabajo en el que se hará la propuesta de conformación, de igual manera el comité debe rendir por escrito y con firma (director de la escuela y al menos dos integrantes del Consejo), un informe sobre las acciones realizadas, y de las actividades del comité que hayan constituido, así como incluir los recursos materiales o financieros que haya recibido durante el ciclo escolar. Dentro de todos estos comités al que quiero hacer mención es al de “Desaliento de las prácticas que generen violencia y el consumo de sustancias nocivas para la salud”, con este se busca establecer relaciones a partir de una socialización e interacción de los educandos con su entorno inmediato y otros ámbitos en los que se desarrolla en la vida, por lo que se pretende reforzar ambientes seguros y de sana convivencia al fomentar el diálogo y la solución pacífica de conflictos, desarrollando competencias cognitivas, psicoactivas y emocionales. Por tanto el objetivo de esta comité de Desaliento de las prácticas que generen violencia y el consumo de sustancias nocivas para la salud, es “impulsar, fomentar y fortalecer una cultura de prevención, acciones que contribuyan a prevenir situaciones de violencia, delincuencia y adicciones en la escuela, implementando estrategias que coadyuven a crear en la escuela relaciones basadas en el respeto y la tolerancia” (2015, SEP [www.consejosescolares.sep.gob.mx](http://www.consejosescolares.sep.gob.mx), p. 3). Dentro de este comité derivan distintas acciones que se sugieren para tomar en cuenta en el plan de acción para propiciar escuelas libres de violencia y adicciones donde se desarrollen competencias, habilidades, conciencia sobre el ejercicio responsable del autocuidado y libertas, al igual que mecanismos de defensa ante los riesgos. Para ello antes se debe determinar la dimensión del problema al identificar el número de casos en riesgo, los espacios en que ocurren con frecuencia y por ultimo diseñar estrategias para propiciar espacios más seguros. Dentro de este comité se invita a promover los ejes preventivos y las competencias para la vida los cuales hago cita textual:

### Ejes preventivos:

1. Resiliencia
2. Habilidades para la vida.
3. Estilos de vida saludables.
4. Ambientes protectores.
5. Proyecto de Vida.

### Competencias para la vida:

1. El manejo de situaciones.
2. La Convivencia.
3. La vida en sociedad.

Este plan de acción se promueve a cada uno de los integrantes de la comunidad educativa para que participen y lo conozcan.

Por otro lado merece una atención especial el Programa Nacional de Convivencia Escolar PNCE, este programa fue diseñado con el propósito de contribuir a la mejor convivencia humana, para favorecer el desarrollo de ambientes escolares pacíficos, al impulsar ambientes favorables de interacción social para la enseñanza y el aprendizaje, donde tanto las niñas y niños desarrollen capacidades cognitivas para aprender a lo largo de la vida, y también las habilidades socioemocionales para aprender a convivir en paz. Lo que se busca es contribuir a la consolidación de una escuela libre de violencias en la cual se forme la cultura de la legalidad y respeto de los derechos humanos. Por ello este programa PNCE promueve en los alumnos el fortalecimiento de la autoestima (autoconocimiento), el manejo y reconocimiento de las emociones de manera respetuosa, el aprecio por la diversidad, el respeto a las reglas, la toma de acuerdos, la resolución pacífica de conflictos

y la participación de las familias en la creación de ambientes escolares que contribuyan a la convivencia pacífica y al desarrollo integral de los alumnos.

Partiendo de la idea que el desarrollo de una convivencia armónica en la escuela es un trabajo colaborativo tanto los padres de familia como el docente es un factor fundamental para que las y los niños aprendan a convivir, ya que al incluir la participación informal y activa de las familias, sirven como promotoras de los lazos de convivencia en el hogar para que los transfieran al ámbito escolar. Por otro lado el docente contribuye al fortalecimiento de la autoestima de sus alumnos, ayudándolos a que identifiquen capacidades y habilidades sociales que privilegien el diálogo y los acuerdos para solucionar conflictos; y a la participación en la construcción democrática de las reglas. Por tanto el trabajo en conjunto entre los docentes y los padres de familia redundarán en una mejor convivencia, mediante la educación de valores y fortalecimiento emocional de los educandos. El principal objetivo del programa PNCE es “Favorecer el establecimiento de ambientes de convivencia escolar sana y pacífica que coadyuven a prevenir situaciones de acoso escolar en Escuelas Públicas de Educación Básica propiciando condiciones para mejorar el aprovechamiento escolar” (PNCE, 2016). Por lo que los materiales educativos están dirigidos a estudiantes, personal docente, madres, padres de familia, tutores, personal directivo y de supervisión escolar, estos materiales fueron diseñados para el desarrollo de actividades con la intención de conocerse mejor, a cuidarse, protegerse y regular sus emociones. Dentro de este programa podemos darnos cuenta como toma gran relevancia las emociones y la resolución de conflictos, así como reconocer los derechos humanos<sup>2</sup>, sin

---

<sup>2</sup> “Estos materiales buscan contribuir, asimismo, a la consolidación de una escuela libre de violencia, que fomente la cultura de la legalidad y el respeto de los derechos humanos. Paralelamente busca una alianza entre docentes, alumnos, familias, autoridades federales y locales que garantice el cuidado, la protección y la educación de niñas, niños y adolescentes” (2016, Esther Oldak, PNCE, p. 4).

olvidar las responsabilidades que se adquieren para construir ambientes de convivencia pacíficos que les permita un sano desarrollo.

Dentro de la estructura del programa PNCE encontramos seis temas para favorecer la convivencia en cada uno de estos temas se desarrollan distintas actividades que aparecen en el Cuaderno de actividades para el alumno, estos temas son: Autoestima. Me conozco y me quiero como soy, Reconozco y manejo mis emociones, Convivo con los demás y los respeto, Las reglas: acuerdos de convivencia, Manejo y resolución de conflictos, Todas las familias son importantes. Estas actividades son variadas depende de cada grado con distintos objetivos en cada actividad depende de la etapa, edad y madurez, ya que es progresivo sin embargo el objetivo general de este tema es favorecerá el proceso de autoconocimiento del alumno mediante el autocuidado y la valoración de las cualidades, pensamientos, sentimientos y comportamientos que los hacen seres únicos y especiales.

El cuadernillo inician con el tema de “Autoestima, Me conozco y me quiero como soy” dentro de este se desarrollan actividades relacionadas con el autoestima, autoconocimiento y auto concepto. El segundo tema es “Reconozco y manejo mis emociones”, el propósito es propiciara que el alumno identifique su derecho a expresar lo que siente, piensa y necesita de manera respetuosa y sin dañar a los demás, ni a sí mismo. El tercer tema es “Convivo con los demás y los respeto” en este su principal finalidad es favorecerá a el alumno conozca la importancia de la convivencia pacífica y el respeto a la diversidad como elementos que contribuyen a la prevención de situaciones que lastiman a los demás. Ahora bien el cuarto tema esta titulado como “Las reglas: Acuerdos de convivencia” el objetivo general es orientará al alumno para que reconozca la importancia de respetar y cumplir las reglas establecidas en el grupo y en la escuela para favorecer la convivencia. El quinto tema que se aborda es “Manejo y resolución de conflictos” en este se

propone orientar al alumno para que reconozca que el conflicto forma parte de la convivencia y que puede resolverse de manera pacífica. El sexto y último tema es “Todas las familias son importantes” por lo que se pretende orientar al alumno para que reconozca que las familias son diversas y valore que la convivencia respetuosa y equitativa entre sus integrantes contribuye a resolver las diferencias de manera pacífica. Como bien mencione las actividades de cada tema varían dependiendo del grado.

Uno de los temas que me gustaría describir un poco más es Reconozco y manejo mis emociones, dentro del manual para el docente educación primaria PNCE se hace mención sobre cuatro emociones básicas (tristeza, felicidad, miedo y enojo) donde a partir del reconocimiento de ellas es posible desarrollar el autoconocimiento lo que ayuda a regular las emociones, ser más asertivos y ser empáticos con los otros. Por lo que dentro de las actividades del tema reconozco y manejo mis emociones se pretende enseñar a autorregular las emociones, por tanto dentro del programa se cree necesario que

“la escuela cumpla con la función formativa que le corresponde y desarrolle en los alumnos tanto la capacidad de identificar como de manejar sus emociones y sentimientos. De este modo, distinguirán en qué situaciones pierden el control y como lo expresan. Una manera de aprender a regular las emociones es comprender que existen diferencias entre las personas. Respecto a los conflictos, los alumnos deben comprender que es mejor recurrir a soluciones pacíficas, comunicarse de manera positiva y ser empáticos con las personas” (2015, PNCE).

Dentro del trabajo de Reconozco y manejo mis emociones se sugiere trabajar antes una evaluación de inteligencia emocional con un breve instrumento para tener un referente donde refleje la realidad los propósitos de las actividades de este tema son progresivas va desde que el alumno “distinguirás que todos tenemos derecho a expresar nuestros

sentimientos, mientras sea de forma respetuosa” “Reconocerás en qué partes de tu cuerpo sientes las emociones” (2016, PNCE 1º) a “Aprenderás formas de manejar tus emociones”, “Analizaras como tus pensamientos regulan diversos sentimientos” (2016, PNCE 6º), con ello podemos identificar que el programa pretende desarrollar competencias emocionales pues como bien expone al desarrollar el tema de Reconozco y manejo mis emociones pretende el reconocer las propias emociones y las de los demás, reconocer que hay diferentes formas de expresar las emociones y sentimientos y que la manera adecuada de hacerlo es decirlo con asertividad, identificar que se tiene derecho a expresar lo que se siente, piensa y necesitas de manera respetuosa y sin dañar a los demás ni a uno mismo, comprender que se puede identificar y manejar las emociones en diferentes situaciones que se enfrente, reconocer diferentes acciones que ayudan a expresar y regular lo que se siente, reconocer que desarrollar habilidades que ayudaran a expresar y regular de manera adecuada las emociones, entre otros objetivos que van dirigidos a las competencias emocionales.

Otro punto que maneja este programa es el “Manejo y resolución de conflictos”, en este programa se diseñan actividades en las cuales tiene la finalidad de inculcar el respeto a las reglas y la toma de acuerdos para resolver conflictos pacíficamente por medio del diálogo para, establecer y mantener una relación respetuosa, sana y armónica con todo aquel que conviven en la escuela. Este programa usa como principal herramienta para la resolución de conflictos el dialogo, durante el desarrollo de estas actividades se le hace ver a los alumnos las distintas manera que existen para resolver los conflictos los que se resuelven con violencia lo cual produce consecuencias negativas, pero también existen estrategias para resolver los conflictos de manera asertiva generando ambientes pacíficos. En este apartado donde se aborda y trabaja el tema de Manejo y resolución de conflictos

(PNCE) se trabajan cuatro actividades la primera pretende reconocer la diferencia entre resolver los conflictos de forma asertiva o con violencia, otra de las actividades se les encamina en la búsqueda de qué otras opciones se tienen para afrontar el conflicto, analizando las consecuencias de solucionar el conflicto con violencia y su impacto en la convivencia, otra de las actividades está dirigida a implementar el dialogo como herramienta para manejar los conflictos en cada uno de los ámbitos donde se desenvuelve casa, escuela y comunidad a partir del respeto. Y por último hacerles ver la intervención de un mediador quien sea un apoyo para solucionar o afrontar el conflicto. En definitiva cada uno de estos programas están diseñados y dirigidos al desarrollo de competencias y habilidades socioemocionales que buscan una sana convivencia, con ambientes y climas armónicos donde se fortalezcan las relaciones humanas, y se aprenda a convivir.

### **1.3. Lo que se ha investigado y hecho sobre el tema**

En los últimos años, nos encontramos un sin número de estudios, investigaciones, teorías y postulados sobre la inteligencia emocional en diferentes ámbitos y temáticas, autores como Gardner (1994) quien nos habla de la inteligencia interpersonal e intrapersonal describiendo estas como la capacidad que tenemos para comprendernos a nosotros mismos y a los demás, Gardner considera que las emociones es parte esencial para vivir y el desarrollo personal y social. Otros autores como Salovey y Mayer (1997), son pioneros del concepto de inteligencia emocional, el psicólogo Goleman difunden el concepto de "Inteligencia Emocional" a través de su libro, donde le da gran importancia a la inteligencia emocional en la vida diaria, mencionando que esta es incluso más importante que el coeficiente intelectual. Salovey y Sluyter hablan de cinco dimensiones que componen a la competencia emocional cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía y

auto- control. Ante esto podemos respaldarnos de estudios recientes sobre las inteligencias emocionales y múltiples dentro del aula. Así que numerosos autores realizan estudios de la Inteligencia Emocional Extremera & Fernández-Berrocal (2004), Bizquera y Pérez (2007), Peña y Repetto (2008), todos ellos han sugerido la importancia sobre la adquisición de destrezas emocionales como uno de los prerrequisito que los estudiantes deben dominar, a partir de ello sugieren establecer la formación en competencias socio-emocionales de los estudiantes como una tarea necesaria, en la mediación del aprendizaje y la convivencia diaria. Y por qué no mencionar a Delors (1995) el aprender a ser es necesario para fortalecer la propia personalidad para estar en condiciones de obrar con una capacidad creciente de autonomía, juicio y responsabilidad personal.

Sin embargo poco se ha encontrado sobre el desarrollo de las competencias emocionales para afrontar el conflicto, pero hay estudios e investigaciones sobre la inteligencia emocional en la convivencia en la escuela y empresas o organizaciones. En la búsqueda de lo que se ha hecho e investigado sobre el problema del papel que juegan las competencias emociones al afrontar los conflictos, pude encontrar una tesis doctoral de Lucicleide de Souza Barcelar quien hace una investigación sobre “Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales” quien realiza un estudio sobre la integración de los alumnos en el aula en el cual estudio las aproximaciones y rechazos entre alumnos, así como estudia la relación de las competencias emocionales en los estilos educativos y los roles de actuación del profesor en el cual se hace un análisis cualitativo, sin embargo dentro de mi búsqueda no pude encontrar algo más concreto sobre el desarrollo de competencias emocionales en la manera de afrontar el conflicto.

Los aportes de Francisco Javier Vásquez de la Hoz en el 2009, establece que a partir de las interacciones sociales se aprenden distintas habilidades para relacionarnos, por

lo que la escuela genera espacios en los cuales se desarrollan habilidades para relacionarse con sus iguales y con otras personas, pero de igual manera estas habilidades están relacionadas con las prácticas, por lo que es importante construir escenarios de convivencia pacífica en la escuela donde los alumnos adquieran habilidades para procesar la información emocional que les brinde competencias socio afectivas que les permitan relacionarse a partir del buen trato y la solución pacífica de los conflictos, partiendo de la equidad y legitimización del otro, describiendo esto como elementos sustanciales en la formación de la convivencia, el respeto y la promoción de los derechos fundamentales.

#### **1.4. Focalizando el problema**

En el transcurso de los años he podido constatar que el ser humano cuenta con la capacidad emocional para solucionar un conflicto y buscar alternativas que nos permita afrontar el conflicto a partir de tres dimensiones: lo cognitivo, conductual y afectivo, sin embargo hay que potencializarlas. Por consiguiente considero la necesidad de conocer las emociones y cómo gobernarlas de forma apropiada para que favorezcan nuestra inteligencia, es necesario en el mundo global.

Ante ello pretendo desarrollar competencias de inteligencia emocional en la convivencia del ámbito escolar a partir de sus propias necesidades. Con el propósito de que logre conocer sus emociones y cómo gobernarlas de forma apropiada.

Si bien es cierto que las relaciones humanas están expuestas a conflictos múltiples prácticamente todo el tiempo, algunos sencillos de resolver y otros de naturaleza más seria y compleja. Es así que, a medida que el hombre ha ido evolucionado, ha buscado mecanismos a través de los cuales pueda solucionar sus diferencias, hasta llegar a crear normas jurídicas para garantizar condiciones de vida y pautas de conducta dentro de la

sociedad. Por ello, es que la resolución alternativa de conflictos es entendida como una forma de resolver conflictos.

El objetivo de este dispositivo de intervención está relacionado con la búsqueda de estrategias para favorecer el desarrollo de competencias emocionales frente a situaciones de conflicto. Con el dispositivo de intervención se ha buscado entretejer una red o madeja con el propósito de poner en escena una serie de mecanismos, relaciones, discursos, etc., a manera de constituir estrategias de intervención relacionadas con el propósito de hacer ver y para hacer hablar. Ante ello, en el transcurso del desarrollo del dispositivo hemos buscado dar respuesta a diversas preguntas: ¿De qué forma las competencias emocionales contribuyen a afrontar un conflicto en el ámbito escolar?, ¿Cuál es el papel que juegan las emociones en la resolución de conflictos?, ¿Cómo influyen las competencias emocionales en la manera como los estudiantes resuelven sus conflictos?, ¿Cómo promover el desarrollo de competencias emocionales en la escuela?

El enfoque que ha guiado a dicho esfuerzo parte de que es importante reconocer y visibilizar los desafíos de los derechos humanos en la práctica, hacia una ética y sus manifestaciones tanto en el nivel estructural, institucional como personal y profesional (práctica docente) para identificar los factores de riesgo y de protección que pone sobre la agenda educativa, el enfoque de los derechos humanos con su idea de dignidad como valor intrínseco y la cultura de paz.

La idea central es proponer, formular y desarrollar una experiencia en torno al desarrollo de competencias en inteligencia emocional como herramienta con la cual se puedan lograr los objetivos anhelados en una nueva educación en la cual se sepa convivir bajo un clima de respeto y autonomía.

Asimismo, conviene destacar que esta propuesta se ha elaborado a partir de la propuesta de Goleman (1995) que divide en cinco dominios el concepto de inteligencia emocional, la autoconciencia emocional, manejo de las emociones, auto motivación, empatía y habilidades sociales, así como, Salovey y Sluyter (1997, p. 11) quienes reconocen como dimensiones básicas en las competencias emocionales la cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía, autocontrol, dando seguimiento a la teoría de la inteligencia emocional de Goleman, al estar basados en sus postulados.

Se pretende que promoviendo el desarrollo de estas competencias emocionales como herramientas, sea posible actuar de manera inteligente, haciendo frente a la resolución de conflictos, es decir, que los niños y niñas reconozcan sus emociones y sus consecuencias, no dejándose llevar por los sentimientos e impulsos que generen actos de violencia, que aprendan a dirigir las emociones hacia un objetivo, que adquieran mayor capacidad cognitiva de percibir lo que sienten los demás, y desarrollen capacidades de conocer los sentimientos de los demás y de poder hacer algo para transformarlos.

## Capítulo II: El desarrollo de competencias emocionales para afrontar los conflictos

En este capítulo se comparten las herramientas conceptuales y metodológicas que apoyaron la construcción de mi dispositivo de intervención que ha estado centrado en la necesidad de identificar las emociones básicas dándole significado a cada una a fin de comprender por qué nos sentimos como nos sentimos y promover la autorregulación de nuestras emociones al afrontar los conflictos.

### 2.1. Herramientas conceptuales

En este apartado se plantea la forma como se comprende la relación entre conflicto, violencia y convivencia, así como la manera en que se relacionan los procesos emocionales en el conflicto y la importancia de promover el desarrollo de procesos de inteligencia emocional, tal como se muestra en el siguiente esquema.



### **2.1.1. Conflicto, violencia y convivencia**

Asumimos con Xesús Jares (2000, p. 9) que no se puede pensar la convivencia sin el conflicto. "Convivir significa vivir unos con otros en base a unas determinadas relaciones sociales y códigos valorativos, forzosamente subjetivos, en el marco de un contexto social determinado. Esos polos que marcan el tipo de convivencia están potencialmente cruzados por relaciones de conflicto, pero que en modo alguno significa amenaza para la convivencia, más bien al contrario"

En el conflicto interactúan tres elementos: las personas, el proceso y el problema. Dependerá de la forma como estos componentes estén presentes y se relacionen entre sí para identificar el rumbo que este puede tomar en la convivencia.

Es así que la existencia de conflictos en la convivencia no significa que su presencia conduzca a la violencia. En tendencia contraria a quienes afirman que los conflictos siempre conducen a la violencia, se asume con Paco Cascon (2001, p. 11) que la resolución del conflicto se puede realizar a través de la acción no violenta (prevención, análisis y negación, mediación).

Desde la perspectiva de la Cultura de Paz, se adopta la idea de Galtung (2003, p.29-31) que afirma que el conflicto no debe ser considerado como algo de lo que tengamos que huir, como algo negativo en sí mismo, sino como algo positivo y del cual podemos aprender al transformarlo.

Desde este enfoque que mira al conflicto de manera positiva, es posible entender que la sociedad y las relaciones se transforman través de los conflictos. Este último se puede convertir en una oportunidad educativa cuando lo que nos interesa es aprender a construir otras maneras de relacionarse al afrontar los conflictos, en donde lo fundamental es reconocer y hacer respetar nuestros derechos y los de los demás.

Para Galtung el conflicto es una situación donde los objetivos entre los implicados pueden ser incompatibles; pero al ser algo inherente a todos los sistemas de convivencia; un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano que puede ser crisis u oportunidad, lo importante es aprender a transformar el conflicto.

De lo anterior se desprende la importancia de aprender a analizar los conflictos en el reconocimiento de su complejidad, en la búsqueda siempre de opciones en donde todos ganemos, haciendo a un lado la tendencia a destruirnos que es tan común cuando se presenta una situación conflictiva. Todo ello, a través del uso de metodologías que ofrecen mecanismos para entenderlos lógicamente, así como metodologías para transformarlos.

Galtung propone la necesidad de adentrarse en el origen y en la naturaleza del conflicto para transformarlo, al canalizarlo hacia una solución que no genere en violencia a través de ideas, acciones y medios pacíficos. Para ello, nos dice el autor, es necesaria la creatividad entendida como la capacidad para ir más allá de las estructuras mentales de las partes en conflicto, abriendo nuevos caminos de concebir la relación social en la formación del conflicto.

A grandes rasgos para Galtung (2003) está claro el principio: una teoría de conflictos, no sólo debe reconocer si los conflictos son buenos o malos; ésta deberá fundamentalmente ofrecer mecanismos para entenderlos lógicamente, criterios científicos para analizarlos, así como metodologías para transformarlos.

### **2.1.2. Las emociones en los conflictos: una relación indisoluble**

La capacidad que tiene el ser humano para solucionar un conflicto y buscar alternativas que le permitan afrontar los conflictos sin violencia no solo tiene que ver con el desarrollo de la creatividad para imaginar otras alternativas para transformar el conflicto, sino con la forma como se ponen en juego las emociones al afrontar los conflictos a través de determinadas actitudes. Cuando las personas no consiguen ponerse de acuerdo en determinada cuestión, se generan diferencias y ante ello, damos una respuesta emocional ante la situación.

Las emociones son parte de la vida y se hacen presentes en lo que hacemos en todo momento; por ende, las emociones ejercen una gran fuerza e influyen en nuestros pensamientos, ideas, conductas, acciones, decisiones, relaciones, sentimientos, en la convivencia, etc.

Podemos decir que las emociones son la reacción inmediata en y ante situaciones agradables o desagradables. Estas reacciones son adaptativas, por lo que los sentimientos son cognitivos, sensaciones físicas, y neuronales.

Con Paul Ekman (1979) asumimos que existen ciertas emociones básicas universales que son al ser primitivas, independientes de la cultura, ligadas a una expresión facial propia, preparan al cuerpo para una acción al activar al organismo y cerebro de una forma específica, a saber:

Miedo: Anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad.

Sorpresa: Sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria. Puede dar una aproximación cognitiva para saber qué pasa.

Aversión o asco: Disgusto, asco, solemos alejarnos del objeto que nos produce aversión.

Alegría: Diversión, euforia, gratificación, contentos, da una sensación de bienestar, de seguridad.

Tristeza: Pena, soledad, pesimismo.

Si bien, estas emociones son conocidas mundialmente al ser descifrables fácilmente a través de determinadas expresiones faciales, independientes de la cultura o condición de la persona; sin embargo, la intensidad, experiencia, conductas, actitudes, reacciones, etc. se habrán de vivir de diferentes maneras pues su capacidad de desarrollo depende mucho de la inteligencia emocional en contextos sociales específicos. En este sentido, podemos decir que las emociones son un complejo estado afectivo, una reacción subjetiva que ocurre como resultado de cambios fisiológicos o psicológicos que influyen sobre el pensamiento y la conducta, pero que se configuran en contextos sociales de relación con los otros.

Aunque sigue arraigada la creencia de que las emociones y los sentimientos son algo que hay que reprimir o ignorar, hoy en día se ha evidenciado que ellas existen, a pesar de la actitud de negarlas y que en esta negación corremos el peligro de ser sometidos por ellos. En el momento en que los sentimientos son conocidos racionalmente y se toma conciencia de las conductas que provocan, las posibilidades de actuar acertadamente aumentan.

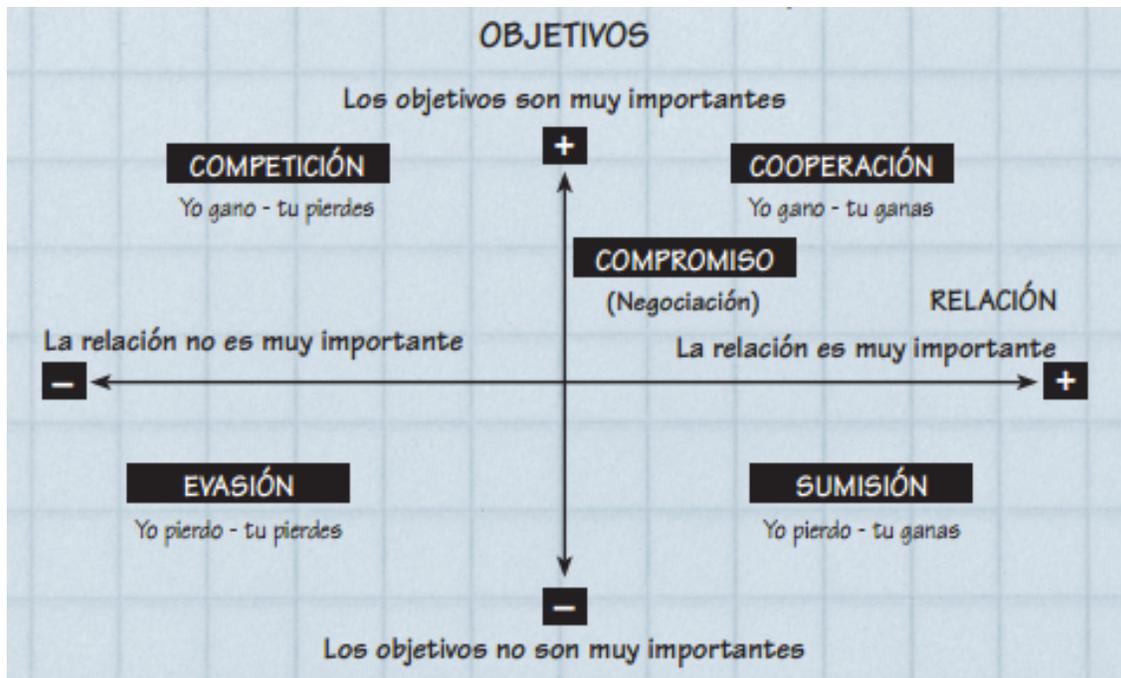
Como bien sabemos, tanto las emociones como los conflictos son procesos complejos y dinámicos que están relacionados entre sí. La influencia de las variables emocionales que se juegan en el conflicto pueden determinar las estrategias del manejo ante el conflicto. Sin lugar a dudas, las emociones son un detonante que puede hacer la diferencia en la manera de afrontar los conflictos pues estos se producen de manera natural por acción de la experiencia emocional traduciéndose en comportamientos, acciones, conductas y actitudes.

Al respecto de la forma como las emociones se encuentran entrelazadas en la dinámica de

afrontamiento de los conflictos, Lederach (1990) nos aporta elementos para comprender la forma como se entreteteje dicha relación:

*No podemos negar que ante la diferencia con los demás, las emociones juegan un papel importante en conflicto, nos impide ser asertivos, nos hace reaccionar, confrontar o evitar el conflicto. En estos espacios no ha sido la excepción los niños y niñas se dejan llevar por las emociones que surgen ante determinadas circunstancias, en las cuales dejan de escuchar a los demás, tratando de hacer valer más sus propias razones, cerrándoseles las posibilidades de entender al otro y de generar la necesaria empatía que les permita validar sus razones y argumentos, aunque estos puedan ser diferentes o persigan objetivos opuestos al de o los otros, o tienden a no hacer nada quedarse estáticos no reaccionan o se defienden para no provocar tensión o molestia en el otro prefieren perder, pero también existen aquellos que no enfrentan el conflicto por lo que evaden al pensar que el conflicto puede resolverse solo o por miedo .*

Para Lederach (1990) las emociones juegan un papel muy importante en el conflicto que se manifiestan en los diversos tipos de actitudes con que ellos se enfrentan: la competición, acomodación, evitación, negación y cooperación. Siguiendo con dicha clasificación, Paco Cascón (2001) nos habla de la importancia de observar la forma como están presentes dichas actitudes frente al conflicto, asumiendo que detrás de ellas se encuentran diversas emociones que condicionaran la actuación, tanto en nosotros como en los demás. Dependiendo de la importancia que tenga la relación con las personas frente a los objetivos que se pretenden conseguir es que se puede explicar la emergencia de dichas actitudes ante el conflicto, tal como se establece en el siguiente cuadro:



Por un lado, la actitud de competición es donde la relación no importa y se trata de conseguir lo que yo quiero, hacer valer mis objetivos, mis metas que es lo más importante sin importar que para ello tenga que pasar por encima de quien sea. Por otro lado, la actitud de acomodación o sumisión; con tal de no confrontar a la otra parte, yo no hago planteo mis objetivos, confundiendo el respeto, la buena educación, con no hacer valer nuestros derechos porque eso puede provocar tensión o malestar y lo que más importa es no perjudicar la relación. La evasión es otra de las actitudes para afrontar los conflictos y en ella no se enfrentan los conflictos, por miedo o por pensar que se resolverán por sí solos. Por último, en la cooperación, lo importante es conseguir los propios objetivos, pero la relación también importa. En esta última actitud sólo sirven soluciones gana-ganas, se trata de que todos y todas ganemos, la cual emparejada con la negociación pretende que ambas partes ganen en lo fundamental.

Ahora bien, señalar que las emociones se encuentran ligadas a los conflictos no significa que no haya posibilidad de construir formas constructivas y creativas para

afrontarlos. Tal como plantea Goleman, el hecho de que los conflictos estén sumamente enlazados a las emociones no significa no tener elección acerca del cómo nos sentimos y por lo tanto cómo podemos reaccionar frente a determinado conflicto. Si asumimos que la realidad puede ser otra, ya que los sentimientos o emociones que atribuimos en una situación específica son “una elección”, es que podemos decir que tenemos la posibilidad de elegir distintas actitudes ante la resolución de un conflicto, ya sea permanecer cerrados y negativos hacia la otra parte o, adoptar una actitud positiva y abierta, dejando el peso emocional negativo a un lado, haciendo que sea más fácil llegar a un consenso que resuelva el conflicto. Este planteamiento resulta fundamental en la construcción de nuestro dispositivo de intervención.

### **2.1.3. El desarrollo de competencias emocionales en la convivencia. Una herramienta para aprender a afrontar los conflictos.**

En los últimos años se han generado estudios, investigaciones y movimientos sobre la educación emocional o socioemocional que enfatizan la necesidad de promover el desarrollo de competencias emocionales.

Goleman (1995), asocia las competencias emocionales con la noción de inteligencia emocional que define de la siguiente manera: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y de los demás, de motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones”. Para el autor, la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones son competencias emocionales que resultan fundamentales y necesarias para controlar los impulsos, diferir las gratificaciones, regular los propios estados de ánimo, controlar la angustia, empatizar y confiar en los demás, factores todos que son determinantes para la consecución de una vida plena.

Si relacionamos el desarrollo de dichas competencias con la forma como afrontamos los conflictos nos damos cuenta de la importancia de formar alumnos emocionalmente inteligentes para afrontar los conflictos y una responsable convivencia.

Goleman (1995) , nos dice que el éxito en la vida, tanto profesional como personal, no está determinado por el nivel del CI, la inteligencia entendida tradicionalmente, sino por otras habilidades que definen a la Inteligencia Emocional. Ambos conceptos no son contrapuestos, sino que interactúan entre sí. Es por ello que no se trata de acallar las emociones haciendo que éstas sean incontroladas, sino tener un manejo de las emociones. Por ello es que consideramos, tal como plantea Daniel Goleman que las emociones son un elemento fundamental en la toma de decisiones y en resolución de conflictos pues en momentos cruciales de nuestra vida no sólo utilizamos la razón, para decidir, sino que la mayor influencia está dada por lo que dictan nuestras emociones. Es decir, que el nivel emocional tiene un alto poder sobre nuestros pensamientos y, por ende, sobre nuestro comportamiento.

La inteligencia emocional, ha tenido un gran auge en este tiempo, creando conciencia en la sociedad sobre el impacto que causan las emociones en nuestra manera de vivir y comportarnos, Haciendo ver su importancia como herramienta fundamental para vivir. Apoyándonos de Goleman (1995, p. ) podemos definir a la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.

*“La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la*

*autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social”.*

Cuando hablamos de inteligencia emocional, hablamos de la capacidad del individuo para identificar su propio estado emocional a fin de gestionarlo de forma adecuada. Esta habilidad permite entender y controlar los impulsos, facilitando las relaciones y convivencia con los demás.

Es así que Goleman recupera el planteamiento que Howard Gardner (1993) aborda en su teoría de inteligencias múltiples en donde reconoce que la inteligencia emocional se manifiesta en la inteligencia interpersonal e intrapersonal. La primera se refiere a entender y comprender las emociones de los otros y tener la habilidad de reaccionar según el estado anímico del otro; por otro lado, la inteligencia intrapersonal se define como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de su regulación según la situación y de tenerlas en cuenta al momento de tomar decisiones. Recopilando estas definiciones podemos entender que la inteligencia emocional es la capacidad que tiene una persona para conocer e interpretar las emociones humanas externas e internas, así como tener la capacidad de conocer y controlar sus propias emociones y las de otras personas.

Si lo referimos al ámbito de los conflictos en la escuela, entendemos la importancia de promover el desarrollo de competencias emocionales cuando ellas les permitirán adaptarse de manera adecuada a las situaciones que los alumnos viven diariamente en el ambiente escolar, como plantea Fernández, P., y Extremera, N. (2005).

*Como bien mencionan estos autores no queda duda que diariamente se viven situaciones donde se manifiestan las emociones en todo por ello la importancia de las competencias o habilidades emocionales durante la interacción de los niños y niñas se dieron situaciones en las cuales se reflejaron la falta de estas*

*competencias dado que la manera de responder al afrontar un conflicto era poco asertiva con bajo autocontrol en el manejo de emociones una de tantas reacciones fue la reacción de un niño de golpear a una de sus compañeras cuando esta intervino en su equipo para recordarle algunas de las instrucciones para realizar la actividad al intervenir y mediar el niño utilizo argumentos para justificar su acción y reacción al mencionar que ella tenía la culpa por meterse donde no la llaman por lo que se le cuestionó sobre otras maneras de afrontar el conflicto comparándolas con la manera o medio que utilizo ante el incidente agravando a su compañera imponiéndole sus ideas o perspectiva para controlar la situación y a su compañera, ante ello se pide a ambas partes llegar a acuerdos pues una disculpa no es suficiente, de igual manera se habló sobre sus emociones, identificar las propias y las del otro, que otras maneras de expresarlas, como manejarlas y regularlas.*

En este contexto, se puede entender la competencia emocional como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales. El desarrollo de competencias en inteligencia emocional es una de las herramientas con las cuales se pueden lograr los objetivos anhelados de una nueva educación en la cual se sepa convivir bajo un clima de respeto y autónomo, aprendiendo a resolver conflictos,

A fin de orientar la construcción de nuestro dispositivo de intervención recuperamos la propuesta que hace Goleman (1995) respecto al desarrollo de competencias emocionales. Él divide en cinco dominios el concepto de inteligencia emocional a partir de las cuales define las competencias a desarrollar. La autoconciencia emocional, manejo de las emociones, auto motivación, empatía y habilidades sociales.

Goleman	
Auto- conciencia (emocional): centrar la atención en el propio estado emocional, es decir, reconocer los propios estados de ánimo	
Autorregulación: tiene que ver con el manejo de las propias emociones, estados de ánimo, impulsos y recursos.	
Auto-motivación: Motivarse a sí mismo, es decir propiciar una emoción que impulse a una acción, dirigiendo las emociones hacia un objetivo.	
Empatía: Es la capacidad cognitiva de percibir lo que sienten los demás.	
Habilidades sociales: se refiere a la capacidad de conocer los sentimientos de los demás y de poder hacer algo para transformarlos.	

Ahora bien, al asumir que la construcción de nuestro dispositivo de intervención ha de favorecer el desarrollo de dichas competencias emocionales en su relación con la manera de afrontar los conflictos es que se pondrá énfasis en los siguientes aspectos, que nos plantea Arias Oliva, (2014):

Competencia emocional	Definición	Que implica
AUTOCONCIENCIA EMOCIONAL:	Incluye la toma de conciencia de las propias emociones y de la de los demás. Se debe diferenciar entre control y conocimiento de las emociones.	<p>Capacidad para identificar las propias emociones.</p> <p>Expresar lo que sentimos mediante vocabulario que nos permita poner nombre a las emociones.</p> <p>Capacidad para comprender las emociones de los demás y poder hablar sobre lo que sienten.</p> <p>Habilidad para gestionar y ordenar la información.</p>
AUTOCONTROL	Incluye el razonamiento y la	Habilidad para expresar las

EMOCIONAL:	consciencia para regular los estados emocionales que inciden en el comportamiento y éstos en la emoción, por ello es necesaria la capacidad para manejar adecuadamente las emociones y los impulsos.	<p>emociones de forma adecuada.</p> <p>Capacidad para regular las propias emociones.</p> <p>Capacidad para afrontar situaciones negativas.</p> <p>Habilidad para no dejarse influir por las opiniones o sentimientos de los demás implicados.</p> <p>Capacidad para analizar y sintetizar el conflicto estableciendo prioridades.</p> <p>Habilidad para establecer un nivel de participación entre los sujetos que intervienen o que están en conflicto.</p> <p>Capacidad para mantener lealtad al criterio que se adopte ante el conflicto.</p>
AUTOMOTIVACIÓN:	Incluye la autoestima la actitud positiva ante la vida, la responsabilidad, capacidad para analizar críticamente normas sociales, capacidad para buscar ayuda y/o recursos.	<p>Capacidad para tomar una actitud positiva ante los conflictos, visualizarlos como una oportunidad de cambio.</p> <p>Capacidad para aprender constantemente de los errores y de las actitudes positivas ante los conflictos.</p> <p>Capacidad para automotivarse e implicarse emocionalmente en las actividades que se realicen para solucionar el conflicto dirigiendo las emociones hacia un objetivo fijando unas metas.</p> <p>Habilidad para evaluar los mensajes sociales y culturales que hagan referencia a normas sociales o comportamientos personales.</p>

		Capacidad para adquirir una actitud responsable en la toma de decisiones para la solución del conflicto implicándose en comportamientos éticos y seguros.
COMPETENCIA SOCIAL:	Incluye la toma de conciencia de uno mismo y la capacidad para comprender las emociones de los demás.	<p>Competencia para practicar la escucha activa.</p> <p>Habilidad para adoptar una actitud respectiva ante los demás y uno mismo.</p> <p>Capacidad para mantener una conversación respetando los turnos.</p> <p>Habilidad para expresar los sentimientos con claridad y demostrar a los demás sujetos implicados que están siendo comprendidos.</p> <p>Capacidad para tomar una solución acorde al conflicto, capacidad para tomar decisiones, expresar y defender los propios derechos y opiniones.</p>
RELACIONES INTERPERSONALES:	Incluye los comportamientos apropiados y responsables para afrontar satisfactoriamente los desafíos diarios a los que estamos sometidos ya sea personal o profesionalmente. También incluye el saber qué sentimientos pueden ser expresados y cuándo	<p>Reconocer los derechos y deberes de uno mismo y de los demás</p> <p>Capacidad para fijar objetivos realistas y sensatos.</p> <p>Habilidad para negociar y resolver conflictos.</p> <p>Capacidad para trabajar en equipo para establecer metas y objetivos en común para la resolución.</p> <p>Habilidad para transmitir mensajes claros y convincentes, que los demás te comprendan.</p> <p>Capacidad para influir en las opiniones de los demás.</p>

		<p>Capacidad para inspirar y dirigir personas y/o grupos, es decir adoptar la actitud de líder.</p> <p>Capacidad para reconocer cuándo se necesita ayuda y pedirla.</p>
--	--	---

#### **2.1.4. La mediación en el desarrollo de competencias emocionales: una estrategia educativa**

Otro elemento que nos parece importante entre nuestras herramientas conceptuales desde donde nos acercamos a la construcción de nuestro dispositivo es la consideración de que las emociones se construyen socialmente y por lo tanto es posible influir en su manifestación y regulación a partir de la acción social con los y las otras que se desarrolla a través de la mediación.

En contra de la tendencia del punto de vista que plantea que las emociones que manifiesta cada persona y su capacidad de regulación es un trabajo del sujeto consigo mismo que no involucra a los y las demás, consideramos que las herramientas emocionales que utilizamos al afrontar un conflicto se construyen a partir de las múltiples interacciones que desarrollamos con los otros.

En la configuración del modo como respondemos frente a determinadas situaciones conflictivas juega un papel fundamental el modo como esta práctica se realiza en el contexto de vida. La familia y la escuela son dos ámbitos fundamentales en la configuración de determinadas maneras de manejar las emociones al afrontar los conflictos, de allí la importancia que juegan los padres y docentes como agentes de construcción social de las emociones a través del papel que pueden jugar como mediadores en su desarrollo. Al educar con el ejemplo, a partir de sus creencias y valores, ellos son modelos de cómo ser

persona y de cómo relacionarse con los demás (Mesa, 2005). Ellos son los que enseñan a construir y razonar el sentido de justicia para sí mismos y para con los demás y por todo ello, son los que pueden influir a través de la mediación en la construcción de competencias emocionales en los alumnos que les permitan afrontar de mejor manera los conflictos.

Algunos investigadores como Mayer y Salovey (1997) refieren que en el ambiente escolar los estudiantes diariamente viven situaciones que les demandan recurrir al uso de estrategias de mediación que promuevan el desarrollo de las habilidades emocionales de las niñas y niños para adaptarse de manera adecuada a la escuela y manejar de mejor manera las emociones al afrontar los conflictos. (Fernández, P., y Extremera, N. 2005)

*Durante la interacción y actividades que se dan en estos espacios las emociones resaltan cuando se suscita un conflicto sintiendo tristeza, enfado, miedo, alegría, sorpresa, desagrado las cuales influyen en el modo de actuar y reaccionar ante un conflicto, por tanto como parte del dispositivo de intervención la mediación es una estrategia con la cual no solo se pretende reconciliar o resolver el conflicto, sino también instruir para saber afrontar, comprender sus emociones al identificarlas, vivir las emociones al regularlas y manejarlas.*

La complejidad de las relaciones interpersonales que hoy en día vivimos generan conflictos que se deben gestionar y dar resolución a partir de climas de convivencia, por ello la importancia de utilizar la mediación como estrategia en el desarrollo de competencias emocionales para el afrontamiento de los conflictos. El propósito es mejorar la información y comunicación entre las partes para producir procesos de reflexión que modifiquen la percepción de la realidad y del propio conflicto, reparando las relaciones. Así es como se busca transformar el conflicto, las relaciones y a las personas, en base a la cooperación y la reconciliación, en busca el cambio social. Esta estrategia pretende dar una

resolución pacífica a los conflictos, al ofrecer a las partes de manera voluntaria hablar con un tercero hablar sobre su problema o conflicto intentando llegar a un acuerdo de forma positiva y colaborativa. Es así que si nos referimos a las características de la mediación escolar podemos indicar que es “El proceso de la mediación escolar se caracteriza por ser un proceso educativo, voluntario, confidencial, colaborativo y con poder decisorio para las partes” (Munné, M., 2006). La mediación escolar no sólo es una estrategia de resolución de conflictos, sino que conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la Paz y consolida formas de actuación y gestión de los conflictos de manera pacífica.

## **2.2. Herramientas metodológicas**

En este apartado se exponen las herramientas metodológicas utilizadas en el proceso de construcción del dispositivo, haciendo énfasis en las fases que se involucraron y las tareas que se realizaron.

La tarea del dispositivo de intervención es desarrollar las competencias emocionales, al analizar la conducta de un grupo, mediante la observación y descripción de lo que hacen, como se comportan, su lenguaje y comunicación, y cómo interactúan entre sí, para describir sus competencias emocionales y como estas pueden variar en diferentes momentos y circunstancias.

### **2.2.1. El enfoque de la investigación-acción**

El proceso de construcción del dispositivo de intervención fue abordado desde la perspectiva de la investigación-acción (I-A).

Definida por Elliot (1993, citado por Latorre, 2003, p. 24) “como el estudio de una situación social con el fin de mejorar la calidad de la acción dentro de la misma”, la investigación-acción tiene como propósito, no tanto la generación de conocimiento, como el cuestionar las prácticas sociales y los valores que las integran.

Lo que caracteriza a la investigación-acción es que esta se construye a partir de la interrelación entre ciclos de acción-reflexión, lo que propicia un proceso de construcción de saberes ligados a las prácticas que además contribuyen a la mejora.

Es así que tal como plantea Latorre (2003, p. 27) las metas de la I-A se relacionan con la necesidad de:

- Mejorar y/o transformar la práctica social y/o educativa, a la vez que procurar una mejor comprensión de dicha práctica.
- Articular de manera permanente la investigación, la acción y la formación  
Acercarse a la realidad: vinculando el cambio y el conocimiento
- Hacer protagonistas de la investigación al profesorado

Tomando como base una metodología experiencial o vivencial el modelo de la investigación-acción implica una dinámica participativa que favorece la construcción de un espacio social de intercambio, interrelación y negociación dentro del contexto lo que permite general condiciones y explica lo que sucede en el grupo y aula.

Es así que retomando el sentido foucoltiano del dispositivo, el aporte de la I-A será vital para construir una experiencia que permita la “construcción intencional de una singular máquina para hacer ver, en el marco de un proceso de reflexión sobre lo social, lo cual implica una estrategia para la acción” (2004:292).

### **2.2.2. Los sujetos de la experiencia**

Los sujetos que participaron en el proceso fueron los niños y niñas de 4° A de la escuela primaria « Próceres de la Revolución », en la delegación Magdalena Contreras (México D.F.). Además de los estudiantes, se trabajó con los profesores y padres de familia de diversos grupos escolares.

El dispositivo se desarrolló en una escuela pública de nivel básico (primaria), de la delegación Magdalena Contreras en la Ciudad de México.

A fin de desarrollar la fase de intervención se determinó trabajar con el grupo de 3°A que en el cambio de ciclo se convirtió en 4°A, así como trabajar de manera colateral y transversal con maestros y padres de familia, ya que centraremos el dispositivo de intervención en los niños de 4°A.

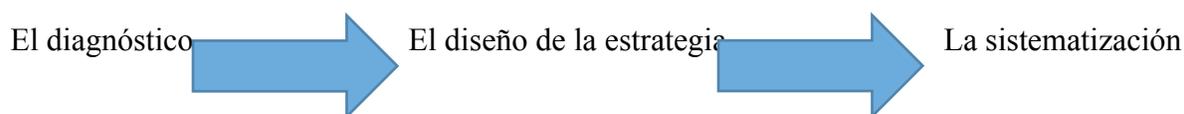
El tipo de muestreo utilizado fue intencional, lo que permitió seleccionar a los participantes en función de la rica información que se obtuvo y proporcionaron. El trabajo de campo y diagnóstico, nos arrojaron elementos e información con la cual se analizó y detectó las áreas de oportunidad lo que permitió diseñar el dispositivo de intervención en el cual se lleva a cabo la observación participante realizando un análisis de las competencias emocionales que se juegan en la interacción entre los participantes, durante el dispositivo de intervención se recopilaron nuevos datos ofreciendo una aproximación más precisa y fiable sobre la expresión, identificación, regulación y manejo de las emociones al afrontar un conflicto.

### 2.2.3. Las fases del dispositivo

Se realizó un dispositivo de intervención en el cual se desarrolló un plan de trabajo con etapas y acciones a partir de una serie de estrategias especialmente diseñadas para ofrecer alternativas de acción. A partir de él se pretende ofrecer nuevas modalidades de interacción social donde se desarrollen las competencias emocionales implicadas en el afrontamiento de los conflictos, a partir de los recursos y herramientas que se poseen.

Reconociendo que la investigación-acción no solo se constituye por un conjunto de criterios y principios teóricos sobre la práctica educativa, sino que implica también un marco metodológico que sugiere la realización de una serie de acciones que debe desarrollar el profesorado, es que esta modalidad se conceptualiza como un “proyecto de acción” formado por “estrategias de acción”, como plantea Latorre. (2003, p. 32)

Al caracterizarse la I-A por su carácter cíclico, que implica una espiral dialéctica entre la acción y la reflexión es que en la construcción del dispositivo para favorecer el desarrollo de competencias emocionales en la escuela se reconocieron tres grandes estrategias de acción como parte de esa espiral de ciclos que se pudieron producir a lo largo de la experiencia, a saber:



La fundamentación del reconocimiento de estas fases en el proceso de construcción del dispositivo se hizo a partir del planteamiento de Elliot (1993, citado por Latorre, 2003, p. 36) que reconoce el desarrollo de las siguientes fases en el proceso de la I-A:

- Identificación de una idea general. Descripción e interpretación del problema que hay que investigar.
- Exploración o planteamiento de las hipótesis de acción como acciones que hay que realizar para cambiar la práctica.
- Construcción del plan de acción.

Cabe mencionar que la ventaja que tuvo asumir la perspectiva de la I-A es que dicho proceso permitió su articulación sin promover sus segmentaciones. Por el contrario, fue flexible e interactivo entre las fases, propiciando un ir y venir entre la acción y la reflexión.

#### **a) Primera fase: El diagnóstico**

El diagnóstico se enfocó en la búsqueda de una comprensión más profunda de la problemática a fin de identificar las necesidades vinculadas con las habilidades de las competencias emocionales que se juegan al afrontar conflictos dentro del aula. La información que nos brindó nos permitió identificar las posibilidades de acción que nos daba el contexto para promover acciones de mejora.

La pregunta guía en el diagnóstico fue ¿De qué manera las competencias emocionales contribuyen en la manera de afrontar el conflicto?. Se consideró importante responder a dicha pregunta tomando en consideración el proceso de origen y desarrollo de los hechos de violencia que se viven en la escuela, explicados desde los complejos niveles de interacción que se establecen en la convivencia entre factores individuales, familiares y sociales con

aquellos derivados del ámbito escolar. Con ello pudimos dejar de lado la tendencia de analizar estos fenómenos desde la estigmatización del alumno problemático, cambiando el foco de reflexión hacia el análisis acerca del modo como desde la escuela interactuamos con los conflictos que se presentan en ella, promoviendo o no el desarrollo de competencias emocionales para su afrontamiento en un clima de convivencia proclive al diálogo y al acuerdo.

Por medio de observaciones fue posible describir y explicar el comportamiento de las y los estudiantes y la forma como intervienen los docentes, obteniendo datos adecuados y fiables. La herramienta fundamental en esta fase fue el diario de campo que nos permitió registrar día a día la forma como los estudiantes se disponían para afrontar el conflicto. Ella fue acompañada por las bitácoras de informantes claves (maestros), además de la realización de entrevistas y pláticas informales directivos, docentes, padres de familia y alumnos, que nos permitieron detectar problemáticas susceptibles de intervención en la convivencia dentro del aula.

Los resultados obtenidos se transcribieron, organizaron y analizaron identificando algunas categorías que nos permitieron dar inteligibilidad al dato.

#### **b) Segunda fase: El diseño de la estrategia de intervención**

La etapa de diagnóstico me permitió definir problemas y potencialidades. Profundizar en los mismos y establecer ordenes de importancia o prioridades, como así también que problemas son causa de otros y cuales consecuencia. En particular se hizo una valoración de los resultados del diagnóstico que permitió acercarnos y tener una aproximación sobre la relación que existe entre las formas de afrontar los conflictos y el desarrollo emocional, al analizar la forma como esta relación se manifiesta en las relaciones, encuentros y

desencuentros en la convivencia, poniendo énfasis en las acciones, conductas, prácticas y formas de interacción que los estudiantes y maestros establecen al afrontar el conflicto.

A través de esa información fue posible construir un mapa de relaciones interpersonales de los grupos en la escuela, alumnos, maestros y padres de familia. En relación con ellos se buscó comprender la forma como afrontan los conflictos e intervienen las competencias emocionales implicadas en esas situaciones.

La información anterior, nos permitió identificar las necesidades, desafíos y áreas de oportunidad y fu a partir de allí que se diseñó la propuesta de las estrategias de intervención tomando en cuenta el diseño de acciones específicas para trabajar como eje con los niños y niñas, pero también con maestros y padres de familia a manera de coralidad.

### **c) Tercera fase: La sistematización**

Para la fase de sistematización se utilizó a la observación como un recurso transversal en la construcción del dispositivo. Se puso en práctica la experiencia de la intervención apoyadas del uso del diario de campo como instrumento que nos permitió registrar lo que sucedía con la experiencia y contar con datos para reflexionar sobre lo sucedido al lograr una sistematización.

Se analizaron los resultados obtenidos a partir del seguimiento de la experiencia en la aplicación de las estrategias y dispositivo en los alumnos de 4º. Se empleó un análisis en el cual se evaluó lo que se generó en los niños, haciendo una valoración de los cambios que se dieron, que pasó en los sujetos y en mí misma, así como lo que hubo que ser adecuado o que no funciono.

### **Capítulo III. Emociones y conflicto en la escuela. El diagnóstico de la problemática**

La manera de convivir se aprende en cada espacio o momento en que se comparte la vida con otros y se enseña principalmente conviviendo. Por lo anterior, en este capítulo se comparten los hallazgos obtenidos al realizar el diagnóstico sobre la problemática. Se tomaron en consideración dos dimensiones de análisis. Por un lado, la forma como las y los alumnos afrontan sus conflictos y la forma como se juegan las emociones en dicho proceso y por el otro, la forma como intervienen los docentes y padres de familia en la solución de dichos conflictos.

Podríamos conceptualizar que dichas manifestaciones encontradas son consideradas como normales, comunes al ambiente en el que se desenvuelven y a la forma en la que conviven independientemente que no todos los alumnos se comportan del mismo modo, operan diversos roles ante ello nos pudimos percatar de diferentes piezas que en conjunto arman un rompecabezas por el gran número de roles, relaciones, acciones, conductas, reacciones, sentimientos y pensamientos diferentes al afrontar un conflicto, y a veces, contrapuestos que se producen en el momento, o por las diversas experiencias, contextos y acontecimientos.

#### **3.1. El contexto de la escuela**

Comencemos por describir el escenario. El dispositivo de intervención se desarrolló en una escuela primaria de turno matutino que cuenta con 224 alumnos y 17 docentes. Se encuentra ubicada en la delegación Magdalena Contreras de la CDMX. La escuela se encuentra en una unidad habitacional edificada en 1959 para los trabajadores de las fábricas del sur de la ciudad de México que integra diversos servicios tales como un supermercado y tres zonas comerciales, un centro deportivo, áreas verdes, un cine, iglesia,

clínica, 5 planteles educativos, guardería, teatro cubierto con 400 localidades, teatro al aire libre, una Plaza Cívica, un edificio social (actualmente ocupado por instalaciones del IMSS), centro de seguridad social, articulación de pintura, escultura y por su puesto arquitectura, diseños que evocan las culturas prehispánicas inmueble con valor artístico. El conjunto habitacional consta de 2,235 viviendas en condominio (casas y edificios con departamentos unifamiliares) con una población cercana a 10,000 habitantes. La mayor parte de sus habitantes son originarios del lugar en el cual han vivido generaciones y últimamente presenta problemas de inseguridad.

En general sus habitantes son de clase media, trabajadores, empleados, profesionales, obreros y amas de casa y la mayor parte de la población de la escuela vive en la misma colonia o colonias aledañas. En cuanto a la dinámica y composición familiar existe una gran diversidad, familias nucleares, extensas, monoparentales, abuelos acogedores y familias ensambladas. La mayoría de los abuelos fungen como responsables o cuidadores de sus nietos dado que los padres trabajan la mayor parte del tiempo, o se han deslindado de su responsabilidad como padres ya que están ocupados en rehacer sus vidas en un nuevo matrimonio por lo que los abuelos asumen el rol de padres. También encontramos contextos familiares de madres solteras que dejan solos a sus pequeños en riesgo por largos periodos de tiempo para salir todos los días a trabajar ya que no cuentan con apoyo de los padres progenitores y familia, de modo similar madres solteras trabajadoras responsables del cuidado de sus hijos, manutención y salud de sus padres quien las apoyan con el cuidado de sus hijos mientras salen a laborar. Otros contextos familiares que se encontraron fueron matrimonios tradicionales de padres proveedores y amas de casa donde estar al cuidado del hijo (a): Familias formada por agregados de dos o

más familias, es decir en las cuales parejas que deciden unirse con hijos de primer matrimonio, propios hijos y nietos.

### **3.2. Emociones y actitudes en el afrontamiento de conflictos entre los estudiantes**

En la vida cotidiana del aula es común que haya muchos conflictos, buscando hechos en la convivencia se identificó las formas y acciones de cómo algunos alumnos afrontan el conflictos o frente a los conflictos, tal y como nos señala Lederach (2000. 25-26), existen cinco tipos de respuesta frente a los conflictos (competir, acomodación, evitación, negación, cooperación). No hay respuestas correctas, los cinco modos de manejar conflicto son útiles en diferentes situaciones y cada uno representa un sistema de habilidades sociales.

#### **3.2.1. Afrontar los conflictos a través de la mediación**

Ente las formas de afrontar el conflicto encontramos que algunos alumnos tratan de moderar las situaciones, al buscar soluciones que tomen en cuenta las partes implicadas. Fue el caso de los estudiantes de sexto año quienes constantemente solucionan sus diferencias sin valerse de la intervención del adulto solo en caso de agotar todas sus opciones, estrategias e instancia acudían a su maestra u otra autoridad.

Se vio que abordan el conflicto orientado a la búsqueda acuerdos, convenios, negociaciones y acciones para solucionar el conflicto, retroalimentando a los demás sobre los fallos y aciertos al ser moderadores esto se vio reflejado en el caso de sexto grado El grupo de sexto grado se caracterizó por mostrar mayor autonomía siendo agentes de convivencia, de igual manera han creado sus propios códigos, normas, reglas y dinámicas. En este grupo se les observo e identificó como agentes de mediación. Una situación donde

se gestionó la convivencia y donde se vio un contexto participativo en el cual los sujetos tienen diversas oportunidades de ejercicio progresivo de sus derechos y consecuentes responsabilidades, afrontar el conflicto, en convivencia con otros, el respeto al otro y la corresponsabilidad en la construcción del clima cooperativo necesario para aprender a ser, aprender a vivir juntos, aprender a hacer y aprender a aprender”. (MINEDUC. 2005, p. 189).

Tal como se observó, una de las formas de afrontar el conflicto es mediante la mediación por lo que en siguiente fragmento se describe una la manera en que los alumnos de sexto grado resuelven o afrontan el conflicto donde un tercero es el mediador el cual en forma neutral e imparcial, ayuda a las personas implicadas a comunicarse entre sí de una forma adecuada y positiva con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios y aceptados por todos los participantes.

En una ocasión después del recreo al entrar a su salón Adal se acerca a la maestra MV6A para darle una queja sobre el comportamiento de su compañero Dan explicándole que este le tiro a su compañera Eva su botella de agua pero contrario a pedirle una disculpa solo se burló continuando su camino sin embargo Adal le comenta a la maestra que el trato de intervenir pidiéndole a su compañero Dan que le pidiera una disculpa a Eva que aunque no haya sido su intención tirarle el agua por educación, amabilidad, consideración y respeto debió pedir una disculpa, que se ponga en el lugar de Eva ya que no es nada grato que te mojen al tirarte agua y encima se burlen en seguida Adal le menciona a la maestra que a pesar de su intención de querer ayudar, Dan solo se rio diciendo que no pasaba nada terminando de explicarle la maestra interviene hablándole a Dan por lo que lo cuestiona

pidiéndole una explicación sobre lo sucedido a lo que Dan solo se ríe diciendo que no lo hizo a propósito pero que se le hizo chistoso por eso se burló además que no era para tanto que por ello no pidió disculpas a su compañera (siempre mantuvo una sonrisa entre nervios y burla) durante el transcurso comienzan a juntarse otros alumnos al percatarse que la mayoría de los alumnos estaban como espectadores sin tener que ver en el problema les pide y pregunta uno por uno tu estuviste en el problema sino siéntate en tu lugar y ponte a trabajar, estos se van a sentar y la profesora trata de conciliar a las partes escuchando todas las partes a lo que la maestra llama a Eva para que dé su versión de los hechos los cuales coinciden con los de Adal donde Eva menciona adicionalmente que estaba caminando por el pateo con sus compañeras y al encontrarse con el grupo de compañeros en el cual se encontraba Dan paso muy pagado a ella por lo que le tiro con su mano la botella de agua por lo que la mojó sin embargo solo de burlo señalando su botella tirada mencionando se te mojó toda tu falda a lo que se alejó burlándose al alejarse, antes de continuar la maestra les pide a todos aquellos que no tenían que ver en el asunto tomaran sus lugares y comenzaran a trabajar en su libro de matemáticas por lo que muchos de ellos se sentaron comenzando a trabajar, sin embargo algunos otros intervinieron como testigos de los hechos ratificando la versión de Adal y Eva después de tomar en cuenta la explicación de cada una de las partes para resolver el conflicto la maestra le pide a Dan que se disculpe con su compañera a lo que Dan contesta “Bueno ya discúlpame Eva no pensé que fuera para tanto” a lo que la maestra responde Dan creo que es importante que reflexiones sobre tu reacción y acción pues tu disculpa no fue sincera y mucho menos puedes darte cuenta de la realidad sobre el mensaje que se espera que aprenda sobre el respeto hacia los

demás, lo que el alumno Dan contesta sin dejar de mostrar la risa en su rostro “Ya entendí disculpa Eva lo digo sinceramente” a lo que responde la maestra después de todas tus acciones es demasiado tarde tus disculpas.

Esto nos permite ilustrar como dentro del grupo existe el dialogo al afrontar los conflictos o diferencias, así como los roles que se juegan en el cual existe como rol principal el de mediador tratando de resolver de manera autónoma o buscando la intervención de un adulto cuando no logran conciliar o resolver el conflicto. De igual manera ante este suceso que en el caso particular del grupo de sexto “A” fue recurrente han la manera de afrontar los conflictos ha sido algo aprendido por los alumnos dinámica que a partir del ejemplo y acciones de su maestra les enseño a convivir siendo agente positivo y activo. Por consiguiente tenemos un poderoso recurso, se puede decir que aquellos alumnos que tienen un papel activo como agentes mediadores (R-7 Autonomía y Mediación).

En muchas ocasiones, cuando se les observo tanto en el salón de clases como en el recreo resolvían sus conflictos a partir del dialogo, esto es de manera cooperativa afrontaban los conflictos usando como herramienta la mediación para resolver cualquier conflicto entre dos o más alumnos para ello intervenía otro alumno como mediador. Esto desde la perspectiva de la mediación lo que se pretende es transmitir habilidades de comunicación, asertividad, expresar las opiniones y los puntos de vista, sean correctos o no, así como la identificación de emociones, empatía y escucha activa.

### **3.2.2 La impulsividad y la intolerancia. Dos elementos que obstaculizan el afrontamiento de los conflictos**

Al analizar las diferentes formas como los estudiantes afrontan los conflictos encontramos a aquellos que actúan de manera impulsiva mostrando comportamientos agresivos de tipo verbal y físico en la resolución de conflictos. Son aquellos que presentan dificultad de ponerse en el lugar del otro pues tienen muy poca empatía tal como se comparte en la siguiente transcripción de una observación donde Mateo<sup>3</sup> y Rogelio, quienes de manera cotidiana se ofenden verbalmente y se golpean para resolver sus diferencias o desacuerdos:

Durante una de las observaciones que se hicieron durante el receso nuevamente se suscitó un encuentro entre Mateo y Rogelio. La mayor parte de los alumnos de tercer grado estaban tomando su refrigerio a un costado del salón que está cerca del patio. Es un momento de convivencia donde no se encuentran bajo supervisión directa o dirigida (bajo lupa) por lo que los alumnos son aún más espontáneos. Mateo se encuentra en la cooperativa, después de comprar, se une con el resto de sus compañeros para comer sus alimentos, algunos comparten y otros solo platican; cuando Mateo termina sus tacos comienza a repartir de manera selectiva sus galletas a algunos de sus compañeros pues no tiene suficientes para todos, Rogelio se encuentra en el grupo pero al darse cuenta que a él no le tocará galleta pues se lo salta para darle al compañero de al lado, él se molesta y comienza a reclamar “Cuándo se comparte se comparte a todos, porque si me tocaba a mí me saltaste y se la diste a Omar”, “como siempre tú de envidioso por eso nadie te habla, ni juega

---

<sup>3</sup> Para garantizar y proteger el anonimato de los informantes, se cambiaron los nombres de todos los participantes.

contigo porque caes gordo” . Como es regular entre estos dos alumnos, siempre se suscitan confortamientos. Frente al reclamo de Rogelio, Mateo lo empuja, argumentándole “y porque te voy a dar a ti si no quiero”, “Además que no te fijas que solo tengo ocho galletas y no alcanza para todos”. Frente a la situación Omar interviene y dice “yo parto mi galleta a la mitad y le doy a alguien más”, así se acerca una de las niñas que estaban en el grupo para tomarla. Rogelio enojado le dice a Mateo en tono de burla “jajajaja por tonto te quedaste sin nada, eso te pasa por egoísta” “eres un tonto, vénganse no jueguen con él” en ese momento Mateo se le va encima y comienza a pegar a Rogelio por lo que intervengo y separo a ambos niños. Otra maestra interviene y les pide que se levanten “a ver ustedes dos, levántense, siempre es lo mismo, no entiendo, si siempre están de la greña ¿por qué están juntos? se me separan. Uno se va por un lugar y otro por otro. No los quiero ver juntos”. Ambos niños se retiran enojados a lo que concluye Rogelio “tú siempre de grosero, arreglas todo con golpes, por eso nadie te quiere y no juegan contigo” (RO4-3A).

Encontramos que la manera de afrontar el conflicto es a partir de un comportamiento provocador y de intimidación con dificultad de ponerse en el lugar del otro, y teniendo muy poca empatía, pues lo que buscan es imponer su voluntad reaccionando con conductas impulsivas al soltar el golpe, molestar al otro, provocando al otro verbalmente, con empujones o nombrarlo de una forma desagradable o despectiva.

Otros casos de conductas impulsivas se presentan en Jamir, En una ocasión Jamir rasguño a su compañero Emir, puesto que él se había sentado en su lugar. La consigna de la maestra era que todos los días rotaran sus lugares cambiando de lugar y compañero. Jamir le reclamo porque estaba sentado en su lugar, pidiéndole en tono fuerte y de mala manera que

se quitara “de su lugar” a lo que le contestó Emir que ese lugar no era suyo pues la propuesta es que todos se podrían sentar donde eligieran; en un intento por levantarse Jamir apretó su quijada y puños soltando un manotazo en la cara de Emir y lo rasguño cerca del ojo. Cuando suelta el llanto Emir la subdirectora interviene preguntando ¿qué pasó? dando oportunidad a que ambos den su versión. Emir relata lo que sucedió pero Jamir da una versión contraria de los hechos. Él cuenta que le pidió a Emir que se quitara de su lugar pero que este lo ahorcó y por eso lo rasguño. Ese comentario provocó que otros niños que habían sido testigos del conflicto comentaran a la subdirectora que la versión de Jamir no era cierta. Frente a eso Jamir cambia su versión de nuevo, diciendo que él llegó a pedir a Emir que se quitara de su lugar y cuando le pidió eso, Emir le dio un puñetazo en el estómago tan fuerte que le sacó el aire. Frente a esta segunda versión los testigos nuevamente niegan su versión diciendo que eso no era cierto, que lo que había sucedido es que cuando Emir se iba a levantar, él lo arañó pues siempre pega para todo. Frente al comentario de sus compañeros Jamir se desespera y comienza a gritar a todos “ustedes no saben, yo digo la verdad”, “usted (refiriéndose a la subdirectora) nunca me cree, siempre me culpa”, la empuja para pasar y se va a sentar a otro lugar. En ese momento la maestra le pide que se tranquilice, que no es la manera de resolver las cosas a lo que Jamir contesta que a él nadie le cree, la subdirectora le cuestiona ¿no crees que es mejor pedir las cosas por favor?, ¿esperar o pedir ayuda en lugar de pegar?

En otra ocasión Jamir observó también una conducta en el mismo sentido. En esa situación él empezó a aventar lápices y colores en forma de proyectil a Emilio, y aunque éste último le decía que no lo hiciera, Jamir los continuó aventando hasta que le pegó en una mejilla. Frente a lo sucedido, Emilio le menciona que lo va a acusar con la maestra y antes de que este se levante de su lugar y acudir con ella para decir lo que está pasando,

Jamir corre hacia la maestra con el discurso de que Emilio le aventó un lápiz y lo golpeo en la cara; la maestra reprende a ambos sin dar la oportunidad de defenderse al explicar ambas versiones y los sienta en lugares separados, minimizando el incidente al pedir que terminen de trabajar para que puedan salir al recreo.

Esto nos hace suponer que la violencia se da a partir de actos impulsivos donde no se reflexiona sobre los actos o no se piensa antes de actuar y en las consecuencias, es decir, el cómo agreden e irritan con quien piensa diferente para lograr lo que quieren, siendo intolerantes a los errores y fallos de los demás, así como no respetar la diversidad.

Como bien se mencionó diversos casos nos muestran la manera como los alumnos y alumnas utilizan estrategias distintas para abordar situaciones de conflicto, como puede ser conductas donde persiste la violencia la cual se desarrollan en sus diversas manifestaciones física y/o verbal, por un lado se identificaron expresiones de violencia física a través de golpes o empujones y de violencia verbal, manifestada con insultos a los compañeros.

Junto a las situaciones que ya se comentaron pudimos observar otras en donde los alumnos se comportan de manera intolerante.

Mateo constantemente reacciona con enojo y violencia cuando sus compañeros opinan diferente a él. Ante un conflicto donde se ponen en juego las diferencias de opiniones o sus expectativas no se cumplen o no se le complace, Mateo se frustra y responde de manera intolerante.

Una ocasión sucedió una situación de este tipo en el receso que estaba sentado tomando su refrigerio y conversando en el patio a un costado de su salón con sus compañeros Roberto, Saúl, Omar y Luis conversaban sobre las tarjetas de personajes de moda (héroes) sobre cual valía más o tenía más poder sobre la otra explicando sobre la jerarquía de estas a partir de

los colores según el grupo que correspondía cada tarjeta en este juego de poder sobre de quien era la tarjeta que tenía más valor se dio una disputa entre los niños en la cual Mateo difería con el resto de sus compañeros pues a pesar de que no tenía la razón Mateo insistía que su tarjeta era más poderosa que el resto de sus compañeros pero al ver que sus compañeros le refutaban con bases y evidencias que estaba equivocado comprobando que la de mayor rango era la de Roberto, a lo que Mateo al sentirse frustrado de que su tarjeta no es la mejor se levantó enojado tirando y pisando las tarjetas de sus demás compañeros e insultándolos verbalmente diciendo que todos eran unos tontos perdedores y que estaban pendejos. Esto nos demuestra la manera de actuar de Mateo ante el conflicto tornándose enojado y agresivo cuando siente frustración por algo que no les sale o cuando sus expectativas no se cumplen o cuando algo no les complace.

### **3.2.3. La otra cara de la moneda: la pasividad frente a las burlas y el maltrato**

Ahora bien, frente a los que agreden se responde de distintas maneras. Hay quienes ante acoso se paralizan. Habitualmente, son niños a los que les resulta difícil responder porque no disponen de recursos o habilidades para reaccionar, siendo entonces perjudicados de manera pasiva por el abuso de otros. Es el caso de Emilio y Omar quienes constantemente son presa fácil de agresiones que además son ignoradas por los demás.

Esta es otra manera de afrontar el conflicto esto es aquellos alumnos pasivos quienes no reaccionan, ni se hace escuchar, siendo un tanto retraídos como Emilio que le es difícil afrontar a sus compañeros en especial Mateo Y Saúl. En una ocasión en las que Emilio asisto a la escuela se notó la dinámica que se juega entre él y Mateo, ambos comparten mesa en el salón de clases la maestra Estrella comienza a trabajar lectura con el grupo de tercer grado por lo que les pide con anterioridad sacar su libro de lecturas les da la

instrucción que van a leer todos juntos palabra por palabra como ellos ya saben, que comenzara con Julio quien este sentado en la primera fila en frente y termina Guadalupe que está sentada al final de la última fila, a lo que comienzan “Era”, “una”, “vez” y así sucesivamente cada niño en orden leía una palabra, sin embargo Mateo y Emilio no participaron en las actividad dado que Mateo no sabe leer y Emilio no ve bien, al principio me pareció muy extraño que la maestra Estrella no los integrara pues al llegar a ellos se los brincaba pidiendo a los alumnos de la mesa de atrás continuaran durante la actividad me dedique a observar a Mateo y Emilio por lo que me percate que Mateo arrebató a su compañero su estuche o lapicera mencionando “A ver dame acá voy a buscar que me gusta” comienza a esculcar la estuchera de Emilio, después de que Mateo no encuentra nada que le guste le avienta sus cosas a su compañero mencionando “no tienes nada, puras porquerías”. Emilio que se caracteriza por ser un niño retraído, introvertido y tímido solo levanta sus cosas y las guarda sin decirle nada, solo inclina la cabeza y encorva su cuerpo, mientras tanto la maestra y el resto de sus compañeros continúan la lectura Emilio decide comenzar a participar, durante ese momento Mateo buscando en que entretenerse toma la mochila de su compañero Emilio y comienza de nuevo a esculcar en esta ocasión encuentra unas tarjetas de personajes que coleccionan la mayoría de los niños y que son muy cotizadas, al percatarse Emilio que su compañero hurta sus tarjetas “le dice no Mateo esas son mías, esas no me las quietes” a lo que contesta Mateo “Es que me gustan y las quiero” comienza a verlas dando media espalda a Emilio a lo que este se queda callado baja la mirada y se vuelve encorvar, al percatarse Mateo que los estoy observando reconsidera su acción volteando hacia Emilio proponiéndole “Mira tú me las regalas y yo te regalo esta pluma” “mi pluma, esta chida es verde y tiene esta rana que brinca cuando escribes. Tú te quedas con mi pluma y yo con tus tarjetas”. En ese momento le toca el turno a Emilio de

leer su palabra sin embargo por estar distraído en lo de las tarjetas no sabe que palabra le toca decir. A lo que la maestra Estrella lo nombra alzando la voz ¡Emilio...! Por estar jugando no pones atención, a ver Mateo dame esas tarjetas, ya les dije que no deben traer esto a la escuela y menos en clase. La maestra le quita las tarjetas a Mateo sin indagar y buscar explicaciones a lo que. Por lo que Mateo trata de salir de la situación victorioso sin que sea descubierto y sin que se las quite “No maestra no me las quite yo no las traía me las regalaron, verdad Emilio que tú me las regalaste” a lo que la maestra respondió no importa cómo se haya les dije que no deben traer estas tarjetas porque solo se distraen y no trabajan, te las doy al final del día pero si las vuelves a traer ya no te las regreso. Mientras tanto Emilio se queda callado no trata de desmentir a Mateo o decir el abuso al que fue sometido cuando Mateo le quito sus pertenencias. Por lo que solo se le queda viendo sin decir o hacer nada, inclina la cabeza y encorva, no presenta ninguna reacción de defensa no pide ayuda para que intervenga la maestra o hacerle saber la injusticia, al contrario se muestra temeroso conformándose quedándose callado y pasivo.

Esta situación nos permite ver no solo al que permanece pasivo al afrontar un conflicto, sino también el que ejerce su poder sobre el otro. En muchas de las escuelas se puede encontrar niños poco sociables, sensibles, tímidos y frágiles, niños identificados como víctima, débiles, inseguros y con bajos niveles de autoestima. Se caracterizan por falta de competencia social, con dificultad para saber comunicar sus necesidades. Con la posibilidad de tener algún tipo de desventaja física. En muchas ocasiones son sobreprotegidos por sus padres y con escasa independencia. Suelen ser ignorados o rechazados por sus compañeros en clase. Tienen dificultades para imponerse y ser escuchados en el grupo.

De igual modo en el caso de Omar, independientemente de que presenta problemas de conducta y le es difícil trabajar en clase en clase, él considera que no puede expresar lo que siente o tomar acciones para defenderse. El siguiente fragmento es un tanto largo sin embargo nos permite conocer un poco más sobre cómo afrontan el conflicto aquellos que no reaccionan:

Cuando entro al salón de clases para pedir permiso que salga Omar para trabajo individual, la maestra Estrella me da la queja que Omar no ha trabajado en el transcurso del día pues solo se puso hacer avioncitos de papel, sin embargo Omar se sintió expuesto ante el grupo dado que sus compañeros comenzaron a burlarse de él, y algunos otros reafirman lo que la maestra relato sobre los aviones de papel. Omar se percibe molesto ante la situación. Pero en ese momento la maestra Estrella le pide que se levante de su lugar “apúrate te está esperando la maestra” a lo que sale del salón caminando desganado a paso lento, con el cuerpo rígido y tenso, la cara con un semblante de tristeza con rasgos de querer llorar a lo que le pregunto indirectamente (preguntas indirectas: tratamos de indagar aspectos de carácter conflictivo, que generan resistencia frente a una pregunta directa, o se trata de conocer sobre aspectos difíciles) tratando de que Omar me comparta su sentir ¿Tienes flojera?, ¿No dormiste bien?, ¿No querías venir a trabajar conmigo? O, ¿por qué Caminas todo desganado?. Por lo que se suelta a llorar “NO yo no quería venir a la escuela ya sabía que la maestra y mis compañeros me iban a decir de cosas como siempre me molestan” entrando al espacio de trabajo le cuestiono ¿por qué? o ¿cómo lo molestaba su maestra y compañeros? a lo que él me responde “siempre me regaña diciendo que no trabajo y que me porto mal aunque trabaje y haga las cosas bien me regaña” completando su respuesta al mencionar “además mis

compañeros se burlan y me molestan diciendo lo mismo que la maestra: “que nunca trabajo, que soy un tonto, que no se nada”, al preguntarle que si la maestra le decía tonto respondió “no me lo dice, pero así me trata” a lo que de inmediato le cuestiono ¿De qué manera te trata que te hace sentir como tonto? Omar más calmado responde “pues así, que no trabajo, que me porto mal, que no trigo mis cosas, que llego tarde y luego mis compañeros se burlan y molestan” Entre quienes de sus compañeros se burlan y molestan, nombra a “Saúl” como el quien siempre lo molesta y le dice que es un tonto que no sabe nada que nunca trabaja. Trata de explicar que Saúl le molesta cuando la maestra le dice de cosas o lo molesta.

Retomando sus palabras le lanzo preguntas detonadoras sobre lo que le hacen sentir estas acciones de su maestra Estrella, Saúl y compañeros, indagando si él le hace saber a su maestra lo que sucede, a lo que contesta “no, para que le digo a la maestra, si ella no me hace caso y me ignora”. Al cuestionarle por qué cree que lo ignora, me explica que recién llego no tenía su mochila consigo pues a su abuela se le olvido dejarla a lo que después de unas horas su abuela se regresó a entregarle la mochila, pero que ya todos estaban con sus cosas para empezar a trabajar. Por ello él tardó en sacar su estuche y no alcanzo a escribir las instrucciones que la maestra dicto, por lo que pidió a la maestra si le repetía que tenía que hacer, sin embargo ella no le contesto nada en las dos ocasiones que Omar le pidió ayuda para que le explicara lo que tenía que hacer para comenzar a hacer su actividad. Después de preguntarle por tercera vez la maestra esta le contesta “no sé”. Al ver una respuesta negativa de la maestra, Omar optó por hacer aviones de papel hasta que se percató de que la profesora le llama la atención. Después de platicar sobre lo que pensaba y sentía, regresamos al salón de clases. Cuando entró, su compañero Saúl le pregunta

irónicamente y en tono de burla “A ver, a donde están tus aviones Oscar” a lo que de inmediato le contesto con un rostro encajado y desconcertado mirando fijamente a su compañero “pues seguro que tú los tienes, los rompiste o tiraste” Saúl al ver la reacción de Omar (contenerse y no reclamar) se ríe en tono burlón “jajaja ya no tienes tus aviones de papel” durante este suceso me encuentro fuera del salón observando todo desde la ventana, sin embargo tanto sus demás compañeros como la maestra solo se queda observando todo lo que sucede sin intervenir dejando nuevamente que Omar sea expuesto, exhibido y agredido ante el grupo, ya que por un lado la maestra se hace como no ve ni escucha y los alumnos se muestran indiferentes continuando en silencio trabajando aunque se percataron de todo (RO22-3A).

Lejos de esta actitud de autodefensa, al ser ridiculizándose en público y sufrir daño moral, estos niños suelen tomar una actitud pasiva al no reaccionar y permitiendo que otros abusen de ellos, así como tener una conducta de miedo ante la violencia y manifestación de vulnerabilidad al no poder defenderse ante la intimidación, alta ansiedad al contener sus emociones, sentirse impotentes al no expresar lo que sienten.

#### **3.2.4. Entre la indiferencia y la incitación de aquellos que son testigos**

Las actitudes que toman los espectadores ante los conflictos asumen distintas formas. Algunos solo son indiferentes ante el conflicto, prefieren mantenerse al margen de la situación, por lo que evitan involucrarse en el conflicto, es decir, simplemente deciden ver lo que pasa en vez de hacer algo al respecto. Ellos callan o son indiferentes a lo que pasa.

Pero por otro lado, vemos que en la dinámica de los conflictos algunos otros niños que son testigos de los conflictos solo los incitan o agravan más, tal como podemos ver al compartir una transcripción que refiere a un caso en donde se presentó esa dinámica del espectador:

Durante una de las observaciones fuera del salón de clases durante el receso se suscitó un conflicto con cuatro niños de primer grado Brandon, Jamir, Emilio, Diego y Octavio. El grupo de niños estaba tomando sus alimentos donde le correspondía a la maestra tutora del grupo hacer su guardia pues ha convertido en costumbre dicha práctica. Mientras la maestra conversaba con el maestro Israel, este grupo de alumnos comenzó un enfrentamiento cuando Brandon de manera intencional tira a Emilio su torta y enseguida del acto comienza a reír “jajajaja como no me convidaste, ahora ni tú te la vas a comer”. Octavio se ríe e incita a Brandon que pise la torta de Emilio “jajajajaja que chistoso ahora pisa su torta, brinca y aplástala hasta que se haga vasca”. Frente a lo que sucedía Diego solo era un espectador, el no dice ni hace nada, solo observa cómo se burlan de su compañero y le aplastan su torta. Se percibe que Diego mira con asombro lo que pasa pero se siente intimidado, por lo que responde de manera pasiva ante la agresión que sufre su compañero. Distante de todos, Jamir se muestra ajeno e indiferente a la situación por lo que sigue comiendo. Frente a lo sucedido, Emilio comienza a llorar al sentirse agredido y empieza a gritarle a Brandon y Octavio “Me las van a pagar, te voy a acusar con la maestra”; se levanta para ir con la maestra Gaby pero al echar a correr pero en ese momento Brandon le pone el pie con la intención de que Emilio tropiece. Al lograr su objetivo, Emilio se cae al piso, se golpea y raspa sus rodillas. En ese momento, la maestra se percata y va a auxiliar a Emilio pensando en un

inicio Emilio tropezó con la torta y pregunta: “¿Quién tiro la torta?, por no levantarla Emilio se tropezó con ella”, ante esa afirmación Emilio responde “no, no maestra, Brandon me puso el pie, él fue quien me tiro mi torta apropósito y la piso” y sigue diciendo “Además Octavio se burló y río de mi torta”, la maestra pregunta a ambos alumnos (Brandon y Octavio) que si eso era cierto y ello niegan que haya sucedido. Frente a la confusión, la maestra pregunta si alguien más vio lo que sucedió, sin embargo Diego solo permanece callado y Jamir contesta “yo vi que estaban peleando pero como estaba comiendo ni supe nada”. La maestra Gaby al ver el acontecimiento sube a la dirección con solo tres de los alumnos implicados (Emilio, Brandon y Octavio). Al quedar solos, Jamir le dice a Diego “lo bueno que a nosotros no nos subieron a la dirección. Ahora sí que a ellos los corran, a mí que”, por otro lado, Diego no dice ni hace nada, continua pasivo, solo observa y escucha temeroso.

Esto nos permite interpretar que son testigos que observan mostrándose pasivos ante la agresión al no decir o hacer, en otras palabras, se mantienen alejados de la situación de acoso al no apoyan el comportamiento acosador, ni defender al acosado, es más hasta el punto de no hacer comentarios sobre la situación para no demostrar de qué parte están. Así como mostrar una actitud pasiva cuando callan por miedo a pasar por lo mismo o por indiferencias al expresar y mostrar que no les interesa meterse en problemas.

Pero también aparecen aquellos que incitan al otro, lo provocan para que el otro actúe. Son aquellos que no participan directamente en el conflicto, siendo cómplices al reforzar e incitar a quienes agreden u ofenden, al reír y aprobar el comportamiento de quienes molestan al otro.

A partir de este sentido podemos plantear cierto tipo de conductas que se suscitaron en la convivencia entre los alumnos de primer grado de la maestra Gaby el caso anteriormente expuesto, pudimos ver como Octavio incitaba a Brandon a pisar la torta de su compañero Emilio, así como reírse cuando Brandon le tiro la torta a Emilio lo que de alguna hace ver al otro que aprueba su comportamiento y abuso, al igual que durante todo el evento apoyo a Brandon a que continuara molestando al otro.

Por lo que bajo un supuesto que hay quienes animan al otro reforzando conductas negativas que propician o incentivan las actitudes del agresor alimentando el abuso de poder, es como un espectador activo quien apoya o motiva al otro a que lo haga.

### **3.2.5. La estigmatización del otro. Un elemento que acrecienta los conflictos**

Todo esto nos lleva a interpretar como a partir del imaginario se construye concepción e imagen del otro. Es decir la visión que tenemos de nuestros semejantes, estas percepciones pueden ser distintas o iguales. Esta construcción del otro se nutre de imágenes, no solo visuales, sino en sentido semiológico etiquetando a otros haciendo imágenes erróneas del otro. Así podemos verlo reflejado en la siguiente interacción entre pares, durante una actividad grupal en la cual participaron Mateo, Omar y Rogelio en la cual se trabajó la concepción del valor del respeto. Este taller se manejó desde la práctica y no solo sobre lo verbal, en uno de los momentos de la actividad se abordó las diferencias que existen en cada persona por lo que cada participante mencionaba las diferencias entre él y sus dos compañeros, Mateo hace referencia sobre diferencias físicas “Rogelio es blanco y tiene ojos de color, Omar es negro y yo menos negro”, Omar dio continuidad al destacar diferencias físicas entre ellos Rodrigo es chaparro, yo mediano y Mateo alto”. Por otro lado Rogelio menciona características que tienen que ver con cuestión de personalidad y conducta

“Mateo es grosero y agresivo porque siempre está pegando o peleando con todos, Octavio es tranquilo y yo soy” a lo que Mateo interrumpe “Pues no te creas que tú eres un ángel, tú también eres grosero y peleonero” a lo que responde Rogelio “A no cierto” por lo que contesta de inmediato Mateo “tu no pegas pero insultas o no Omar” Omar solo reafirma con la cabeza, por lo que Mateo vuelve a intervenir “Ya vez que si tú siempre me insultas y dices cosas feas, no me pegas pero que bien me haces sentir mal cuando me ofendes y dices que soy tonto, que no se leer, que nadie me quiere o juega conmigo porque soy apeestado” “a ver a ver niégalo” Rogelio se siente evidenciado y acorralado por lo que se justifica diciendo “pues si como no te voy a insultar si siempre me molestas o pegas” “Bueno ya los dos somos casi iguales pero diferentes” por eso debeos respetarnos y no agredirnos yo no decirte cosas feas y tú no pegarme” ante el suceso se trató de mediar la situación creando acuerdos de respeto entre ellos.

Tal como pudimos observar ocupa un papel clave que nos permite identificar como se hace una construcción desde el reconocimiento del otro, así como la construcción de la identidad del otro frente al otro, es decir cómo se concibe esta identidad a partir de supuestos, etiquetas, señalamientos, ideas erróneas. Todas aquellas ideas o perspectivas imaginarias o simbólicas que nos hacernos del otro surgen a partir.

A todo esto no es en vano lo que señala Goffman (1963) sobre los estigmas, la identidad deteriorada, conviene destacar algunos de sus postulados cuando nos explica que el carácter que atribuimos al individuo debería considerarse como una imputación hecha con una mirada retrospectiva en potencia, (una caracterización "en esencia", una identidad social virtual). La categoría y los atributos que de hecho, según puede demostrarse, le pertenecen, se denominarán su identidad social real. Ante todo esto Goffman (2006) propone modificar el concepto de estigma, puesto que resalta que existen importantes atributos que resultan

desacreditadores en casi toda nuestra sociedad. Por consiguiente el autor refiere dos perspectivas cuando estamos frente a una situación de desacreditado o frente al desacreditarle, por lo que todos hemos experimentado ambas situaciones. Por esta razón según Goffman (2006) a partir de la identidad del yo, es decir, la identidad personal y social las personas establecen ciertas expectativas y definiciones que tienen otras personas respecto del individuo cuya identidad se cuestiona. Puesto que el individuo construye una imagen de sí a partir de los mismos elementos con los que los demás construyen al principio la identificación personal y social de aquel, pero se permite importantes libertades respecto de lo que elabora. Con todo ello debemos concluir partiendo de la idea de Goffman sobre el estigma y la realidad “El normal y el estigmatizado no son personas, sino más bien perspectivas, puesto que los atributos estigmatizantes determinan como se desempeña uno de ellos en especial pues al tener cierta clase de estigmas exhiba sutilmente todos los prejuicios dirigidos contra aquellos que tienen otra clase de estigmas. Siendo así una discrepancia entre la realidad virtual y la real.

Uno de los contextos más significativos para todo individuo, después del familiar, lo constituye el contexto escolar, ambos juegan un papel decisivo para la configuración, conformación y desarrollo de la construcción social del individuo. En otras palabras, la familia y escuela es un campo de aprendizaje, no sólo a nivel cognitivo sino aún más a un nivel social y algo que no puede negarse es que no es el individuo en sí mismo quien genera el problema. Podríamos conceptualizar dichas manifestaciones como normales, comunes al ambiente en el que se desenvuelven y a la forma en la que conviven independientemente que no todos los alumnos se comportan del mismo modo, operan diversos roles ante ellos pudimos percatar de diferentes piezas que en conjunto arman un rompecabezas por el gran número de roles, relaciones, acciones, conductas, reacciones, sentimientos y

pensamientos diferentes al afrontar un conflicto, y a veces, contrapuestos que se producen en el momento, o por las diversas experiencias, contextos y acontecimientos.

### **3.3. Las estrategias de intervención de los maestros en la resolución de conflictos**

Conforme al análisis de datos encontramos que dentro de la escuela se tiene una gran diversidad de ideas y prácticas contrapuestas sobre lo que significa la formación del estudiante y el control de grupo. En este apartado se comparte el análisis realizado acerca del papel que juegan los maestros en el desarrollo emocional de los estudiantes al analizar el tipo de estrategias que utilizan cuando se tiene un conflicto con algún alumno, entre los alumnos y frente a los alumnos.

#### **3.3.1. Intervenir a partir de la máxima “Ojo por ojo, diente por diente”.**

La convivencia escolar implica la aceptación de una serie de principios básicos de respeto, tolerancia y empatía. Las múltiples interacciones que se realizan diariamente ponen en peligro este equilibrio, se identificó como un obstáculo en la convivencia escolar esta idea o concepto de la figura de autoridad y poder del maestro. Maestras como Concepción y Angélica crean un clima “como quieren que sea” dado que se observó lo que realmente pasa en el salón clases durante los períodos de enseñanza y en los distintos momentos que tanto las maestras como alumnos tienen para interactuar, durante una práctica normal en el salón de clases resalto *el caso de las galletas cuando Juan muestra a su maestra las monedas que el ratón le dejó a cambio de su diente “Mire maestra lo que el ratón me dejó” a lo que la maestra se acerca “a ver ... dame acá ya le pagaste a Pablo las galletas que le quitaste” por lo que le arrebató el dinero “pues que bien que el ratón te trajo dinero para que le pagues a tu compañero su galleta” por lo que Juan se queja “No maestra no*

*démelo” acto seguido la maestra le pide a Juan “a ver pláticale a la licenciada que paso” Juan comienza a explicarme diciendo “es que le quite a Pablo su galleta porque se me antojo” en ese momento interviene la maestra y finaliza “se la quitaste se la arrebataste y aunque te la pidió te la comiste de un bocado”. Pero ahora mira con esto (muestra el dinero de manera irónica) ¡se va a comprar muchas galletaaaas....!. Deja el dinero en su escritorio y comienza con la clase pidiendo que saquen su libro de matemáticas, cuando llega la hora del recreo la maestra pregunta a Pablo “cuánto cuestan las galletas” a lo que Pablo contesta un tanto incierto de la acción de la maestra “Dos pesos” “ok hijo toma dos pesos para tus galletas. A ver tu, Juan, toma tu dinero, ya le di dos pesos a Pablo de la galleta que le quitaste” e inconforme Juan contesta “no maestra, no”, y ella le responde “pues para que eres encajoso con tu compañero, para que para la otra te lo pienses. Lo que se hace se paga”. Podemos identificar en este caso los efectos que pueden tener las acciones de cada uno de los maestros en la convivencia escolar al afrontar un conflicto.*

Ante esto podríamos suponer que esta sensación de frustración, amenaza y pérdida del control por poder ser sancionado o corregido, ante decisiones impuestas pueden asimilar que se deben tomar acciones de causa y efecto, es decir, aprender que para afrontar un conflicto se debe dar una acción y consecuencias (ojo por ojo, diente por diente) por las malas acciones ya que así han sido instruidos.

En otras expresiones e ideas de estas prácticas y estrategias docentes desde la perspectiva e ideología de la maestra Concepción, la mejor manera de contribuir en la formación y educación de los alumnos es a partir de la disciplina, hábitos y métodos de la escuela tradicional pues en ese entonces no se tenían situaciones y problemáticas como las que ahora se enfrenta la escuela, puesto que en este afán de los derechos de los niños y métodos liberales de la educación actual que lo único que ha provocado es que los alumnos

sean irrespetuosos, irresponsables y futuros delincuentes porque los padres no les ponen límites, los abandonan o solapan en la creencia que se ciegan y niegan que sus hijos tengan un problema. Ante esta idea “uno trata de hacer lo mejor y cumplir con nuestra responsabilidad como maestros, pero no se puede con estas ideas y acciones que toman los padres de familia y alumnos” pero ante ello y al darse por vencida se hace a la idea que no hay nada que hacer, “Por eso yo ya no me voy a meter pues uno trata de hacer lo mejor y no lo dejan, al contrario uno sale descolado” y continua diciendo la maestra “ya me falta un año para jubilarme, ya me prometí no meterme, es lo que quieren no”. Esto nos deja inferir la concepción de la maestra que plantea que para desarrollar el desarrollo de la enseñanza-aprendizaje es necesario educar bajo un aprendizaje disciplinario, una autoridad irrevocable, inaccesible e inflexible como estrategias pedagógicas correctas. Su preocupación es la conservación del orden de cosas y para ello el profesor asume el poder y la autoridad como transmisor esencial de conocimientos y exige disciplina y obediencia, apropiándose de una imagen impositiva, coercitiva, paternalista, autoritaria. La acción del alumno está limitada a escuchar la palabra del maestro, conformando una personalidad pasiva y dependiente.

### **3.3.2. Intervenir a partir de la máxima “No hagas al otro, lo que no quieres que te hagan a ti”**

Cada maestro se relaciona de modo distinto con sus alumnos, la maestra Genoveva se caracteriza y es reconocida por otros maestros como una maestra tranquila y respetuosa quien tiene un buen trato con sus alumnos, durante las observaciones se identificó que dentro del grupo hay una lucha por competir unos con otros para poder obtener reconocimiento y recibir aprobación de la maestra, estas competencias entre los alumnos

provocan que constantemente los niños tengan diferencias entre ellos, sin embargo la estrategia de la maestra es tratar de evitar un conflicto. Pero en esta idea de no enfrentar los conflictos es preferible evadirlos o impedirlos ante este hecho es mejor no hacer lo que no se quiere que se nos haga. Muchas de las justificaciones y argumentos que los alumnos ante la manera de responder o solucionar cualquier conflicto, siempre responden “pues él primero me pego, primero me hizo, él primero me empujo, me insulto, me grito, etc.” Utilizándolo como excusas y defensas cuando se les pedía que explicaran los hechos ante situaciones de conflicto en el trabajo o taller en grupo en una ocasión los niños comenzaron a platicarme sobre un percance entre ellos donde Emir me cuenta que pelea con Brandon, puesto que estaban jugando en el salón a la hora de la entrada a las atrapadas pero que se cansó de jugar por lo que le dijo a su compañero pero que Brandon no le hizo caso pues pensó que seguía jugando cuando corrió a la puerta por lo que Brandon para evitar que se saliera y poder atraparlo cerro la puerta y le machucó un dedo por lo que Emir le pegó a Brandon cuando le cuestionó por qué Emir respondió “Pues él primero lo machucó, para que me machuca si no quiere que le pegue que no me machuque” interrumpe Brandon diciendo “pero yo no me di cuenta que estaba tu dedo en la puerta yo solo quería atraparte, además no escuche cuando me dijiste que ya no querías jugar”, “Y luego me pegaste en mis huevos ay ay ay todavía me duele me dio una patada porque Jamir le decía que me diera una patada en mis gomas”. Jamir interviene diciendo “pues tu primero lo machucaste y ya no quería jugar contigo y tú de necio como siempre” a fuerzas quieres”. El propósito de sacar a relucir este pequeño fragmento que se dio dentro del espacio de grupo es hacer ver como los niños ya tienen interiorizada esta manera de afrontar los conflictos de “No hagas lo que no quieras que te hagan”.

Para esto es importante traer a colación un fragmento que nos permitirá revelar una de las estrategias de la maestra dentro del aula ante los conflictos.

*Jamir comienza a aventar lápices y colores en forma de proyectil a Emir por lo que este le pide que no lo haga, sin embargo Jamir continua aventando lápices a su compañero hasta que le pega en una mejilla por lo que Emir le menciona que lo va a acusar con la maestra y antes de que este se levanta Jamir corre hacia la maestra con el discurso de que “Maestra, maestra (agitado y en tono entre llanto reclamo y miedo) Emir me aventó un lápiz y me golpeo en la cara” a lo que la maestra reprende a ambos sin darle oportunidad a Emir de dar su versión o defenderse “Ya ves Jamir eso te pasa por estar siempre molestando a los demás tú haces pero no te gusta que te hagan” “ya les dije no les gusta que les hagan pero bien que hacen”.*

Estos casos nos manifiestan una de las estrategias utilizadas para afrontar el conflicto. Sin lugar a dudas tiene un trasfondo moral y educativo, sin embargo este significado se pierde con nuestros actos. En ocasiones no somos conscientes de que estamos haciendo algo que previamente criticábamos. Quizás no podamos controlar no poder abrir los ojos ante algo con lo que no estamos de acuerdo, pero que posteriormente realizamos, esto se puede mal interpretar es decir que no se entienda el mensaje que se quiere transmitir sobre la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos y las habilidades para mejorarlos, esto es, utilizar positivamente nuestras emociones, orientarlas hacia la eficacia de nuestras actividades personales y hacia las relaciones que tenemos con otras personas. Y no hacer lo contrario utilizar como pretexto y justificación de cómo se reacciona, resuelve y se afronta un conflicto al si no te gusta que te haga no me hagas, pues la manera de actuar fue porque tu antes que yo me hiciste.

### 3.3.3. Intervenir a partir de la máxima “Ni los veo, ni los oigo”

Las múltiples interacciones que se realizan diariamente ponen en peligro la creación de estrategias para encarar o afrontar los conflictos de forma autónoma, sin embargo “un dejar hacer” se puso de manifiesto en la labor diaria de algunos maestros cabe aclarar que esto no tiene que ver con el “no saber qué hacer” pues en el dialogo se sabe qué hacer, sin embargo queremos suponer que el desánimo, indiferencia, desinterés y desgano llevan a los hechos, pues pareciera que no les preocupa las conductas de sus alumnos dado que no intervienen y son pareciera mostrarse indiferente ante los sucesos de conflicto entre sus alumnos dado que no intervenía pese a que estos se daban frente a sus ojos, cuando veía que Emilio era acosado por Mateo continuaba con la actividad de lectura, cuando oía que Mateo era marginado por Rogelio y Salvador su atención la dirigía hacia otro lado, pareciera no darse cuenta de estos y otros sucesos, pero uno de los más significativos fue la ocasión que lleve a Omar después de charlar con él, tal como pude observar y escuchar

*Indagando si él les hace saber a su maestra, Saúl y compañeros lo mal que lo hacen sentir, a lo que contesta “no para que le digo a la maestra, si ella no me hace caso y me ignora”, al cuestionarle porque cree que lo ignora me explica que recién llevo no tenía su mochila consigo pues su abuela se le olvido dejarla a lo que después de unas horas su abuela se regresó a entregarle la mochila, pero que ya todos estaban con sus cosas para empezar a trabajar por ello él tardo en sacar su estuche y no alcanzo a escribir las instrucciones que la maestra dicto, por lo que pidió a la maestra si le repetía que tenía que hacer, sin embargo esta no le contesto nada en dos ocasiones que Omar le pidió ayuda si le podía le explicara qué es lo que tenían que hacer para comenzar a hacer su actividad, después de preguntarle por tercera vez la maestra esta le contesta “no se” ante no ver respuesta positiva de la maestra*

*Omar opto por hacer aviones de papel pero al percatarse la profesora le llama la atención. Después de platicar sobre lo que pensaba y sentía, regresamos al salón de clases (cabe señalar que durante este evento la maestra estuvo presente y desde su escritorio vio y oyó todo) al entrar Omar su compañero Saúl le pregunta irónicamente y en tono de burla “A ver a donde esta tus aviones Omar” a lo que de inmediato le contesto con un rostro encajado y desconcertado mirando fijamente a su compañero “pues seguro que tú los tienes, los rompiste o tiraste” Saúl al ver la reacción de Omar (contenerse y no reclamar) se ríe en tono burlón “jajaja, ya no tienes tus aviones de papel” durante este suceso me encuentro fuera del salón observando todo desde la ventana, sin embargo tanto sus demás compañeros como la maestra solo se queda observando todo lo que sucede sin intervenir dejando nuevamente que Omar sea expuesto, exhibiendo y agredido ante el grupo, ya que por un lado la maestra se hace como no ve ni escucha y los alumnos se muestran indiferentes continuando en silencio trabajando aunque se percataron de todo (RO22-3A).*

En este contexto podríamos decir que dentro del aula se encuentran agentes pasivos fungiendo como espectadores en algunas ocasiones o de manera inconsciente propiciamos conflictos entre los alumnos violentando susceptibilidades, al punto de no escuchar o ver, no es que no les interese, solo que puede resultar más sencillo no involucrarse.

#### **3.3.4. Hablar y escuchar al otro para comprenderse, proponer soluciones y acuerdos.**

Otra estrategia que favorece y cobra gran relevancia dentro de las estrategias utilizadas por los maestros para afrontar un conflicto quienes construyen y favorecer en sus alumnos la creación de estrategias para aprender a encarar y superar los conflictos de forma

autónoma. A partir de esta idea se encuentran agentes o mediadores propiciando el dialogo para la resolución de alguna diferencia o conflicto entre pares como en el caso de la maestra Violeta de sexto grado, quien tiene un contacto cercano con sus alumnos, es decir, comprende sus estados emocionales, y les enseña a conocerse y a resolver los conflictos cotidianos de forma conciliadora y pacífica como se dio en el siguiente episodio:

*Adal se acerca a la maestra Violeta para comunicarle sobre un percance que se suscitó durante el receso en el cual su compañero Dan derramo agua a Eva por accidente, pero al ver su compañero de burlo contrario a pedirle una disculpa, por lo que trato de intervenir para mediar las cosas para que Dan le pidiera una disculpa pero lejos de ello se rio, en ese momento la maestra intervino llamando a los implicados pidiendo a cada uno diera su versión de los hechos trata de conciliar a las partes escuchando a cada uno, algunos otros intervinieron como testigos de los hechos ratificando la versión de Adal y Eva después de tomar en cuenta la explicación de cada una de las partes para resolver el conflicto la maestra le pide a Dan que se disculpe con su compañera a lo que Dan contesta “Bueno ya discúlpame Eva no pensé que fuera para tanto” a lo que la maestra responde Dan creo que es importante que reflexiones sobre tu reacción y acción pues tu disculpa no fue sincera y mucho menos puedes darte cuenta de la realidad sobre el mensaje que se espera que aprenda sobre el respeto hacia los demás, lo que el alumno Dan contesta sin dejar de mostrar la risa en su rostro “Ya entendí disculpa Eva lo digo sinceramente” a lo que responde la maestra después de todas tus acciones es demasiado tarde tus disculpas.*

Esto nos podría hacer entender que los maestros pueden fungir como agentes de acción por tanto se manifestaron mediadores quienes participan de manera constructiva para resolver

conflictos fortaleciendo la convivencia escolar con la intención de favorecer un proceso de toma de decisiones y acciones ante el conflicto de manera autónoma.

Tanto en el discurso como las prácticas y estrategias de otros maestros, hay quienes enseñan a hablar con el otro y escucharlo, cada maestro se relaciona de modo distinto con sus alumnos la maestra de educación física Karina quien a partir de sus acciones e intervenciones con sus alumnos les enseña el respeto por los otros, las posibles soluciones antes de llegar a violentar o insultar, haciéndolos reflexionar y analizar el conflicto a partir del dialogo considerando los intereses, sentimientos, opiniones, ideas, diferencias y partes implicadas.

En muchas de las prácticas de la maestra Karina frente a grupo o sin ser responsable conducía a un clima emocional donde se manejaran las tensiones aceptando el derecho a enfadarse pero hacerlos conscientes de auto-controlarlo. De igual manera en cada una de sus intervenciones favorece la comunicación al incitar la exposición de los conflictos promoviendo una escucha activa donde cada uno expone sus motivos, explique sus acciones y regule el uso y tono de las palabras. Durante sus intervenciones con los alumnos acompaña a estos a buscar alternativas de solución de manera cooperativa respetando los derechos de todas las partes y al final invita a la reflexión a valorar las soluciones acordadas y a hacerse responsables de sus compromisos y afrontar las consecuencias.

*Pues como le decía realmente no era consciente de cómo les ayudo a mis alumnos a resolver problemas, a pensar en lo que hacen y dicen, a generar el dialogo y a enseñarles a convivir entre ellos. Pero aun así es difícil pues ya han mejorado mucho en un inicio eran aún más inquietos y tenían muchísimos más problemas entre ellos. Por ejemplo Teo no podía estar bajo supervisión porque cuando menos me distraía él ya había golpeado o insultado a uno de sus compañeros, ahora ya*

*están comenzando no solo él sino todos a respetarse y convivir, de hecho el grupo de niños que me menciona en un principio peleaban por todo y no podían trabajar en equipo y las niñas aún mas no sé si ha visto que a ellas les cuesta más trabajo trabajar en equipo nunca se ponen desacuerdo, por eso como parte de una de mis estrategias es propiciar el trabajo en equipo como ha podido notar los días miércoles que tenemos clases en el salón trabajo siempre en equipo pero muchos ya han aprendido a negociar, conciliar y a resolver sus diferencias pero aún falta mucho por trabajar (REMEF).*

Nos pudimos percatar de la actuación del maestro como mediador, teniendo la finalidad de formar alumnos emocionalmente competentes (capaces de reconocer y manejar sus emociones), y, por lo tanto, de relacionarse con los demás de forma adecuada y pacífica. A partir de la promoción del desarrollo de las competencias emocionales, a través de una programación sistemática y progresiva. La intervención y práctica docente como agente de mediación es quien se encarga de formar y educar al alumno en competencias como el conocimiento de sus propias emociones, el desarrollo del autocontrol y la capacidad de expresar sus sentimientos de forma adecuada a los demás.

### **3.3.5. Como comprenden los maestros, las percepciones que se tienen.**

De las entrevistas obtenidas las maestras explican o implícitamente señalan que dentro de la escuela se presentan problemas de convivencia entre alumnos. Así como las distintas estrategias que emplean las profesoras y profesores para la resolución de conflictos, carencia de normas y valores educativos, incivilidad, intolerancia, acciones injustas ante situaciones de conflicto, no haciendo nada para evitar los conflictos (agentes

pasivos), comportamientos y formas inadecuadas de intervenir, afectando el clima escolar y en el aula, ya sea de manera directa o indirecta.

A partir del análisis de datos sale a relucir la importancia del rol del docente como agente de desarrollo de la inteligencia emocional en sus alumnos que impulsa la convivencia sana, pacífica y armónica, así como promueve sus competencias emocionales. Parece que algunos de los maestros influyen, a través de sus múltiples interacciones, en la motivación y en la configuración de la identidad personal de los estudiantes. Puesto que llama la atención en el caso de los maestros que los sentimientos y emociones están presentes pero no se nombran y/o se hacen evidentes, realidad, significado, formas.

### **3.4. El papel de los padres de familia en el afrontamiento de los conflictos**

En cuanto a la implicación de la Familia, logramos identificar como es un factor fundamental en el desarrollo o construcción social, pues como bien menciona Mesa (2005) en relación a que los primeros modelos de cómo ser persona y de cómo relacionarse con los demás son los padres ellos educan con el ejemplo, con sus creencias y valores; son los que enseñan a construir y razonar el sentido de justicia para sí mismos y para con los demás; son los que dan las primeras pautas sobre la solución de conflictos. Por tanto diversas situaciones nos hicieron ver como la familia es un agente de una construcción social puesto que sus intervenciones desencadenan una causa y efecto, dado que los datos nos arrojan elementos generados por el contexto de la vida y dinámica familiar visto que están expuestos a contextos y climas familiares muy particulares algunos de estos pequeños están bajo el cuidado de los abuelos a causa de que los padres se han deslindado de su responsabilidad como actores principales en el proceso de educación y formación de sus hijos, por esta razón la consecuencia del ejercicio inadecuado del rol de padre y/o madre

marcan repercusiones en sus hijos. Se pudo constatar padres que pernotan y gravitan como buenos proveedores, no obstante su presencia no se siente, no se nota a través de las vivencias compartidas, o la palabra oportuna.

### **3.4.1. Los ausentes**

El caso recurrente de Mateo entre algunos otros alumnos nos permitió descubrir que no se puede educar con ausencia, sino a través del contacto efectivo, o sea, el contacto es también una forma de modelar para las relaciones interpersonales y desarrollo de competencias emocionales. La manera como los padres hacen contacto con sus hijos, es un modelaje que ellos internalizarán como esquemas de contacto y relación. Si el contacto es distante e impersonal, o cercano e íntimo, ese será el patrón que aprenderán y emplearán. Ese será la forma y el estilo como aprenderán a vincularse en sociedad. En cierta medida se podría creer que la ausencia de los padres de Mateo y factores de su entorno familiar han limitado a Mateo en el desarrollo de competencias emocionales su falta de habilidad para percibir, regular y manejar los sentimientos y emociones. A la formulación anterior encontramos elementos que revelan algunas claves que tanto en la junta de padres de familia resaltaron, así como de reflejaron en los comentarios durante la entrevista con la abuela de Mateo:

*Esto dio lugar a informarles a los padres que la escuela dio un ultimátum a los padres o se hacían responsables de la tutela de su hijo o cedía esa tutela a la abuela paterna que es la más comprometida y preocupada por el niño o se lleva a otra instancia el caso (altas autoridades SEP, DIF y derechos humanos), por lo que los padres del niño cedieron la tutela a la abuela paterna la cual se compromete y asume la responsabilizada (RO4JP).*

Por otro lado por su parte la abuela de Mateo, proporciona información sobre la dinámica y entorno familiar y la relación que mateo tiene con sus padres y cada uno de sus miembros relatando que

*“Pues su mamá no tiene paciencia por lo regular lo regaña mucho e insulta constantemente haciéndolo menos y que no es capaz de nada, pero en eso yo tengo una parte de culpa pues cuando eran niños mis hijos yo era muy exigente y no les permitía ningún error mi hijo siempre fue un niño aplicado y dedicado hacia y me obedecía en todo pero mi hija era todo lo contrario no le gustaba la escuela y era rebelde de hecho en la secundaria iba muy mal y en una ocasión se escapó a una fiesta en vez de estudiar y por supuesto reprobó, esto me enoja mucho mi esposo me reclamo que porque era exagerada y no dejaba salir a mi hija y en ese momento del enojo lo rete y le dije desde ahorita yo me hago cargo de mi hijo y tú de Lulú tú la educas a tu manera y yo a la mía a mi hijo y en unos años hablamos, me arrepiento mucho porque por descuidar a mi hija es quien es hoy no es una mujer de provecho es mala madre porque está más preocupada por rehacer su vida que el cuidado de sus hijos por eso los abandono y trata mal, por otro lado mi hijo es un hombre de provecho trabaja tiene una carrera es buen hijo, esposo, padre y ahora tío por que el junto con esposo es responsable de Mateo y su hermana pero no siento una satisfacción y orgullo completo porque de no aferrarme a esa idea tan estúpida mi hija sería otra pero mi orgullo me hizo descuidar a mi hija”* También dentro de la entrevista expone el abandono y desinterés del padre de Mateo pues nunca los ve y cuando les ve le enseña a Mateo a como pegar o insultar pues siempre se ha caracterizado por ser un pandillero y agresivo, de igual manera afirma que el padre de mateo anda en malos pasos distribuyendo droga.

### 3.4.2. Modelaje Internalizados

Sin duda la familia deja huella en la vida y esencia de todo individuo, por lo que se pudo identificar en el análisis de datos hogares lo que han generado acciones donde se muestra la falta de acciones al resolver sus problemas.

Del mismo modo pudimos explorar la responsabilidad e influencia de los padres y entorno familiar quienes crean el ambiente y estructura en las que quedan organizados los vínculos y relaciones como marco de referencia que regulan las interacciones de sus hijos con los otros a través de cómo transmiten a sus hijos su propio sistema de valores, principios y creencias, esto es, como esta estructura (valores, mapas, normas, tradiciones, costumbres, vínculos, hábitos, etc.) modela y regula, educa y forma las actitudes y comportamientos, dicho de otro modo el contexto es modelador de creencia, mapas, actitudes y comportamientos. Esto lo podemos explicar con la actitud de algunos padres al prohibirles a sus hijos a convivir y/o relacionarse con otros que tienen conductas inapropiadas que le imposibilitan crear y mantener relaciones sociales saludables:

*Ante esta situación los padres se muestran muy molestos y exigen un solución pues ya no están en posición de tolerar más estos, por lo que le informaron a la directora sobre un escrito sobre sus demandas y exigencias sobre el caso del alumno problema que les atañe, comenzaron a expresar sus molestias con cierto tenor de enojo, agresivo y violento señalando que ya no tolerarían más a el niño y que si no hay solución llegaran hasta otros términos pues la situación llevo a su límite pues ya no es solo reciben sus hijos insultos o amenazas por parte de este alumno, sino que ya hay una agresión física y que ellos por su parte para evitar que sus hijos fueran violentados les pidieron que no se juntaran con su compañero, que se defendieran y que les avisaran no solo a la maestra si no a ellos para entonces*

*actuar a su manera ya que nadie ni la escuela se hace responsable de ese niño  
(ROJP)*

Tipos de familia tienen que ver con lo vivido y aprendido en el contexto familiar; con el tipo de influencia que mamá, papá y otros miembros directos de la familia ejercieron sobre los alumnos. Por consiguiente no podemos solo hablar de una madre que opina diferente y lejos de incitar a su hija a marginar al otro:

“por dos razones porque su hija es quien busca a Mateo dado que a ella le cae bien y le gusta jugar con él, además que no será la primera ni única vez de enfrentarse a situaciones o personas como esas, pues ella no quiere darle ese ejemplo a su hija o educarla evadiendo el problema, sino dando frente y buscar soluciones para solucionarlo, como avisarle a la maestra o adulto si Mateo la molesta o agrede, hacerle ver a su compañero que no es la manera correcta de actuar o expresarle que no le gusta ser tratada así u otras opciones pero no hacer al otro lo que no quiera que le hagan a ella” (ROJP).

Esto nos hace suponer que debemos tener una visión integral lo que nos permita ubicarnos en el escenario donde actúan cada una de las partes delimitando campos de acción lo que nos permitirá evaluar las fortalezas y potencialidades los padres y entorno familia donde se vio reflejado una contraparte sobre como los padres gestionan de manera adecuada sus propias emociones, que podrán enseñar y mostrar a sus hijos una buena regulación y control de las suyas, en consecuencia la familia será modelo para criar individuos sanos física, mental y emocionalmente, le enseña a cuidarse, a tener confianza en sí mismo, a adquirir valores y normas de conducta que le permitan adaptarse a la sociedad.

Las formas que tienen los padres de afrontar los problemas de los hijos son distintos. En este caso podemos resaltar la madre que considera que no es correcto prohibirle a su hija hablar con compañeros que tengan conductas agresivas, sino que esta prefiere enseñar a su hija a solucionar las diferencias que puedan existir entre sus pares, proporcionándole otras alternativas y herramientas para enfrentar un conflicto. O la madre que se siente empática con la abuela de Mateo cuando comparte su experiencia:

*“comenta a la abuela que ella comprende por lo que está pasando que en algún momento ella y su familia tuvieron el mismo problema con su hijo, pero que buscaron apoyo profesional, además de aceptarlo pues al principio estaban a la defensiva y se sentían ofendidos cuando otros les reclamaban por el actuar de su hijo y actuaban a partir del enojo y negación. Reconoció su valentía por aceptar frente a todos el problema de su nieto y el no solo preocuparse sino también ocuparse con tener la disposición e interés de dar solución, le comente que aún tiene los datos del psicólogo que les apoyo que con gusto le pasa los datos”*  
(ROJP).

Con todo lo anterior podemos deducir que uno de los elementos de la enseñanza y educación en competencias emocionales cobran gran influencia través del ejemplo, en hechos, acciones y actitudes. Se forman modelando competencias para la vida a través del estilo de vida que proyectan, los hábitos que exhiben, los comportamientos que expresan y los vínculos que construyen.

En efecto se aprende primariamente por imitación, observando (viendo, oyendo y sintiendo). Buena parte del aprendizaje viene por imitación que los alumnos hacen de las actitudes y conductas de sus entornos inmediatos. Sin duda los datos analizados deducen como los padres y contexto familiar por ser el origen y la fuente inmediata para los

alumnos, generan una influencia decisiva y única, por ende influyen en forma poderosa el tipo de mapa, aprendizaje, carácter y personalidad de cada uno de sus hijos. Es decir podemos imponer una interacción (estilos) toxica y negativa o sanas y positivas, a través de la instrucción, el modelaje, los contactos realizados, los vínculos construidos y los contextos, estas funciones familiares y en especial la de los padres son indispensables, por tanto, se convierten en uno de los referentes principales en cuanto a actitudes, comportamientos, emociones y sentimientos, durante la junta de padres de familia resaltaron dos acciones e intervenciones contradictorias entre abuela por una la que asume quien es su nieto y tiene toda la disposición de hacer algo para modificarlo y la abuela que no acepta las limitaciones y necesidades de su nieto sobreprotegiéndolo y limitándolo a no permitirle más juntarse con Mateo, exigiendo que no lo sienta a su nieto junto a Mateo y que la maestra no le permita acercársele o llegar al grado de no llevar a su nieto a la escuela para no confrontar y resolver el problema.

La familia y escuela por tanto, son un factor fundamental en el desarrollo de las competencias emocionales pues en estos dos ejemplos pudimos ver quien reconoce y toma acciones proporcionando de herramientas y el otro negando la realidad haciéndolo dependiente y darle la vuelta al conflicto.

De manera que podemos creer que las relaciones entre el docente-alumno-familia es fundamental para el desarrollo o construcción social, dado que la enseñanza y adquisición depende de la práctica, del entrenamiento y de su perfeccionamiento, a través de ejemplos y vivencias, y cada vez menos de la instrucción verbal. Puesto cada una de las parte cumplen una función socializadora pudimos distinguir las diferentes formas de afrontar el conflicto saliendo a relucir los roles y acciones que se juegan ante un conflicto por un lado el emisor, receptor y mediador, quienes influyen.

## **Capítulo IV. El desarrollo de competencias emocionales en los alumnos. El desafío de la estrategia de intervención**

En este capítulo se comparte de manera pormenorizada la estrategia de intervención diseñada. En ella se reconocen actividades realizadas con los niños, pero también se describen las acciones de sensibilización realizadas con los maestros y los padres de familia a manera de coralidad.

### **4.1. El punto de partida de la estrategia de intervención**

Si bien encontramos en el diagnóstico que en algunas ocasiones existen maneras de afrontar el conflicto en donde se trata de intervenir a través del diálogo, la negociación y mediación a fin de llegar a acuerdos y buscar posibles soluciones; quienes son empáticos y escuchan al otro; esas prácticas no son la constante en las relaciones entre estudiantes.

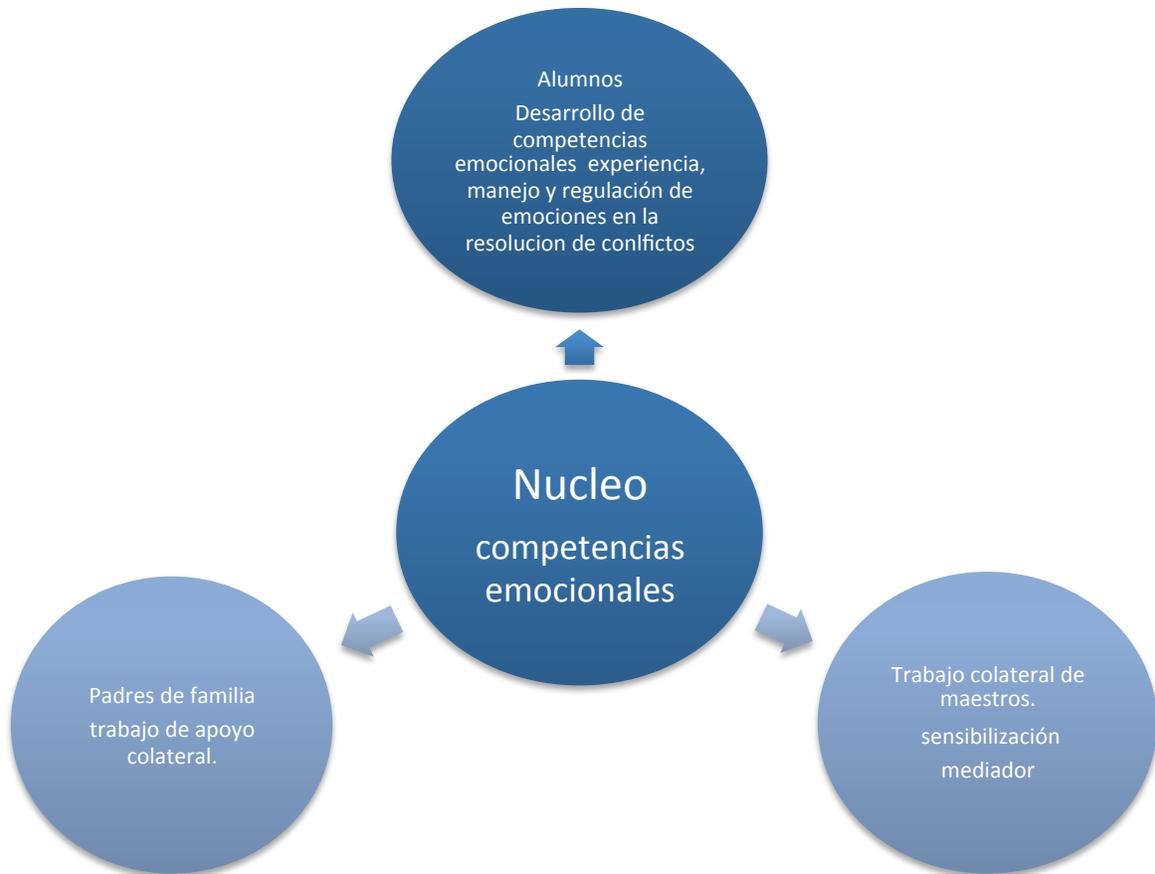
Se pudo percibir que las actitudes que en general muestran los estudiantes sobre la forma como resuelven los conflictos están relacionadas con la evasión y la búsqueda de ganar a toda costa. Por un lado, la idea de que la convivencia es ausencia de conflictos. En esa perspectiva los conflictos se evaden, no se hablan, haciéndose indiferentes ante ellos, cuando tratan que ellos pasen desapercibidos al no reaccionar ante ellos. Por otro lado, en la búsqueda de ganar a toda costa, se actúa de manera impulsiva cuando se intenta afrontar el conflicto siendo intolerantes, incitando al otro, cobrando venganza, manifestando abuso del poder al legitimar la violencia como forma de resolver los problemas.

Si bien existen múltiples elementos que condicionan la forma como se afrontan los conflictos entre las y los alumnos, tal cómo se documentó en el diagnóstico, hemos visto que la falta de habilidades y competencias emocionales explican la dificultad de poner en juego actitudes de negociación y cooperación al momento de vivir el conflicto. Lo anterior

afecta no solo el clima de relaciones de convivencia al interior del grupo escolar, sino también el propio bienestar psicológico y físico de los estudiantes que habrá de influir en su rendimiento académico. Desde esta perspectiva, el desarrollo de competencias emocionales se convierte en un desafío y necesidad de la formación a fin de aprender a afrontar de manera constructiva y pacífica los conflictos para una mejora de la gestión de convivencia. En este sentido, nos interesa desarrollar un dispositivo de intervención que pueda dar respuesta a dicha necesidad de fortalecer el desarrollo de competencias emocionales para afrontar los conflictos, entendiendo que estas se configuran socialmente en la relación con los otros, por lo que su conformación no es un asunto del individuo en sí mismo, ajeno al contexto. Se trata de promover la formación de competencias emocionales donde están implicadas las habilidades intrapersonales y interpersonales que se configuran a partir de un trabajo consigo mismo y en la interacción con los otros, en el entendido de que al conjugarlas con el desarrollo de un conjunto de destrezas y actitudes se podrá influir en la conducta, los estados mentales/emocionales y por lo tanto, en la reacción frente a los conflictos.

#### **4.2. Descripción de la estrategia de intervención**

En el desarrollo de la estrategia de intervención se contempla focalizar el trabajo con las y los alumnos, aunque de manera colateral se habrán de desarrollar un conjunto de acciones de sensibilización con los profesores y padres de familia. Así, es posible esquematizar las dimensiones que tomará la estrategia de intervención:



El dispositivo de intervención que se pretende plantear es dirigido directamente a los alumnos y de manera colateral o transversal con los docentes, sin embargo la disposición y necesidad de la escuela también propone trabajar de manera parcial con los padres de familia.

El desarrollo de competencias emocionales es un constructo social y por ello la intervención, impulso, influencia y trabajo colateral del maestro y/o maestra es fundamental, por esta razón es conveniente la intervención de manera formal o informal del maestro o maestra siendo mediadores al gestionar o manejar los conflictos cotidianos a medida que surgen dentro del aula y escuela antes que el conflicto se desate en algo más complejo. El papel y coordinación de padres y maestros es clave en el desarrollo de

competencias emocionales al afrontar un conflicto, puesto que son quienes moderan a diario la instrucción directa de habilidades y procesos claves de resolución de conflictos en el aula o casa. Así como promueven el desarrollo de competencias emocionales intrapersonal (conciencia emocional, regulación emocional y autonomía emocional) e interpersonal (habilidades socioemocionales y habilidades para la vida y bienestar personal). Incitando a dar soluciones a partir de su propia opinión donde los alumnos busquen las posibles soluciones al afrontar un conflicto.

Lo importante es desarrollar estrategias para afrontar las problemáticas y necesidades de la escuela en lo que se refiere a la gestión de convivencia y la manera de cómo se afrontan los conflictos, pues se cree y coincide con la idea que para que verdaderamente haya un cambio se debe trabajar directa o indirectamente con todo el contexto e implicados, es decir, para dar solución a un problema se debe intervenir de manera integral y no solo de manera fragmentada. Haciendo una asociación con la enfermedad del cáncer, para erradicarlo debemos combatirlo todo y no solo una parte, pues de no ser así se propagara rápidamente en otras partes del cuerpo. Con ello quiero dar a entender que nuestro diagnóstico nos permite hacer un análisis e interpretación de datos que evalúa cierta condición y manifestaciones de la problemática a partir del contexto y factores variantes con las que se deben trabajar que nos permite identificar que el trabajo con los alumnos puede ser un eje de la intervención que permita iniciar un proceso de intervención para propiciar el desarrollo emocional para la mejora de las estrategias utilizadas en la resolución de conflictos en la convivencia.

### **4.3. Propósitos generales**

Con la estrategia de intervención se propone generar una experiencia de formación con los estudiantes que favorezca el desarrollo de sus competencias emocionales relacionadas con el reconocimiento, la expresión y el manejo de emociones que les permitan afrontar conflictos de manera pacífica, apoyada por el trabajo colateral con maestros y padres de familia.

### **4.4. El enfoque de formación**

El diseño del dispositivo se encuadró en una línea de intervención para el desarrollo de competencias emocionales al afrontar conflictos para una sana convivencia. En el desarrollo de la experiencia de formación de competencias emocionales para afrontar los conflictos uno de los ejes fundamentales es el aprendizaje colaborativo. Su conveniencia deriva de que promueve el aprendizaje y trabajo colectivo para que los integrantes de un grupo con diferentes niveles de habilidades puedan aprender unos de los otros y ayudar a sus compañeros a aprender partir de la mediación.

Al analizar las áreas de oportunidad que de cada una de las partes en el margen de la convivencia entre alumnos sobre la manera de cómo se afrontan los conflictos y resolución de estos a partir de sus propios códigos particulares y normativos, así como de manera colateral con maestros y padres de familia. Entonces es viable construir estrategias que favorezcan un conjunto de herramientas y habilidades para atender los conflictos. Construyendo contextos, escenarios y espacios autosustentables en los cuales puedan comunicarse haciendo uso de asambleas, actividades y juegos cooperativos, el rincón del dialogo, la mediación (acuerdos, negociación y contratos) y desarrollo de competencias emocionales, es decir, abrirse a la posibilidad del otro y construir consensos donde se

construyan sujetos y posibles soluciones para afrontar el conflicto desde las competencias emocionales, diferencias, la contraposición de necesidades e intereses por ello se requiere de la presencia de una interacción entre dos o más sujetos, así como transformar la forma en como asumimos y manejamos las situaciones conflictuales, asumiendo los conflictos ya no de manera destructiva, sino aprender a convivir con los conflictos buscando la forma de manejar y afrontarlos donde nuestros pensamientos, emociones y acciones no obstaculicen la solución entre las partes del conflicto.

En particular dos recursos serán de suma utilidad en esta perspectiva:

- **Trabajo colaborativo:** “se puede definir como aquella actividad realizada por dos o más personas conjuntamente de forma equitativa o proporcional, para alcanzar unos objetivos y, en definitiva, aprender” (Girona, 2009).
- **Juego cooperativo:** “es aquel en el que las personas que participan no compiten, sino que buscan un objetivo común y se gana o pierde como grupo. Los juegos cooperativos promueven la participación y actitudes de empatía, coordinación, comunicación y solidaridad” (Maite Garaigordobil, 2003)

En cuanto a las técnicas y estrategias formativas del dispositivo de intervención se utilizarán diversas técnicas o dinámicas de grupo como actividades donde se ponga en juego la cooperación, dramatización, dibujo, grupos o asambleas de discusión, juegos de comunicación, contacto e interacción, estudio y resolución de casos, cuentos, manualidades, mediación, discusiones guiadas, etc., de igual manera se llevarán a cabo técnicas y estrategias dinámicas de estimulación, regulación, manejo y expresión de emociones.

#### **4.5. Propósitos y actividades con alumnos, maestros y padres de familia**

En este apartado se describen las actividades realizadas con los diversos actores precisando los propósitos que los orientaron.

##### **4.5.1. La estrategia con alumnos**

La intervención con los alumnos se plantea los siguientes propósitos:

- Que los niños y niñas desarrollen competencias emocionales con las cuales reflexionen y analicen los conflictos de modo más objetivo, tomando en cuenta las partes implicadas, las causas y consecuencias a fin de afrontarlo y mediar en él de un modo pacífico.

Se trata de que los estudiantes puedan reconstruir las creencias negativas acerca del conflicto.

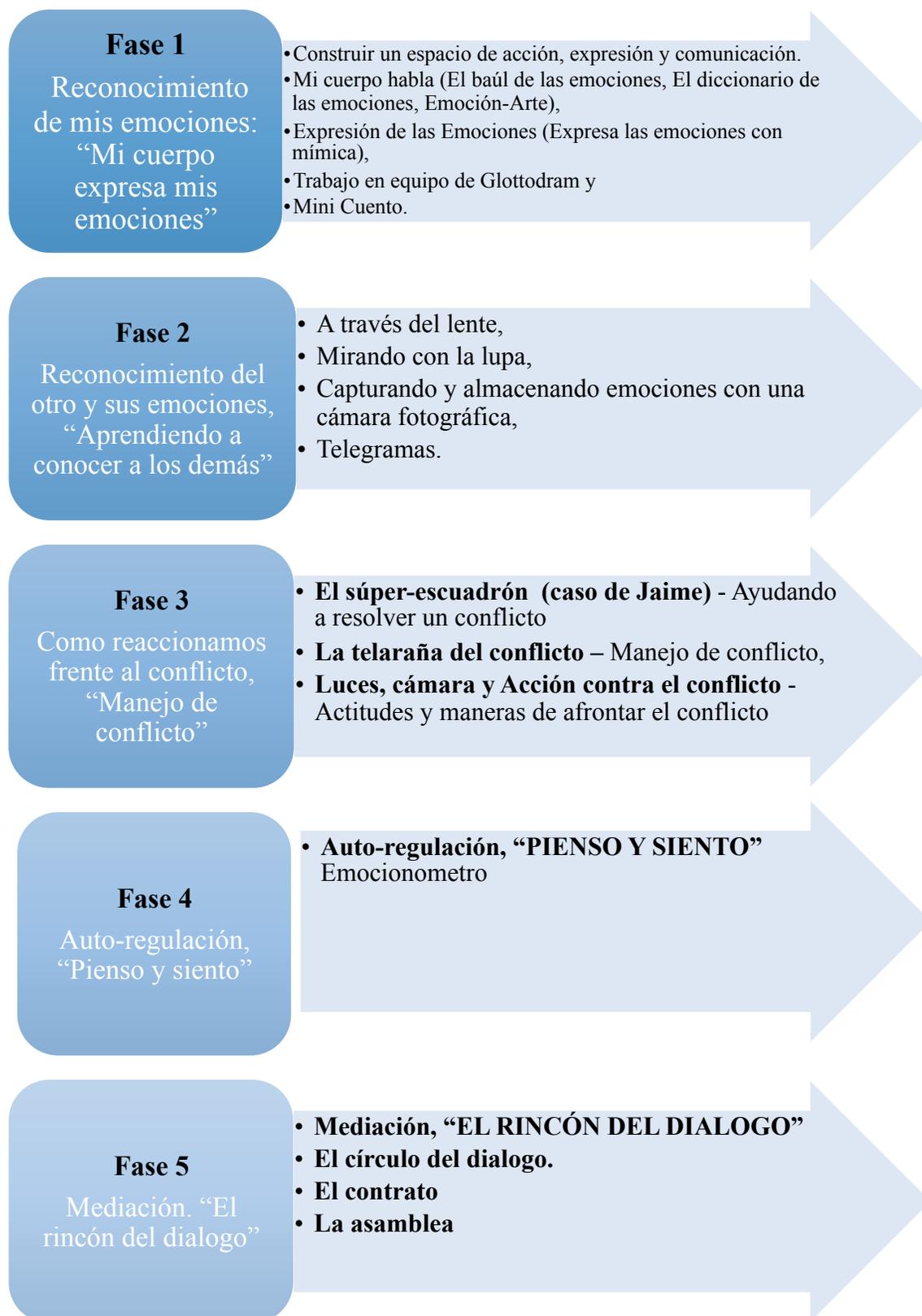
- Que los niños y niñas tomen conciencia del conflicto en su vida (día a día).
- Que los niños y niñas comprendan el rol que tienen las competencias emocionales en un conflicto y aprendan a gestionarlas.
- Que los niños y niñas participen en el proceso de solución de conflictos a través del diálogo, manejando, desarrollando la capacidad de reconocer, expresar y ser conscientes de lo que sienten al afrontar conflictos, a fin de aprender a afrontarlos de forma constructiva.
- Que los niños desarrollen la flexibilidad de poder moverse y no aferrarse a una posición, adquiriendo una auto conciencia, habilidades sociales, a partir de la responsabilidad y cooperación que les permita decidir otros cursos de acción al afrontar los conflictos.

- Que los niños y niñas desarrollen la capacidad de reconocer y ser conscientes de las emociones y sentimientos de otros al afrontar los conflictos.
- Que los niños y niñas adquieran la habilidad de regular sus emociones al controlar sus impulsos y desarrollar emociones positivas al afrontar los conflictos.
- Que los niños y niñas desarrollen habilidades socioemocionales como la capacidad de escuchar, comunicar, asertividad, resolver conflictos de manera constructiva y trabajar en equipo.

### **Fases y actividades del proceso**

El diseño de la estrategia de intervención contempló el desarrollo de cinco fases que a continuación se enlistan compartiendo más abajo la descripción de las actividades que las componen:

- Reconocimiento de mis emociones: “Mi cuerpo expresa mis emociones”
- Reconocimiento del otro y sus emociones, “Aprendiendo a conocer a los demás”
- Como reaccionamos frente al conflicto, “Manejo de conflicto”
- Auto-regulación, “Pienso y siento”
- Mediación. “El rincón del dialogo”



## Fase 1 Reconocimiento de mie emociones

### **MI CUERO EXPRESA MIS EMOCIONES**

Autoconciencia: el propósito es que los niños y niña desarrollen la capacidad de reconocer y expresar sus emociones y sentimientos,



## Fase 2: Reconocimiento del otro y sus emociones,

### **“APRENDIENDO A CONOCER A LOS DEMÁS”**

Empatía y habilidades sociales: fortalecer y desarrollar competencias que permitan a los niños y niñas afrontar conflictos (solucionar problemas) y adaptarse de manera eficaz en el mundo que lo rodea



## Fase 3: Como reaccionamos frente al conflicto,

### **“MANEJO DE CONFLICTO”**

Autorregulación: el objetivo principal es que los niños aprendan a resolver los conflictos de manera autónoma, es decir, que no dependan de la intervención del adulto, a partir del manejo de emociones (competencias emocionales), dialogo, escucha, entendimiento, acuerdos y negociación. Fase 4: Auto-



## Fase 4: Auto-regulación,

### **“PIENSO Y SIENTO”**

Que los alumnos aprendan a reconocer, regular y manejar sus emociones, (gestión o manejo de los conflictos).



## Fase 5: Mediación,

### **“EL RINCÓN DEL DIALOGO”**

Que los niños y niñas adquieran habilidades de competencia emocional para resolver y afrontar de forma constructiva los conflictos.

El trabajo se realizó en sesiones de intervención semanal de 1 hora y para el desarrollo de cada uno de los ejes se contempló el diseño de un conjunto de actividades organizadas a través de una secuencia metodológica específica.

Particularmente el dispositivo de intervención se desarrolló con los alumnos del 4° de primaria entre los 9 y 10 años de edad se desarrollaron diversas actividades relacionadas con la expresión y comprensión de las emociones, comunicación, empatía, cooperación grupal, relaciones de ayuda y cooperación, identificación y reconocimiento del otro, afrontamiento de conflicto. En su conjunto estas actividades estimulan el desarrollo de competencias emocionales autoconciencia emocional, manejo de las emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales.

En el desarrollo de su planeación se utilizaron diversos recursos y materiales que forman parte de los planes y programas de la SEP, que se pudieron vincular a fin de apoyar el desarrollo de nuestro propósito. A saber:

- **PACE** (Programa Nacional de Convivencia Escolar): este programa de la Secretaría de Educación Pública es un proyecto educativo de carácter preventivo, que busca contribuir a las políticas públicas que impulsa la Secretaría de Educación Pública para mejorar la convivencia escolar a través de talleres y orientación.
- **Ruta de mejora:** Este programa de la Secretaría de Educación Pública permite que cada escuela ordene y sistematice sus procesos de mejora, gestionando de manera autónoma en los últimos años en esta ruta de mejora se ha promovido una convivencia escolar sana, pacífica y formativa tomando como prioridad el clima del aula y la disciplina.

- **Marco para la convivencia escolar:** “es un documento que guiará la vida en las escuelas y que integra la normatividad vigente en cuanto al funcionamiento y organización de las escuelas en materia de disciplina escolar, con las orientaciones más recientes sobre Derechos del niño, así como con las tendencias actuales en materia de Convivencia Escolar” (página web de la Secretaria de Educación Pública).
- **Semáforo de la conducta:** Es una estrategia para mejorar el comportamiento de los alumnos en el aula, esta estrategia importante y que suele utilizar los maestros y maestras en todos los grupos de la escuela, con el propósito de controlar la disciplina, evaluando sus conductas según su comportamiento.
- **Semáforo de las emociones:** Esta técnica complementa a la anterior. Está especialmente indicada para la enseñanza de la autoregulación de las Emociones Negativas: Ira, Agresividad, Impulsividad, etc. Se asocian los colores del semáforo con las emociones y conductas.
- **Violentometro:** “un material gráfico y didáctico en forma de regla que consiste en visualizar las diferentes manifestaciones de violencia que se encuentran ocultas en la vida cotidiana y que muchas veces se confunden o desconocen”. (UPGPG, 2010).
- **Espacio de la asamblea:** Habitualmente se comienza con los miembros de grupo sentados en posición circular y/o asamblea se plantearan los objetivos e instrucciones de la actividad (planteamiento del conflicto). En un segundo momento el grupo establecerá acuerdos y convenios para el desarrollo de la actividad. En un tercer momento el grupo desarrollara la acción en pequeños equipos o trabajo colaborativo (grupal). Al finalizar la actividad los miembros del grupo expondrán

sus conclusiones de manera individual y/o en equipos en la cual se dará apertura a una fase de discusión o debate en torno a la actividad realizada o tema. Durante este tiempo de debate se reflexionara y dialogara (guía y moderación de la profesora), así como se analizara los procesos y resultados de la actividad que se realice. Se seguirá este esquema sucesivamente al realizar una actividad de cada sesión.

### **Fase 1. Reconocimiento de mis emociones “Mi cuerpo expresa mis emociones”**

Durante esta fase el propósito es que los niños y niñas desarrollen la capacidad de reconocer y expresar sus emociones y sentimientos, es decir, en esta fase se promovió el desarrollo de una de las competencias emocionales que es la auto-conciencia con la cual los niñas y niños reforzaron un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinen su conducta con relación a el reconocimiento de sus emociones y como estas determinan el cómo afrontan los conflictos, al identificar las propias emociones, reconocer sus propios estados de ánimo y los efectos que pueden tener. Lo que se pretende es que los niños y niñas desarrollen la competencia de autoconciencia, es decir, ampliar su capacidad de centrar la atención en su propio estado emocional ante cualquier situación o conflicto, así como ser capaz de procesar sus estados emocionales y usar lo que saben para tener mejores acciones ante el conflicto. Digamos que no solo sean capaces de identificar sus emociones, sino también puedan determinar la causa de su estado emocional, anímico y sentimientos y así puedan utilizar este conocimiento para decidir qué hacer, evitando una reacción descontrolada que pueda ocasionar problemas al afrontar un conflicto.

Esta primera fase está constituida por cinco actividades que se trabajan en dinámica de taller y cada una de ellas se realiza en un periodo de una sesión de una hora

aproximadamente. Estas actividades son las siguientes y a continuación se describen de manera pormenorizada:

Construir un espacio de acción, expresión y comunicación.

Mi cuerpo habla (El baúl de las emociones, El diccionario de las emociones, Emoción-Arte),

Expresión de las Emociones (Expresa las emociones con mímica),

Trabajo en equipo de Glottodram y

Mini Cuento.

### **Actividad 1. Un espacio de acción, expresión y comunicación**

Con esta actividad que se realiza en una sesión, se lleva a cabo una presentación en clase sobre la dinámica y propósito del espacio para promover el desarrollo de competencias emocionales, el cual se desarrollará una vez a la semana en un día y horario específico. Se les explica a los niños que este espacio estaría destinado para convivir, comunicarnos, expresarnos y tomar acciones para afrontar conflictos y por ello se construirá un procedimiento y estructura para favorecer el diálogo, acuerdos, negociación y mediación como prácticas a través de las cuales se favorecerá que los alumnos aprendan a resolver sus conflictos de forma autónoma. De igual manera se les comenta a los alumnos que dentro de estos espacios se realizarán actividades, dinámicas y juegos, en los cuales trabajaran de forma cooperativa para un fin y bien común.

Después de explicar a los niños y niñas el propósito del espacio, se les explica la importancia del manejo de comunicación e interacción entre cada uno de los integrantes a fin de llevar a cabo una dinámica adecuada del trabajo. Por lo anterior, se propone que de manera colectiva se establezcan acuerdos y normas para realizar las actividades en este espacio. Para apoyar el proceso se les explica la diferencia entre normas y acuerdos.

*“Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades, las cuales deben acatar”*

*“Un acuerdo es un convenio entre dos o más partes o una resolución premeditada de una o más personas, es un compromiso que hacemos por voluntad propia y decisión” “un acuerdo es el fruto de una negociación o un debate. Las partes involucradas exponen sus argumentos durante las conversaciones y buscan una posición común; al encontrarla, alcanzan un acuerdo”*

En trabajo colaborativo elaboren sus acuerdos de normas y reglas sobre su comportamiento, actitudes y acciones que se llevaran a cabo en ese espacio para convivir de manera respetuosa, pacífica, sana, armoniosa y cordial. Esto es: la forma de trabajo, normas, acuerdos, que se va hacer, el objetivo, la participación y dinámica.

Habiendo definido sus acuerdos de convivencia se inicia otra actividad consistente en elegir de manera colaborativa, un nombre para el espacio y grupo que vaya de acuerdo con lo que van a realizar.

Para la realización de esta actividad se les pide recordar los acuerdos para realizar la actividad. Uno de estos acuerdos sugeridos era levantar la mano para hablar, escuchar lo que dicen los demás, guardar silencio, respetar turnos, no burlarse de lo que dice el otro, etc. una vez que ellos dieron sugerencias se les hicieron saber las normas de participación, sobre cada uno daría su opinión sobre cómo les gustaría nombrar a nuestro espacio para que al final entrara en voto democrático para elegir uno. Podríamos decir que cuando se someten al orden establecido por una opción consciente en la cual ellos se comprometieron y acordaron sin imponerles, intentan respetarlas algunos juegan un rol de agente quién vigila que se lleven a cabo y en orden los acuerdos utilizando distintas estrategias, lo hacen finalmente como un acto de líder.

*En un inicio les fue difícil respetar los acuerdos establecidos por ellos mismos, pero conforme paso el tiempo entre ellos mismos les recordaban a los otros lo que habían convenido, “Debemos levantar la mano para pasar y escribir como queremos que se llame nuestro grupo, y todos están gritando y amontonados”, “Si nosotros quedemos que no íbamos a gritar”, “A ver vamos a sentarnos todos en nuestro lugar y callarnos, primero Ángel, después Dulce, etc.” (Fue dando turnos conforme levantaban la mano los compañeros que estaba sentados y en silencio, por lo que los demás fueron sentándose poco a poco para que se les diera su turno) “Debemos cumplir lo que acordamos pues nosotros decidimos que debíamos hacer para hacer la actividad verdad maestra”.*

Cada uno de los niños y niñas pasaban a escribir el nombre que eligieron y cabe mencionar que la mayoría de las propuestas eran alusivas a la convivencia y la solución de conflictos, procediendo después a elegir el nombre que más les gustaba “Grupo de amigos unidos para solucionar el conflicto” después de una votación.

*Entre ellos mismos se organizaron al proponer por iniciativa propia acuerdos para la votación y elegir el nombre del grupo “tenemos que levantar la mano para decir que nombre nos gusta más”, “debemos levantar la mano una vez, solo el que más, más, más nos gusta”, “el nombre que tenga más votos ese gana y todos debemos aguantarnos aunque sea que ese no lo escogimos o no nos gusta”*

Como cierre de la actividad se propone el diseño entre todos de un logo con el nombre del grupo. El objetivo de esta actividad es crear un sentido de pertenencia entre los niños lo que crea un compromiso, responsabilidad y la satisfacción de sentirse parte integrante de un grupo. Cuando nos sentimos parte de algo nuestra actitud, conducta, comportamiento cambia en pro de un bienestar común y personal y así somos capaces de adaptarnos. Por otro lado, al sentirse parte de algo, ello da la seguridad de poder compartir sus emociones, sentimientos, pensamientos e ideas. Sentirse parte de un grupo donde se comparte, se

participa, se juega y se trabaja juntos, donde prevalece la comprensión y reconocimiento del otro se promueve además la empatía. Ello da condiciones para que se den cuenta que participar significa compartir lo bueno y lo no tan bueno, y que ésta es la base para la aceptación entre las personas en cualquier contexto. El interés y emoción que despertó en los niños la idea de formar un grupo de pertenencia detono ideas creativas como el hacer credenciales de socios del grupo como una representación de estar incluidos en un grupo, del que forman parte. Después de diseñar el logo del nombre de grupo y las credenciales se acordó que se traerían impresas para la siguiente sesión.

### **Actividad 2. “Mi cuerpo habla”. Actividad de integración: Expresiones faciales, acciones y gestos de mis emociones**

Esta actividad se subdivide a su vez en diversas actividades, a saber:

“El Baúl de las emociones” El propósito de esta actividad fue que los niños y niñas logaran identificar cada una de las emociones.

Se les pidió nuevamente que entre todos establecieran acuerdos para realizar la actividad por lo que de manera colectiva o en común decidieron cinco acuerdos, haciendo un pacto sobre respetar lo convenido. Una vez llegando a estos acuerdos se les repartió una hoja de cartulina y pinturas o colores dándoles la instrucción que la dejen sobre el piso sin hacer nada con ella. Posteriormente se les explico la actividad explicándoles que la cartulina y colores serian nuestro medio de expresión y con ellas expresaran de manera artística las emociones que sienten o que les produce la música. Se les explicó la dinámica: durante un periodo de tiempo se les pondrá un fragmento de música, durante ese tiempo ellos pintarán el sentimiento o emoción que les hace sentir esa música en la cartulina, eligiendo un solo color, cuando pare la música se les pedirá que escriban el nombre de la emoción que les hizo sentir esa música. Al concluir, se inicia de nuevo con otro fragmento de música de

manera sucesiva. Una vez terminada la actividad de expresión de arte se promueve la reflexión a partir de las siguientes preguntas: ¿Qué sentimiento o emoción me hizo sentir el primer fragmento de música?, ¿Por qué?, ¿Qué color elegí para representarla?, ¿Por qué ese color?, ¿Qué sensación sentí en mi cuerpo?, ¿Qué me hizo recordar?, ¿Me gusto esa emoción o sentimiento?, ¿En qué momentos tengo este tiempo de emoción o sentimiento?. Para cada una de los fragmentos se les pregunto lo mismo, y se registró en una hoja de papel bond.

*Esta actividad les fue grata, ya que muchos de ellos comenzaron a bailar o mover su cuerpo al ritmo de la música, sin embargo tal era su emoción que comenzaron a levantarse pisando las hojas de otros, por lo que algunos pedían que no bailaran y se quedaran quietos, “La maestra dijo que pintáramos y no que bailáramos y ustedes nada más están pisando nuestras hojas”, “Ya quédense quietos, no se muevan ni bailen.....”.*

Esto nos permitió abordar las diversas maneras o mecanismos lingüísticos para expresar nuestras emociones, así como interpretarlas o identificarlas, puesto que podemos manifestar o comunicar tanto verbal, no verbal (facial y corporal) y con la actitud. La expresión de las emociones manifiestan, ocultan o regulan las diferentes reacciones afectivas. La emoción es una experiencia interna que sólo se manifiesta externamente mediante gestos o movimientos. Sin embargo la emoción puede decirse que tiene una dimensión más allá de lo subjetivo. Es una experiencia en la que intervienen sistemas de respuesta como el Fisiológico/Adaptativo, Conductual/ Expresivo y Cognitivo/Subjetivo. Se dice que las emociones son innatas y universales pero también son aprendidas socialmente.

*A partir de lluvia de ideas se les cuestiono a los niños y niñas de qué manera podemos expresar nuestras emociones y/o darnos cuenta que otra persona está enojada, alegre, triste, sorprendida, con desagrado y/o miedo, muchos de ellos*

*ejemplificaron a partir de gestos faciales, algunos otros corporalmente “brincando para expresar la alegría” “bajando cara y hombros para expresar la tristeza” “comprimiendo los músculos y puños, apretando la quijada para expresar el enojo” etc. Mencionando expresiones verbales que se dicen según el estado emocional, y mostrando formas de actuar que hacen al escenificar cuando están tristes, enojados, alegres, sorprendidos, con miedo o sorprendidos.*

Poniendo color y forma a las emociones e imaginar ¿de qué color y forma se imaginan cada una de las emociones? Y ¿por qué ese color y forma?, los niños y niñas describieron las características de la forma como sienten diversas emociones, proponiendo algunas clasificaciones al respecto. Por último, para dar cierre a la actividad se expone una galería de arte llamada “Emoción-Arte” donde se propone que todos peguen sus cartulinas en las paredes del aula y expliquen y/o den a conocer el sentimiento o emoción que su lámina manifiesta. A través de la música y la pintura, los niños y niñas pueden transmitir y expresar sus sentimientos y emociones al promover su expresión artística.

Otra actividad que da seguimiento a la anterior es el “El diccionario de las emociones”. Esta actividad tiene como finalidad que los alumnos reflexionen sobre sus propias emociones a través de experiencias personales vividas, tanto dentro como fuera del aula y tiene varios momentos. Al inicio de la actividad se establecieron acuerdos para llevar a cabo nuestra dinámica y se planteó la importancia de identificar, conocer y poner nombre a las emociones. Para empezar a regular las emociones el primer paso es conocerlas y entender que todos las tenemos, así como comprender que algunos las exteriorizamos de una manera y otros de otra, pero que son importantes en nuestra vida. Para llevar adelante esta idea sobre *¿Que son las emociones?* Se realizó una actividad que nos ayudó a trabajar la primera fase sobre ¡Vamos a dibujar caras! en esta actividad se les proporciono material

con el que cada uno de los niños y niñas dibujaran expresiones faciales de las emociones básicas

*Esta actividad les gustó mucho por lo que durante esta actividad salieron comentarios sobre una película, una de las alumnas comentó “las emociones como la película Intensamente, alegría, tristeza, furia, miedo y desagrado” por lo que otros niños y niñas comenzaron a mencionar actitudes, caras, palabras que decían estos personajes, “si como furia prendía fuego y le salía humo, sacaba los ojos y arrugaba la cara así”, y “desagrado quería que Riley se vistiera bien para su primer día de clases”, “Alegría hace cosas para que Riley se divierta” “Tristeza hace que se ponga triste por recordar donde vivía antes y sus amigos”, “Miedo la protegía que le pasara algo pues le daba miedo estar de noche cuando se escapó de su casa”. Todo el grupo comenzó a platicar de la película y recordar a los personajes.*

Por lo que me apoye de esta haciendo un paréntesis antes de realizar la actividad por lo que se proyectó un fragmento de dicha película llamado “Los mejores momentos de Riley”, después de ello comenzamos a realizar la actividad de las caritas en la cual los niños y niñas dibujaron en unos círculos de cartulina unas caritas que reflejaban las distintas emociones tomando como ejemplo los personajes de la película, así como entre todos juntos inventamos o añadimos un nuevo personaje que en la película no salía el cual era la “sorpresa”. Antes de empezar a dibujar hablamos sobre qué se siente cuando nos sentimos de determinada manera (con miedo, rabia, tristeza, alegría, sorpresa, desagrado o aversión). Lo que nos sirvió también para pensar como ponemos la cara cuando sentimos esas emociones (expresión de la cara, postura de la boca, los ojos, postura del cuerpo, color de nuestro rostro, lágrimas, etc.). De igual manera se les hicieron preguntas a los niños con el propósito de que llegaran a conclusiones para después plasmarlo en los círculos de papel,

una vez terminada la actividad los niños mostraron sus caritas donde los demás debía identificar las distintas emociones en las caritas. Durante el transcurso de la actividad nos sirvió para hablar de las emociones con el objetivo que aprenda a diferenciarlas, a ponerles nombre y comprender que todas las personas sentimos esas emociones en algún momento o situación.

Se les preguntara sobre que son las emociones en asamblea conseguimos definir y redactar nuestro propio concepto de emociones en una hoja de papel bond. Posterior a ello se habló de seis emociones básicas a partir de sus paletas de caritas y personajes de la película en la cual se expresa cada emoción donde de manera colectiva describieron que expresa esa emoción de manera dirigida hasta nombrarla y explicarla.

**MIEDO:** Anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad.

**SORPRESA:** Sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria. Puede dar una aproximación cognitiva para saber qué pasa.

**AVERSIÓN:** Disgusto, asco, solemos alejarnos del objeto que nos produce aversión.

**IRA:** Rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad.

**ALEGRÍA:** Diversión, euforia, gratificación, contentos, da una sensación de bienestar, de seguridad.

**TRISTEZA:** Pena, soledad, pesimismo

Sin duda este tipo de dinámicas son muy positivas porque ayudan a los niños y niñas, no sólo a identificar y a reflexionar sobre las emociones, sino que también son capaces de expresarlas verbalmente y delante de sus compañeros y amigos.

### **Actividad 3. Expresión de las emociones**

Dando continuidad a la primera fase realizamos una nueva actividad en esta jugamos a “Expresa las emociones con mímica” para iniciar como en cada actividad se establecieron los acuerdos para el desarrollo y participación, la actividad comenzamos cuestionando ¿Y tú? ¿Cómo te sentirías? para ello se lanzaban preguntas detonadoras sobre cómo se sentirían en distintas o vivieran situaciones como: “ El profesor te felicita frente al grupo por lo bien que haces una actividad”, “Un compañero te quita tu lapicera”, “te peleas con tu mejor amigo (a)”, “te caes al correr”, “Tus abuelos te regalan un juguete que querías desde hace mucho tiempo”, “Te ladra un perro en la calle”, etc.

Después de ello se les pidió a los niños que en equipos de tres o cuatro crearan una situación en la cual se presentara una emoción (alegría, tristeza, miedo, ira, sorpresa, aversión). Posterior a ello, en equipo expresaron frente al resto del grupo a partir de la mímica la situación sobre la reacción que tiene nuestro cuerpo cuando sentimos estas emociones, para ello los demás equipos mostraban en orden sus paletas con las caras de las emociones para adivinar que emoción está en juego en esa situación. Y se les preguntara aleatoriamente cuándo, cómo, por qué, dónde, con quien o en que situaciones sienten esa emoción, el equipo que adivine será el siguiente en pasar a escenificar con mímica su situación.

*Al principio de la actividad muchos se mostraron tímidos y poco expresivos les costó mucho trabajo comunicarse y expresarse con su cuerpo, así como gesticulación en momentos de quedaban estáticos solo dando indicación negación, desesperación, incertidumbre, etc. Una vez que fueron tomando mayor confianza y siendo más creativos para expresar lo que querían comunicar todos se interesaron aún más participando todos de manera activa, al grado de no querer concluir con esta.*

Es importante reflexionar sobre las expresiones corporales y gestuales que les permitieron adivinar o darse cuenta de que emoción estaban escenificando o se ponen en juego cuestionando también: ¿Qué haces cuando sientes estas emociones?, así como reflexionar ¿cómo reaccionarían ellos en esa situación? esto nos permitió que los niños se dieran cuenta de que ante una misma emoción cada uno puede tener reacciones distintas ejemplificando que cuando se siente alegría algunos, ríen, otros saltan, corren, les brillan los ojos; cuando están tristes algunos lloran, otros están callados, pensativos, quietos, lo cuentan a otros, están solos, no tienen ganas de hacer nada; cuando sienten miedo corren, huyen, lloran, gritan, no se mueven; cuando se enojan gritan, insultan, pegan, etc. Para concluir con la actividad se les pidió a los niños ordenar en orden sucesivo (mayor a menor) las caritas según la emoción que manifiestan con mayor frecuencia hasta la que manifiestan con menor frecuencia.

El uso de la dramatización a través del teatro es una herramienta que posibilita en gran medida el abordaje de la expresión para que los niños manifiesten abiertamente sus emociones, sentimientos y formas de pensar. Combinar el arte con el lenguaje permite la expresión e identificación de las emociones, por ello la importancia del uso de esta herramienta.

#### **Actividad 4. Trabajo en equipo de Glottodram**

A partir de que se hizo conciencia sobre las emociones, los niños y niñas se dieron cuenta de lo que sentimos poniéndole nombre y significado a las emociones, así como identificar y ser conscientes de las emociones de los demás.

Antes de finalizar la primera fase se realizara una actividad donde nuestro principal objetivo es que los niños y niñas aprendan a comunicarse emocionalmente. Lo que se

pretende es que a partir de esta comunicación podamos profundizar en el conocimiento de las diferentes emociones en las cuales desarrollen competencias emocionales para aprender nuevas formas de afrontar los conflictos.

Como es habitual se les explico a grandes rasgos la actividad para que con ello pudieran establecer acuerdos que nos llevaran a realizar nuestra actividad, después de ello se les pedio numerarse del uno al seis para formar equipos los cuales representaban a una emoción sin que el resto de los equipos sepa cuál era. Una vez conformados los equipos se les daba la instrucción de que debían ponerse de acuerdo entre ellos para que escribieran una pequeña historia donde dramaticen o actúen una situación en la cual se presente la emoción que les toco. Era necesario que todos participaran personificando a un personaje o papel, donde tenían que expresar de manera verbal y corporal la emoción, pero sin mencionar el nombre de dicha emoción para que sus compañeros adivinen que emoción están actuando.

Cada uno de los equipos representara de manera teatral la emoción que les toco, pasando de manera ordenada. En un tablero se registraron las emociones y sus expresiones verbales y corporales

Terminando se les pedirá que escriban y dibujen la emoción que más les guste sentir, la emoción que constantemente o con mayor frecuencia sienten y la emoción que menos les gusta sentir. Le escribirán su nombre, compartirán en asamblea y entregaran.

Este ejercicio les permitió identificar que a partir de este medio de expresión de las emociones manifiestan, ocultan o regulan las diferentes reacciones afectivas. Generando en ellos una reacción interna que se manifiesta o refleja externamente mediante gestos o movimientos.

## Actividad 5. Mini-Cuento

### *Cuento de las emociones*

Para finalizar esta fase se les contara el cuento llamado “Pedro se siente molesto” al final se les preguntara sobre las emociones que tenía cada personaje. Antes de narrar el cuento se les cuestionara a los alumnos ¿Cuáles son las emociones? (alegría, enojo o ira, tristeza, sorpresa, desagrado, temor), posteriormente se les preguntará ¿Cómo te sientes hoy?, ¿Por qué?. Se les dio un espacio de expresión y escucha para que de manera libre expresaran como se sienten y por qué.

*Muchos de ellos compartieron su sentir o emoción sintiendo la confianza de expresarse sin embargo el sentir que compartió uno de los alumnos incito a un espacio de dialogo para el conflicto, “Yo estoy enojado porque me destruyeron mi maqueta que nos dejó la maestra de tarea sobre los ecosistemas”, en ese momento comenzó un debate que nos llevó a conformar una asamblea para solucionar el conflicto sobre porque, que o quienes dañaron la maqueta de su compañero y que los llevo acometer este acto, al igual del como hicieron sentir a su compañero y el cómo podría resarcir el daño.*

Una vez que se buscó la conciliación entre las partes en la cual se llegaron a acuerdos y negociaciones, se les explico de manera breve la actividad “ Como hemos dialogado acerca de las emociones encontré un texto que me gustó y quiero compartirlo con ustedes, por ello hoy les leeré un cuanto relacionado con las emociones después de ello les hare preguntas sobre las emociones de los personajes pero antes de ello como cada ocasión vamos a seleccionar nuestros acuerdos de convivencia que consideren necesario para esta actividad” una vez establecidos los acuerdos se les dio la instrucción de sentarse en círculo una vez realizada la indicación se comenzó a narrar el cuento:

Érase una vez dos hermanitos, Sara y Pedro, que se querían mucho y pasaban todos los días juntos. Sara tenía seis años y Pedro cinco. Se acercaba el cumpleaños de Sara y entre todos empezaron a preparar una gran fiesta para celebrarlo. Los padres de Sara y Pedro hicieron invitaciones para los amiguitos de Sara. Todo el mundo ayudaba en algo para la fiesta, y Pedro empezaba a estar un poco cansado porque no se hablaba de otra cosa durante todo el día y no le hacían mucho caso. Además, esa no era su fiesta.

El día del cumpleaños de Sara, sus padres se levantaron temprano para decorar toda la casa. Había un gran cartel que decía: “Muchas felicidades, Sara”. Cuando llegó la hora de saludarla, los padres de Pedro y Sara fueron a la habitación de Sara para despertarla. Ella estaba contentísima, porque además le habían llevado un gran regalo envuelto en un papel de muchos colores y con una gran cinta roja alrededor. Lo desenvolvió con cuidado y... ¡era un oso de peluche enorme! Sara estaba muy **alegre** y no paraba de dar las gracias a sus padres por ese regalo tan bonito. Luego, Sara preguntó por Pedro, que se tenía que haber despertado con todo el ruido, pero no había ido a felicitarla todavía.

Así era, Pedro lo estaba escuchando todo, pero él también quería regalos y no le apetecía ir a darle a Sara el suyo; sin embargo, sus padres fueron a despertarlo y a decirle que debía felicitar a su hermana. Así lo hizo, pero Sara, aunque no dijo nada, se dio cuenta de que no lo hacía de corazón como solía hacerlo. Desayunaron todos juntos, aunque Pedro **no estaba alegre** como de costumbre. Se fueron a la escuela. Todo el mundo felicitaba a Sara y en su clase le cantaron “Cumpleaños feliz”. A la salida, todos los compañeros de Sara la acompañaron a su casa. Fue una fiesta genial, pero Pedro seguía **molesto** porque nadie le hacía caso. Todo el mundo estaba pendiente de Sara. Le daban muchos regalos y estaba tan **contenta** y ocupada con todos sus amigos que no le hacía caso. Pedro se sintió tan **molesto**, que se fue a otra habitación. Pero Sara sí que estaba pendiente de su hermano y se puso muy **triste** de verlo **enfadado** con ella. Ya no le importaban los regalos, ni la torta

*con las velas, ni las canciones ni nada, porque ella quería mucho a su hermanito y él estaba **molesto** con ella.*

*Entonces, decidió ir a hablar con él. Al principio, Pedro hacía como si no la escuchara, pero en realidad estaba muy **contento** de que Sara hubiera ido a hablar con él. Sara le dijo que no se **molestara**, que le daba todo lo que le habían regalado con tal de que él estuviera **contento**.*

*En ese momento, Pedro se dio cuenta de lo buena que era su hermanita y de cuánto lo quería. Él no tenía ningún motivo para **molestarse**, era el cumpleaños de su hermana y tenían que estar todos contentos por ella. Así que le pidió disculpas por su comportamiento y se fueron los dos juntos con el resto de sus amigos para apagar las velas de la torta.*

Una vez que se narró el cuento se comenzó a realizar las preguntas sobre las emociones de los personajes, ¿De qué se trató el cuento?, ¿Quiénes eran los personajes?, ¿Cómo se sentía Sara por su fiesta?, ¿Cómo se sentían sus padres de Sara y Pedro?, ¿Cómo se sentía Sara cuando le dieron su regalo?, ¿qué sintió al darse cuenta que era un oso su regalo?, ¿Por qué se sentía molesto Pedro?, ¿De qué creen que se dio cuenta Sara cuando Pedro la fue a felicitar?, ¿Cómo creen que se sintió Pedro mientras todo el mundo estaba pendiente de Sara?, Sara se dio cuenta al hablar con Pedro ¿Qué estaba triste y enfadado?, ¿Cómo se sentía Sara por su fiesta?, ¿Cómo se sentía Pedro de que Sara hubiera ido a hablar con él?, ¿Cómo se sintió Sara al ver la reacción y actitud de su hermano Pedro?, ¿Cómo se sintió Pedro después de hablar con Sara?, ¿Cómo se sintió Sara después de hablar con Pedro?, ¿Los papas se dieron cuenta de cómo se sentía Pedro?.

Después de compartir sus opiniones y responder de manera colaborativa las preguntas, se habló de las emociones y sentimientos que sentimos en determinadas situaciones que vivimos, expresando que les hace enojar a ellos, que les hace estar contentos, tristes,

temerosos, sorprendidos o que les disgusta. Para concluir la actividad se les proporcionaron unas tarjetas con las cuales debían ordenar la historia o cuento de “Pedro se siente molesto” y si ellos en ese caso como se sentirían: si se sentirían igual o diferente. Se formaron equipos en los cuales debían inventar y escribir una historia o cuento donde intervienen las emociones, el cual compartieron al final de la actividad.

## **Fase 2: Reconocimiento del otro y sus emociones, “APRENDIENDO A CONOCER A LOS DEMÁS”**

En la convivencia diaria destacan las relaciones interpersonales, así como habilidades para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y satisfactoria, al igual que contar con la capacidad de identificar los sentimientos y puntos de vista de los demás estas habilidades y capacidades surgen de las competencias emocionales refiriéndonos en esta ocasión a la competencia social (empatía) y habilidades sociales. Por esta razón nuevamente hago referencia a Goleman (1995) quien destaca que existen un conjunto de competencias claves para afrontar con éxito los conflictos vitales, así como establece que es necesario desarrollar estas competencias emocionales a partir de capacidades y habilidades que nos permiten desenvolvernó en nuestro ambiente y contexto. Por ello en esta segunda fase de nuestro dispositivo de intervención se pretende fortalecer y desarrollar competencias que permitan a los niños y niñas afrontar conflictos (solucionar problemas) y adaptarse de manera eficaz en el mundo que lo rodea. Durante las actividades de esta fase desarrollaran una conciencia social la cual les permitirá establecer buenas relaciones interpersonales a partir de la empatía, conciencia y responsabilidad social, así como habilidades de percepción, el reconocer y comprender las emociones de los

demás. Lo que se pretende en esta fase es que los niños y niñas adquieran habilidades sociales y socioemocionales, lo que les permitirá desarrollar la capacidad para afrontar los conflictos y resolver los problemas.

En esta segunda fase del dispositivo de intervención está constituida por cuatro actividades las cuales se trabajaran en talleres, distribuidos en cuatro sesiones de una hora; estas actividades son: A través del lente, Mirando con la lupa, Capturando y almacenando emociones con una cámara fotográfica, Telegramas.

### **Actividad 1. A través del lente**

El propósito de esta actividad es que desarrollen la capacidad de reconocer y ser conscientes de las emociones y sentimientos de otros poniéndose en el lugar del otro. Como bien hemos señalado las competencias emocionales juegan un papel muy importante al afrontar el conflicto, de ahí la importancia de desarrollar en los niños y niñas la comprensión hacia los demás por ello el aprender a conocer al otro. Entonces resulta que en esta línea de la convivencia armónica implica entre otras cosas el conocimiento, aceptación y reconocer al otro como parte importante de la formación de las competencias emocionales tanto de manera individual como social.

Se inició la actividad se les pidió que formaran el círculo de la confianza, una vez formado se les pide como en cada actividad establezcan sus acuerdos de convivencia para realizar la actividad. Después de ello se les explica a los niños y niñas la función óptica de un lente, realizando, asociándolo o haciendo una comparación figurativa sobre como un lente es transparente y sirven para corregir los problemas de visión, que en ocasiones necesitamos de un lente que nos permita ver con mayor claridad y transparencia de cómo es el otro pues en muchas ocasiones tenemos problemas de visión pues nos equivocamos o no conocemos como es en realidad el otro y como se siente, que le gusta y que no, etc.

*Se les lanzan preguntas detonadoras que llevan a la reflexión ¿alguna vez ustedes se equivocaron al creer como era un compañero y amigo y se dan cuenta que no era lo que ustedes pensaban?, ¿por qué tenían esa idea de él o ella?, después se les menciona muchas veces no congeniamos con alguien ya se que no nos cae del todo bien o nos desagrada por eso tenemos conflictos con ese compañero por eso solo podemos ver las cosas negativas o malas, pero todos tenemos cosas buenas y malas, por ello aunque nos caigan mal debemos de reconocer lo bueno de esa persona.*

Pero al igual que cada uno de nosotros tiene una manera distinta de cómo es cada quien, en los lentes también existen distintos tipos como los lentes convergentes (convexa) y divergentes (cóncava) los cuales pueden transformar la imagen, ya que los lentes son generalmente usados para corregir dificultades de visión por ello se usan este tipo de lentes en anteojos, lupas, cámaras fotográficas, proyector de imágenes, telescopios, microscopios y muchos otros.

Después de ello se les explica el proceso de la actividad a realizar en la cual se le reparten los materiales (cartulina negra, tijeras, lápices, pegamento, papel celofán de distintos colores, pegamento, plantilla), así como dándoles la instrucción paso a paso de cómo hacer los lentes durante la elaboración de la actividad, se les planten preguntas detonadoras que se llevan a la reflexión.

*Alguna vez ustedes han tenido una idea de un compañero o persona distinta a otro, por ejemplo cuando era niña tenía un compañero que se llamaba Jaime que me caía muy bien pues era muy simpático y chistoso siempre me hacía reír además siempre estaba de buen humor, era amigable, amable, inteligente, aunque era muy travieso y parlanchín pues no dejaba de hablar, pero a mi amiga no le caía bien pues decía que siempre hacía payasadas que era muy grosero y que decía puras tonterías que no sabía ni aprendía nada que era un burro cada una teníamos una idea diferente de Jaime. A ustedes les ha pasado algo así.*

*“A mi a mi maestra había un niño que se llamaba Brandon que ya no está en la escuela porque lo sacaron porque era muy agresivo y grosero siempre nos molestaba por eso me caía mal además en ninguna escuela lo querían porque en todas lo corrían, pero con el único que se llevaba bien y le caía bien era a Ángel pues era su amigo siempre jugaban y se sentaban juntos Ángel dice que era su mejor amigo y que era buena onda y divertido”*  
*interrumpe Ángel “Si Brandon era buena onda y divertido tu porque te caía mal pero por la culpa de todos, de la maestra y los papas se fue de la escuela y ya no lo veo”*

Se le dio seguimiento a sus participaciones explicando cómo cada persona puede tener una idea muy distinta de una misma persona que todo depende de cómo lo veamos y que conocemos de él pero que no siempre tenemos razón en todo pues desconocemos muchas cosas del otro, de porque es así o por que se comporta de determinada manera por ello es importante ponernos en el lugar del otro y que es importante conocerlo, pues en ocasiones hay cosas que nos hacen actuar de determinada manera a todos.

*“si si como Tato que no sabíamos que su mamá y papá no estaban con él y que le pegaban mucho hasta que su abuelita les platico en la junta a nuestros papas, y como nos comentó usted del Bullying a veces pegan porque en casa les pegan o los maltratan pero Tato ya aprendió que no es bueno y su abuelita no le pega”*

Se retomó este comentario para reflexionar, reforzar y transmitir la idea del lente pues si en ocasiones podemos tener una idea equivocada de una persona o desconocer por qué se comporta de tal manera pero después podemos conocerlo mejor, comprenderlo y cambiar nuestra idea. Como el lente que nos sirve para corregir el problema de visión y con ellos podemos ver mejor. Se concluyó compartiendo los lentes identificando como se veía diferente dependiendo del color del lente (del color del papel celofán), pero que cuando es transparente se ve todo con mayor claridad.

## **Actividad 2. Mirando con la lupa**

Dentro del análisis del diagnóstico nos pudimos percatar de la falta del reconocimiento del otro, el mirar a los que nos rodean, ponerse en el lugar del otro y tener la capacidad de identificar las emociones, sentimientos, ideas y forma de pensar del otro. Como hemos abordado a lo largo del dispositivo de intervención en la relación con el otro se construye las relaciones, convivencia, la manera de afrontar el conflicto, nuevas prácticas, formas y espacios de ver el mundo y transformar la relación con el otro. Por ello nuestro objetivo con esta actividad es que los niños y niñas desarrollen la capacidad de reconocer y ser conscientes de las emociones y sentimientos de otros al afrontar los conflictos.

La actividad se inició con la instrucción que formaran un círculo a continuación se les explico haciendo una asociación y comparación figurativa explicando que la principal misión de la lupa es la de ofrecerle una visión ampliada de un objeto, ya que la lupa es una herramienta óptica la cual cuenta con un lente convergente donde este es de corta distancia focal y produce o forma una imagen virtual ampliada del objeto. En este punto se hizo una comparación figurativa con el ojo humano pues dado a que el máximo tamaño angular que los seres humanos que logramos observando con los ojos se podrá obtener acercando el objeto al ojo, pero claro, este es incapaz de poder enfocar a distancias muy, muy cercanas, mientras tanto, la lupa superpuesta al ojo, permitiendo acercar el ojo al objeto teniendo una mejor visión detallada, que por ello es importante que nos demos a la tarea de observar y conocer a los demás no solo con nuestros ojos que pueden distorsionar la imagen o visión que tenemos del otro, sino que debemos hacer uso de otras herramientas como la lupa que nos permita ver a detalle y aumentado a los demás conocer quién es, como es, que siente, cuáles son sus emociones, que piensa, etc. Se les explicara que al igual que existen lupas

de diversos tipos, con diferentes curvaturas también cada uno de nosotros somos diferentes lo que hace que nos comportemos de manera diferente, tengamos ideas, formas de pensar, emociones y sentimientos distintos, así como cada quien puede ver o formar una idea que se tiene del otro distinta.

Posterior a ello se les menciono que elaboraríamos una lupa para observar y conocer a todos, pero que antes de ello debían establecer los acuerdos para la actividad por lo que los niños y niñas comenzaron a mencionar distintos acuerdos que están dirigidos a la convivencia y reglas para realizar la actividad. Una vez expuestos estos acuerdos a los que se comprometieron, se les proporciono el material para hacer sus lupas (hoja de acetato, cartulina, lápices, tijeras, pinturas, plantilla y agua), se les dieron las instrucciones para realizar su lupa mientras realizaban esta se lanzaron preguntas detonadoras sobre ¿conocen a , ¿cómo es?, ¿qué le gusta?, ¿Saben que le hace enojar?, ¿cómo se dan cuenta que está enojado?, ¿saben que le hace feliz? ¿Cómo demuestra su felicidad?, ¿Se pueden dar cuenta cuando esta triste?, ¿por qué o como se dan cuenta?, ¿han visto que le sorprende?, ¿y cómo pueden saberlo?, etc. Durante esta ronda de preguntas muchos no conocían o identificaban que cosas o situaciones les producían cada emoción, por lo que al terminar su lupa, se les explico que por turnos pasarían al centro del círculo para que los demás les preguntaran ¿qué los hace enojar?, ¿qué les hace felices?, ¿qué tristes?, ¿qué les sorprende?, ¿qué les desagrada?, y ¿qué les hace sentir miedo? Y ¿por qué?. Al término de cada cuestionamiento se les preguntaba a los otros sobre las respuestas dadas de su compañero, reflexionando sobre en qué ocasiones hemos contribuido de manera intencionada y/o no intencionada a provocar estas emociones y de qué manera podemos evitar hacerlo sentir malo incomodo, y cómo podemos contribuir para seguir hacerlo sentir bien. Tanto la

manera como se suscribieron al contestar las preguntas, como al dar las opciones en cómo mejorar la relación entre ellos fueron sumamente interesantes.

*“Pues a Tato le enojaba todo, siempre nos quería pegar o nos insultaba pero ahora ya cambio pues ya es menos enojón y es más buena onda” Tato le ponía triste que no lo hablábamos ni jugábamos con él”, “huuy pues todo le disgustaba, que jugáramos y no lo invitáramos, no trabajaba en clase nunca pero ahora ya poco le disgusta”, etc. Pero cuando fue el turno de Tato para pasar al centro muchos de sus amigos se sensibilizaron y entendieron por qué Tato era así reconociendo que cuando lo rechazaban, no lo invitaban a jugar, no le hablaban, no trabajaban en equipo con él, lo hacían a un lado, etc. lo hacían sentir mal por lo que se enojaba más y se sentía triste, además de sentir miedo al leer por que se burlaban cuando leía ya que no sabía leer y ahora ya lee mejor”*

En esta actividad se logró crear un espacio de participación y reflexión, sobre el reconocimiento al otro, así como percatarse como nuestras acciones pueden hacer sentir bien o mal a una persona y no nos demos cuenta ya que no lo conocemos en realidad y que en ocasiones esto hace que tengamos conflictos.

### **Actividad 3. Capturando y almacenando emociones como una cámara fotográfica.**

Dando continuidad a la fase 2 nuevamente se iniciara explicando a los niños de manera comparativa y figurativa que es una cámara fotográfica describiéndola como un dispositivo mecánico y tecnológico creado por el hombre para grabar imágenes tanto en movimiento como quietas de lo que sucede alrededor, de la realidad. Se hizo una asociación de nuestra capacidad de reconocer e identificar al otro con la cámara fotográfica la cual deben contar siempre con algunos elementos básicos entre los cuales la lente ocupa un lugar importante. Dado que la lente es la responsable de captar, retratar y enfocar la imagen teniendo la oportunidad de imprimirla o guardarla en la memoria.

Haciendo alusión a esto se nosotros tenemos la misma facultad que la cámara fotográfica, ya que nuestros ojos son la lente quien capta la imagen y nuestra mente la guarda en la memoria lo que nos permite recordar esa imagen pero en nuestro caso guardamos más que una imagen congelada por ello somos capaces de identificar cuando mamá esta alegre, contenta, triste, etc. es decir, el ser humano tiene una memoria fotográfica que es la capacidad de recordar cualquier aspecto de lo que hayan visto, leído o escuchado. Pues todos nosotros tenemos la capacidad de recordar una situación determinada o una imagen con detalles precisos y exactos que aportan un máximo realismo a esa imagen.

Al comienzo se les pidió que formen un círculo mágico en el cual todos se puedan ver, se les explica que la actividad trata de capturar y guardar las expresiones de los demás pero que antes de ello deben establecer acuerdos para participar los niños comienzan a enumerar esperar nuestro turno, levantar la mano, escuchar al otro, no gritar, etc. Después de ello se les explica que haremos uso de nuestra cámara fotográfica (memoria fotográfica) se les preguntara ¿Cómo reacciona cada persona? y ¿cómo me puedo dar cuenta de sus emociones? que para ello haremos uso de nuestra memoria fotográfica. Se comenzara preguntándoles ¿Cómo reacciona su mamá cuando no hacen su tarea?, ¿cómo se pueden dar cuenta que está enojada?, ¿cómo reacciona su papá cuando sacan una buena calificación?, ¿cómo se pueden dar cuenta que está contento?, una vez que expongan estos planteamientos se les preguntara sobre cada o alguno de sus compañeros ¿cómo se siente Pedro cuando no lo invitan a jugar?, ¿cómo se pueden dar cuenta que se pone triste? y así sucesivamente. Acto seguido de las respuestas se le cuestiona a los niños que se está ejemplificando en este caso Pedro ¿qué haces cuando sientes esta emoción?, ¿cómo reaccionas?. Del mismo modo se le pregunta al o los que responden sobre Pedro ¿qué

sentirías tu si no te invitaran a jugar?, ¿cómo reaccionarias?, pondremos distintas situaciones. Se mostraron distintas reacciones, comentarios, opiniones.

*“pues Octavio de todo se enoja, entonces no vamos a poder ni hablarle, pues cuando no quieres jugar a lo que él dice pone su cara de enojado baja la cabeza, saca los ojos aprieta los dientes y arruga su nariz, y su boca la pone así (para la boca)”*

*“no es cierto no siempre me enojo eres una mentirosa ese día porque tu a fuerzas querías jugar a lo que tu querías y ya aviamos jugado lo que tu querías y pues ya me tocaba a mi”  
(hace los mismos gestos que su compañera menciono al enojarse por el comentario que hacen de él)*

Con lo anterior podemos percatarnos como han comenzado a desarrollar esta competencia emocional en la cual son conscientes de los sentimientos, emociones y necesidades de los demás. Para finalizar se les presento una foto en la que se les pedio que vieran a los personajes para que describan ¿qué sienten los personajes?, por último se les comentó a los niños que con los materiales que están sobre la mesa diseñarían un álbum de fotos de las emociones, para que en cada una de las hojas dibuja una foto de cada uno de nosotros con una expresión emocional que anteriormente no conocíamos.

La intención es llevar a la reflexión a los niños sobre cuáles son las emociones del otro y cómo reacciona o se siente, ya que ante una misma emoción cada uno puede tener reacciones distintas, así como identificar, conocer y entender que todos tenemos emociones y sentimos, pero unos lo exteriorizan de una manera y otros de otra, pero que es fundamental que logremos saber cómo se siente el otro que le alegra, que le sorprende, que le da miedo, que le entristece, que le enoja, que le disgusta y así conocerlo identificando en que situaciones reacciona de determinada manera y evitar hacerlo sentir mal, comprenderlo y respetarlo.

#### **Actividad 4. Telegramas o telégrafo.**

Uno de los elementos fundamentales en el proceso y desarrollo de las competencias emocionales es la comunicación y escucha, dado que ambos son el origen de toda relación, sin embargo existen elementos que facilitan la comunicación y otros que la obstaculizan, tomando como referencia el análisis de diagnóstico existen diversos tipos de comunicación que podríamos denominar como pasivo, asertivo y agresivo, ya que hay quienes se comunican agresivamente con la intención de forzar al otro y salirse con la suya. También quienes no se comunican pues les es difícil expresar sus sentimientos, ideas, pensamientos, así como no poner límites como el decir que no dejándose llevar por otros. Pero además existen todos aquellos que se comunican de manera asertiva expresando lo que sienten, dan a conocer sus necesidades, derechos y opiniones, sin violar los sentimientos de los demás. Con la intención de cambiar la manera de afrontar el conflicto al identificar las actitudes que tomamos frente a estas, y fundamentándonos en Jesús Cascón quien nos habla de las cinco actitudes ante el conflicto quien considera que el conocer las propias y la de los otros es un trabajo previo para la resolución del conflicto, ya que en muchas ocasiones nuestras actitudes no permiten que se resuelva el conflicto. Cascón nos habla de la competición donde gano y pierdo (agresivo), la acomodación donde pierdo y ganas (pasivo), la evasión pierdo y pierdes, la cooperación donde gano y ganas en esta se de la negociación y compromiso (asertivo).

Tomando en cuenta esto se pensó en esta actividad, con el propósito de que los niños identifiquen los mensajes emocionales que se comunican ante un conflicto o situación, que sean capaces de escuchar al otro e interpretar o traducirlos. Para ello se les explicara la función de un telegrama y como este tiene códigos que se deben conocer o interpretar a partir de un sistema de comunicación que permite transmitir información por medio de

impulsos eléctricos y signos preestablecido, lo mismo que pasa con nosotros tenemos nuestros propios códigos que es la manera en que expresamos nuestras emociones y como nos sentimos, pero también tenemos reacciones que son impulsos o acciones que tenemos ante ciertas cosas. Pero muchas veces lo comunicamos o expresamos de manera concisa, rápida y breve por lo que muchos no logran identificarlas.

Del mismo modo como en cada sesión se colocan en círculo se les pide a los niños que establezcan los acuerdos para realizar y comenzar con la actividad explicándoles que tiraran el dado de las emociones y según la cara de la emoción que caiga deben compartir una situación que los haga sentir o provoque esa emoción y terminando de compartir cada uno los otros escribirán en la hoja del telegrama el nombre de su compañero, la emoción y la situación que le provoca esta emoción, después de que exponen los acuerdos se da inicio a la actividad. Esta actividad al inicio provoco la falta de escucha por lo que en ese momento se realizó una intervención al mencionar que es lo mismo que pasa con los telégrafos que si no saben los códigos no pueden interpretarlos o saber que dice para escribirlo, que nosotros al no saber escuchar no podemos conocer lo que el otro nos intenta decir por lo que no aprendemos a conocer sus emociones que son los códigos.

Al finalizar el turno de cada niño o niña los niños debían escribir en las hojas de telegrama que se les repartieron en un inicio los datos de su compañero y escribir un telegrama de la emoción y situación que le provoca tal emoción, así sucesivamente respetando los turnos. Para culminar la actividad en asamblea de manera voluntaria compartirán los mensajes de telegrama de alguno de sus compañeros y este tendrá derecho de réplica para expresar si su compañero logro entender los códigos o mensaje de la emoción que le provoca la situación que compartió.

### ***Fase 3: Como reaccionamos frente al conflicto, “MANEJO DE CONFLICTO”***

Es por demás hacer mención sobre que el conflicto se considera como algo negativo, desagradable el cual queremos evadir o no lo resolvemos pues nuestra actitud ante el conflicto en ocasiones lo maximizamos y/o complicamos pues siempre se quiere ganar o se pierde, no obstante sabemos que el conflicto es inherente al ser humano dado que enfrentamos conflictos día a día por una incompatibilidad o diferencia de intereses, valores, ideas, aspiraciones, etc. Pero lejos de esta idea se pretende encontrar soluciones, analizar los conflictos, aprender a afrontar y resolver el conflicto, a partir de estrategias y las actitudes que nos permitan afrontarlos de manera constructiva. Pero el objetivo principal es que los niños aprendan a resolver los conflictos de manera autónoma, es decir, que no dependan de la intervención del adulto, a partir del manejo de emociones (competencias emocionales), dialogo, escucha, entendimiento, acuerdos y negociación. Así como durante todo este tiempo se dieron situaciones de conflicto donde se intervenía a partir de la mediación o arbitraje para que en el momento se resolvieran las diferencias dándoles la oportunidad de que ambas partes comentaran su versión de los hechos, así como se les pedía que plantearan posibles soluciones en que ambas partes ganen. Así como orientarlos a una escucha reflexiva en la que se percataran de su actitud y emociones al afrontar el conflicto, en esta tercer fase se trabajaron tres actividades.

#### **Actividad 1. El súper-escuadrón (caso de Jaime) - Ayudando a resolver un conflicto**

En esta actividad se planteó el objetivo en que los niños y niñas participen en el proceso de solución de conflictos manejando, reconociendo y expresando sus emociones. Siendo esta una actividad inicial para que identifiquen la actitud y manera de cómo afrontan los conflictos, se expuso el caso de Jaime (Generalitat Valenciana, 2015) para que no sentirse incomodos o amenazados y puedan manifestar con mayor facilidad el rol con el

que se identifican y las consecuencias que se tienen la manera y actitud al afrontar el conflicto.

Como es costumbre se les explico brevemente a los niños y niñas sobre la actividad a realizar, que se les leería el caso de un niño de otra escuela llamado Jaime quien me pido que les pidiera que lo ayudaran a resolver su conflicto ya que en so sabia como hacerlo, pero antes de leerles tendrían que establecer los acuerdos para realizar la actividad los cuales expusieron como cada sesión. En esta ocasión se tomó una actitud seria y formal para que los niños y niñas le dieran el valor y seriedad que se debe, al exponerles que se trataba de un niño de otra escuela comenzó el bombardeo de preguntas, ¿de qué escuela?, ¿quién es?, ¿lo conocemos?, ¿por qué te pidió que lo ayudáramos?, etc. para acabar con ellas se les menciono que antes de responder les leería el caso de Jaime:

#### **JAIME**

Jaime es un chico de 14 años, bastante tímido, al que un grupo de compañeros está amenazando con pegarle si no les hace un trabajo de clase. El otro día, estos chicos le empujaron, le tiraron al suelo, y empezaron a burlarse de él cuando Jaime rompió a llorar. Jaime está muy asustado y no sabe a dónde acudir ni que hacer.

Una vez que se les leyó el caso comenzaron las murmuraciones sobre su opinión y comparaciones lo que nos permitió, formular preguntas detonadoras que nos llevara a ejemplificar de manera indirecta algunas actitudes y maneras de afrontar el conflicto con las cuales se sintieran identificados y expusieran la manera y actitud que toman ante un conflicto, para que después de ello llevarlos a la reflexión de que actitud se debe tomar, las soluciones y estrategias más acertadas, las emociones que se juegan y el ponerse el lugar de cada uno de los participantes (Jaime, grupo de niños).

Se inició con tres preguntas para que posteriormente se diera lugar a las preguntas que surgieron:

¿Existe violencia en estos casos?

¿De qué tipo?

¿Qué consecuencias tiene la conducta violenta para cada una de las personas implicadas en la situación (maltratador y víctima)?

¿Qué podría hacer Jaime para solucionar el conflicto con este grupo de niños?

¿Qué es lo que este grupo de niños le hacía a Jaime?

¿Por qué, que buscaban con ello?

¿Cómo se sentía Jaime con todo esto?

¿Por qué la forma de expresar sus sentimientos y emociones no es la correcta?

¿Por qué Jaime no se defiende?

¿Por qué este grupo de niños tiene que acosarlo y agredirlo para conseguir lo que quieren?

¿Por qué los demás compañeros no le ayudan a Jaime?

¿Cómo espera Jaime y este grupo de niños que se resuelva el conflicto?

¿Qué podrían hacer para resolver el conflicto sin que el grupo de niños se salga con la suya y Jaime no ceda a lo que le piden y ser tratado así?

¿Por qué las personas se comportan de forma violenta?

¿Cómo puede reducirse la violencia?

¿Cómo podéis reducir la violencia en vuestras relaciones cotidianas?

Después del cuestionamiento se les pidió a los niños que en asamblea analizaran el caso de Jaime para buscar posibles soluciones y ayudarlo durante esta sesión exponen sus reflexiones y se inicia un debate de las de ideas posibles y transcurridos unos minutos, se recondujo el debate hacia la manera y actitudes que se tomaron al afrontar el conflicto. En

consenso y de manera democrática llegan a un acuerdo sobre cuáles son las posibles acciones que puede hacer Jaime para solucionar su conflicto, se les pide escribirlas en un papel donde todos firmen y metan a un sobre cerrado para enviársela a Jaime, con lo cual se finalizó la actividad.

### **Actividad 2. La telaraña del conflicto – Manejo de conflicto,**

En esta actividad nuestro propósito es que los niños y niñas tomen conciencia del conflicto en su vida, para ello se pretende servir como monitor donde se le repita al niño o niña lo que ha dicho con el propósito de llevarlo al análisis y reflexión, así como hacerlo consciente de su actitud y manera de afrontar el conflicto, es decir, de esta forma tome conciencia de su percepción, de la posición y actitud que está tomando y con ello tenga la posibilidad de identificar con mayor claridad lo que piensan y sienten sobre una determinada situación de conflicto, lo que puede contribuir para su resolución del conflicto.

Se inició la actividad de manera habitual explicando la actividad a realizar y exponer los acuerdos para realizarla. Se les explica a los niños que debe descifrar el conflicto y deshacer la telaraña, pero para ello deben recordar de manera individual una situación de conflicto que recientemente haya tenido con una persona, para ello se dan ejemplos que les permita ejemplificar o identificar una situación de conflicto que vivieron, “Tu amigo (a) no te ha devuelto el juguete que le prestaste y que te dijo que te lo regresaría”, “Un compañero en el recreo te tira tu torta al empujarte por ir corriendo”, “un grupo de niñas (os) está hablando mal de ti”, “Tus compañeros de grupo no quieren jugar contigo”, “un niño (a) te insulta enfrente de todos”, etc.

Se les pide a los alumnos que escriban el ejemplo del conflicto, además de que expliquen cómo reaccionaron, y como se sintieron antes y después.

Posterior a ello se les comento las posibles formas de manejar la situaciones para ello se tomó en cuenta las actitudes ante el conflicto de Cascón la actitud de competición, presionando al otro para que ceda (gano-pierdes), Cooperación donde existe un compromiso y negociación buscando soluciones satisfactorias para ambos, buscando soluciones intermedias en las que ambos cedemos algo (gano-ganas), la acomodación donde nos suavizamos y tenemos una actitud de sumisión al ceder nosotros quitando importancia al tema (pierdo-ganas), la evasión salir del conflicto al no enfrentarlo ninguno de los implicados, es decir, renunciando a su objetivo y también a la relación con la otra persona (pierdo-pierdes), se les explico a los alumnos en que consiste cada estrategia según la actitud frente al conflicto. Enseguida se les pidió que releyeran lo que escribieron sobre la manera en que afrontaron el conflicto se les pidió que identificaran y reflexionaran sobre qué tipo de estrategia de las descritas es más similar a su forma de reaccionar, actuar y manejar su conflicto. Para finalizar se les pidió que escribieran en esta misma hoja las ventajas y desventajas, así como las consecuencias positivas y negativas que se tienen a partir de la manera y actitud en que afrontaron el conflicto. Se les pide guardarlo en el sobre, cerrarlo y entregarlo.

Esta actividad permitió a los alumnos a conocer otras formas, prácticas y acciones de afrontar el conflicto, provocando sensibilización en ellos y que en días y semanas posteriores recordaran entre ellos las maneras que aprendieron de afrontar el conflicto, es decir, señalaban las malas formas o actitudes recordando la asertiva.

### **Actividad 3. Luces, cámara y Acción contra el conflicto** - Actitudes y maneras de afrontar el conflicto

Se trata de dramatizar situaciones de conflicto donde un grupo de niños juegue un rol y el resto sean observadores analizando el caso y dando posibles soluciones, con la intención de que se vean las cosas desde distintas perspectivas y ponerse en el lugar del otro, desarrollar una empatía, lo que se pretende es que los niños y niñas comprendan el rol que tienen las competencias emocionales en un conflicto y aprendan a gestionarlas, así como que los niños y niñas potencialicen sus competencias emocionales al tomar decisiones respecto a la solución del conflicto a partir de la mediación, negociación, acuerdos, comunicación y escucha. Como siempre se inicia la sesión explicando la actividad para que acto seguido los niños establezcan los acuerdos para realizar la actividad, para ello se les menciona que en esta ocasión realizarían una representación teatral o dramatización por lo que se pidió voluntarios para representar un conflicto el de Jaime que ya todos conocían para iniciar por lo que mostraron interés disposición y cooperación los niños y niñas al proponerse varios voluntarios, se eligieron al azar y dramatizaron el caso de Jaime. Posterior a ello se pide otros voluntarios para dramatizar otro caso de conflicto, antes de ellos se les explico que se les leería el caso que después de ello se elegirían a los participantes:

Se trata de que dos amigas llamadas Gloria y Clara, para que consigan llegar a un acuerdo respecto a quien se va a quedar con el único chocolate que queda, las dos, deben aportar las razones por las que deben quedarse el chocolate, para que la quieren, que piensa cada una de su amiga y de esta situación de conflicto.

Se les explica que el caso está incompleto o inconcluso que las participantes deben pensar

en un acuerdo sobre quién se queda el chocolate, que ambas deben pensar en una razón por la que se deben quedar con la naranja, para que la quieren, que piensan de su amiga y del conflicto por la naranja, una vez que tengan listos sus argumentos dramaticen el conflicto de las amigas.

Una vez que realicen la dramatización en asamblea el grupo debatirá las distintas posiciones e intereses, después de ello se lanzaran preguntas detonadoras que nos llevaron a la reflexión y análisis del caso sobre otras posibles formas y actitudes de resolver el conflicto.

¿Existían otras formas de resolver su conflicto ente las amigas?

¿Existía otra forma más favorable para ambas de resolverlo?

¿Por qué no encontraron esa otra solución?

En un inicio se practicó con situaciones inventadas, para que posteriormente dar lugar a dramatizar situaciones reales que ya han ocurrido durante la semana y dentro de la escuela, haciendo la misma dinámica para compartir posibles soluciones, aportando de manera conjunta formas y actitudes de afrontar los conflictos expuestos. Como bien sabemos el teatro surge como una estrategia pedagogía que posibilita la expresión en la que se manifiestan abiertamente las emociones, formas de pensar y sentimientos. Esto nos permitió dar un preámbulo para tener un antecedente o trabajo previo para la apertura de la fase 5.

#### **Fase 4: Auto-regulación, “PIENSO Y SIENTO”**

En esta cuarta fase se pretende que los alumnos aprendan a reconocer, regular y manejar sus emociones, para ello es importante la gestión o manejo de los conflictos por lo que considero que es necesario el reconocimiento, manejo y regular las emociones para afrontar los conflictos, por ello mi interés de promover el desarrollo de competencias emocionales y habilidades de inteligencia emocional, es decir, la destreza, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta, sus reacciones para reconocer sus propios sentimientos y el de los demás para manejar de manera adecuada las relaciones, al ser consciente de sus emociones, desarrollando una autonomía emocional a partir de la regulación de sus emociones y habilidades socioemocionales que les permita tener capacidad de escucha, ser asertivo y resolver conflictos de manera constructiva. Comenzaran por identificar, reconocer y conocer las emociones, que cosas, situaciones, momentos, lo que les provoca determinada emoción. Para ello hicimos uso del semáforo de las emociones y medir las emociones. Todo el trabajo previo durante las tres fases se trabajó principalmente con las competencias emocionales, las cuales han permitido a los niños y niñas tener conciencia de sí mismos es decir la competencia emocional de la autoconciencia, motivación, empatía, habilidades sociales con las que han podido tener mayor auto-control y autorregulación de sus emociones identificando esta para empezar a gobernarlas.

#### **Emocionometro**

Todo el trabajo previo esta correlacionado, ya que como bien mencione en el transcurso de las anteriores actividades los alumnos aprendieron, conocieron y reconocieron sus propias emociones y la de los demás, lo que nos permite que regulen, y manejen sus emociones, es así que en esta fase trabajamos tan solo una actividad de manera repetitiva

siguiendo la misma dinámica durante el mes de enero. Por lo que resulta más sencillo cumplir el propósito de la actividad la cual es que los niños tenga la flexibilidad de poder moverse y no aferrarse adquiriendo una auto conciencia, habilidades sociales, a partir de la responsabilidad y cooperación, al igual que los siguientes objetivos, que los niños y niñas desarrollen la capacidad de reconocer y ser conscientes de lo que sienten al afrontar conflictos y que los niños y niñas adquieran la habilidad de regular sus emociones al controlar sus impulsos y desarrollar emociones positivas al afrontar los conflictos.

En esta actividad se siguió la misma rutina de trabajo explicarles sobre lo que se va hacer en la actividad y que será una dinámica que seguirá durante el mes, los niños y niñas establecieron los acuerdos para realizar y dar inicio a la actividad. Del mismo modo se continuó con la misma línea de trabajo pero en esta ocasión nos enfocamos más en las emociones que se juegan y como estas propician la manera y actitud de afrontar el conflicto por lo que se requiere de la auto-regulación y el auto-control. Se les pidió a los niños que se colocaran en círculo que en esta ocasión mediríamos nuestras emociones con ayuda del emocio metro donde compartirán las situaciones de conflicto que se dieron durante la semana, enfocándonos como bien decía en la conciencia de las propias emociones donde logramos percibir con mayor precisión sus propios sentimientos y emociones, al identificarlos, etiquetarlos, manejarlos y aprender a regularlos. Para ello se les mostro el semáforo de las emociones y un tablero en el que juntos desarrollamos los indicadores que nos permitieran medir las emociones negativas y positivas por lo que se les pidió su participación para enumerar estos indicadores.

*“enojarse y pegar, el insultar o ser grosero, gritar, aventar cosas, dejarse de hablar, desquitarse después, amenazar con algo, etc.” “quedarse callado, no defenderse, permitir que otros nos insulten y peguen, hacer lo que nos piden para que no nos molesten o porque*

*nos amenazan, no decir lo que sentimos, no estar reclamando todo el tiempo, no vengarse, no discutir etc.” “ ser tolerantes, tranquilizarnos, hablar, expresar lo que sentimos, no agredir o pegar, no insultar y dialogar, decirle a la maestro, a nuestra mamá o a un adulto, decirle a su mamá lo que está haciendo, pedir disculpas, buscar soluciones para resolver el problema, explicar que paso y escucha a ambos, negociar, llegar a acuerdos, reconciliarnos como dijo la maestra, respetar, no insultar, ser pacientes, expresar lo que sentimos, enojarnos pero no agredir, etc.”*

Al termino del emociometro, se les pidió que ellos mismos de manera personal con ayuda del semáforo y emocio metro medirían sus emociones, esta actividad dirigida pues después de contar una situación de conflicto que se dio en la semana entre dos o más integrantes del grupo dando la oportunidad que todas las partes se expresaran y dieran su versión de los hechos se les cuestionaba según fueran respondiendo sobre ¿Cómo te sentiste?, ¿cuál o cuáles emociones tuviste?, Como reaccionaste que hiciste”, ¿por qué reaccionaste de esa manera?, ¿qué te llevo a reaccionar así?, ¿cómo podrías controlar tus impulsos?, ¿cómo podrías ser más tolerante ante estos casos?, ¿te diste cuenta de que te puso así?, ¿de qué otra manera podrías reaccionar?, ¿cuáles fueron las consecuencias de tus actos?, ¿cómo controlaste tus impulsos y emociones?, ¿lograste expresar lo que sentías o te hicieron sentir?, ¿te diste cuenta como hiciste sentir al otro?, ¿te diste cuenta de cómo se sentía el otro?, ¿de qué manera resolviste el conflicto?, ¿qué actitud tomaste en el conflicto?, ¿fue apropiado lo que hiciste, porque?, etc. Conforme respondían iban midiendo sus conductas y actitudes en el emociometro para que al final ellos mismos reflexionaran sobre su proceder y si manejaron adecuadamente sus emociones e impulsos, si expresaron de manera adecuada sus sentimientos, si consiguieron regular sus emociones y sentimientos, como hicieron para controlar las emociones negativas, como hicieron para

cambiar las emociones negativas en positivas, ¿qué beneficios le trajo el manejar sus emociones y sentimientos?, o de qué manera lo pueden hacer, es decir a partir de los resultados del emocionometro ver que puede hacer para autorregularse o que hizo para conseguirlo. Qué debo hacer, que me falta hacer, como le puedo hacer, etc.

Esta actividad se lleva más a la reflexión a los niños y niñas confrontándolo con sus acciones y como responden emocionalmente y hacerles ver cómo manejar sus emociones de manera positiva, mas no reprimirlas, con el trabajo de las actividades previas es más fácil que reflexionen sobre ello, con todo el autoaprendizaje de sus emociones tratan por ellos mismos de autorregularse. Esto se hace cada semana una autoevaluación de la expresión de sus emociones y la autorregulación de las mismas, apoyándose del emocionometro de manera individual, grafican su autorregulación emocional en una tabla la comparan con las pasadas identificando si hay progreso que hizo o que puede hacer (auto-reflexión) siempre con el acompañamiento, por ultimo guardan en un sobre colocándolo dentro de la caja de las emociones.

### **Fase 5: Mediación, “EL RINCÓN DEL DIALOGO”**

El propósito de crear “el rincón del dialogo” es que los niños y niñas adquieran habilidades de competencia emocional para resolver y afrontar de forma constructiva los conflictos, así como los niños y niñas resuelvan e intervenga a través del dialogo en conflictos. Para ello se diseñó este espacio de encuentro dividido en tres procesos, acciones o estrategias, el círculo de la comunicación, el contrato y la asamblea.

Con todo el trabajo realizado durante las cuatro fases se conformó el espacio del “rincón del dialogo”, es decir cada una de las acciones, rutinas, hábitos, prácticas y procesos, permitieron de manera intencionada los niños se sintieran en confianza de expresar sus

emociones, sus ideas, formas de pensar, lo que les gusta y no, es decir, hicieron suyo este espacio de encuentro en el cual se sentían escuchados diciendo abiertamente lo que sienten puesto en muchas ocasiones traían a este espacio situaciones de conflicto, de inconformidad, etc. serían enumerarles las veces que los niños y niñas se expresaban con libertad como su inconformidad del programa mochila segura, cuando uno de los niños de desahago al sentirse incomprendido e etiquetado por su maestra dando a conocer que cada persona aprende de manera diferente y que a él le es más difícil mencionando también que es la primera maestra que lo escucha, cuando expresaron su desacuerdo por el nombre que por primera vez quedó para su grupo pues todos votaron por seguir la broma de su compañero, otros no ejercieron su derecho de voto dejando que los demás decidieran por ellos, etc. Igualmente cada vez eran más autónomos pues la intervención del adulto en este espacio era menor, pues ya sea en grupo o entre los mismos implicados buscaban la manera de resolver el conflicto, donde se jugaban y se asumían roles como el del mediador, es decir, los propios compañeros de las partes de conflicto son mediadores o entre ellos elegían a el mediador, otros mediaban por iniciativa propia.

Por tanto cada vez existe menos la necesidad de coordinar actividades dirigidas, puesto que los niños ya no necesitan de que se les invite a compartir o debatir alguna situación o tema pues ellos toman la iniciativa proponiendo el tema, exponiendo el conflicto, sus emociones, quejas, inconformidad y de más.

### **Actividad 1. El círculo del diálogo.**

Este rincón se creó especialmente para construir un proceso y estructura de diálogo, acuerdos y negociación, con la finalidad de resolver sus conflictos, este espacio no es un lugar físico, más bien es un espacio de tiempo que puede darse, sin embargo cuando no

existen un mediador hacen uso de unas paletas con la figurara de corazón, caritas de emociones (gesticulaciones que las representan), boca (hablar o expresarse) y oreja (escuchar al otro), las cuales van rotando el de la boca tiene el turno para hablar mientras quien tiene la paleta con la oreja solo escucha, el corazón representa interrupción ya que no está midiendo y regulando sus emociones por lo que sus acciones o palabras lo agreden, ofendo o lastima-duele, las catitas de las emociones es para reforzar la emoción que sintió o le hizo sentir el otro. Todo esto con el paso del tiempo se convirtió en algo sistemático donde no son expuestos ya que hablan de manera privada. Para ello se siguen los siguientes procesos:

1. Tienen turnos para hacer valer su palabra y ser escuchados, donde cuenta lo que ocurrió, que emociones y sentimientos sintieron y su versión de los hechos.
2. Identificar el problema.
3. Abordan el conflicto.
4. Recopilar la información de ambas partes
5. Analizar el problema de manera objetiva (causas y consecuencias)
6. Se plantean soluciones.
7. Seleccionar soluciones a partir de los acuerdos y negociación.
8. Firmar contrato de compromiso de manera figurativa ya que es a partir de su compromiso y palabra.

Esta estrategia participativa y voluntaria para resolver conflictos los niños y niñas se reúnen con regularidad para tomar decisiones por consenso, negociación y acuerdos ente las partes. Puesto que los niños aprendan a resolver o afrontar conflictos a partir del manejo de emociones y la intervención de un moderador o acuerdos ente las partes.

Este tipo de actividades crean climas de comunicación, discusión sobre el conflicto, búsqueda de soluciones y toma de decisiones. También nos permiten trabajar de forma cooperativa, criticar de forma constructiva, escuchar a los demás, expresar nuestras ideas, sentimientos, emociones y formas de pensar, investigar sucesos, desarrollar las competencias emocionales, asumir responsabilidades y actuar con autonomía. Por ello se crearon dos estrategias más una que es el contrato de compromisos y la asamblea.

Ambas acciones tienen la finalidad que los niños y niñas cuenten con competencias emocionales con las cuales reflexionen y analicen el problema objetivamente tomando en cuenta las partes implicadas, causas, consecuencias para mediar el conflicto, al igual que los niños y niñas desarrollen habilidades socioemocionales como la capacidad de escuchar, comunicar, asertividad, resolver conflictos de manera constructiva y trabajar en equipo.

## **Actividad 2. El contrato**

El contrato más que un papel es un compromiso en el cual se hacen responsables y asumen esta responsabilidad, es decir una vez que entre las partes implicadas llegaron a acuerdos y negociaciones estos los escriben en una hoja, es decir a que se comprometieron cuáles fueron los acuerdos y negociaciones y opciones para solucionar el problema, esto es el acuerdo negociado entre dos partes o más a partir de un proceso de diálogo, si así lo requieren o hubo un mediador este firmara el contrato como testigo de los acuerdos y negociación a los que llegaron. Esta firma de contrato entre las partes aunada al diálogo permite a los niños y niñas expresarse libremente sus emociones y opiniones, elegir alternativas y tomar la iniciativa de afrontar el conflicto,

además de todo ello facilita el proceso de autorregulación, autoconocimiento, empatía y autonomía. Para realizar y firmar el contrato se necesita de lo siguiente:

1. Debe realizarse previamente el proceso de dialogo acuerdos, negociación y posibles soluciones.
2. El contrato debe ser negociable teniendo la libertad de decisión y el consenso entre las partes de los acuerdos y compromisos que deben cumplir.
3. Establecer un plan de acción y escribirlo en el contrato.
4. Establecer un plazo.
5. Deben existir las consecuencias (positivas y negativas) si hay cumplimiento o no.
6. Debe ser firmado por las partes implicadas y testigos si así lo requiere (moderador).
7. Ambas partes deben escribir el mismo contrato firmado.
8. Debe darse seguimiento al contrato.
9. Debe contener los siguientes datos fecha y lugar, datos de las personas implicadas (nombre completo), los compromisos que adquiere cada una de las partes especificando a detalle las acciones, acuerdos y negociación, así como especificar las consecuencias, fecha de plazo y seguimiento, firma de las partes implicadas.

### **Actividad 3. La asamblea**

Ahora bien con lo que respecta a “ La Asamblea” este espacio o encuentro de comunicación tiene como propósito abordar los asuntos de conflicto que afectan al grupo a partir de una participación democrática en esta asamblea dialogaran sobre los conflictos u otros temas de interés para la convivencia, como bien mencionaba más que en espacio físico es un espacio de tiempo dedicado exclusivamente al dialogo grupal en

el que cada integrante pueda expresar con libertad sus emociones, sentimientos, opiniones, ideas, formas de pensar, propuestas, deseos y establece posibles soluciones de manera democrática llegar a un consenso (votación) de acuerdos y negociaciones. Sin lugar a dudas estas acciones o espacios pueden mejorar el clima emocional del aula, ya que favorece el desarrollo de competencias emocionales, la cooperación del grupo, la comunicación, la confianza y respeto, construye mecanismos eficaces como el dialogo, maneras y actitudes de afrontar el conflicto, solución de conflictos, toma de decisiones. Estas asambleas se realizan cada semana de manera sistemática, siguiendo el siguiente proceso.

1. En ellas se deben establecer tiempos y acuerdos para realizar las asambleas
2. Colocarnos en círculo,
3. Hacer una lista de los asuntos a dialogar que serán elegidos del buzón.
4. La maestra o maestro toma el papel de moderador,
5. Un niño el secretario que se encargara de escribir las posibles soluciones, acuerdos y negociaciones, para después escribir el contrato del grupo el secretario se rotara.
6. Se debatirá a partir del dialogo
7. Se propondrán soluciones.
8. Se establecerán acuerdos, negociaciones y compromisos.
10. Se redactara el contrato con los datos fecha y lugar, datos de las personas implicadas (nombre completo), los compromisos que adquiere de manera general especificando a detalle las acciones, acuerdos y negociación, así como especificar las consecuencias, fecha de plazo y seguimiento, firma de las partes implicadas.
9. Se firma y da seguimiento al contrato.

Con el dispositivo de intervención se pretende cambiar las practicas, actitudes y maneras de afrontar el conflicto, a partir del uso de las competencia emocionales y estrategias como espacios de comunicación, dialogo, mediación, acuerdos y negociación y autonomía.

#### **4.5.2. La Estrategia colateral con maestros**

La intervención con los maestros se planteó los siguientes propósitos:

- Que el maestro o maestra se sensibilice sobre su papel clave en el desarrollo de competencias emocionales de sus alumnos, así como la influencia que tienen acerca de cómo afrontar el conflicto.
- Que el maestro o maestra se sensibilicen y tomen conciencia del conflicto dentro del aula y vida diaria.
- Que el maestro o maestra comprenda el rol que tiene con sus alumnos como moderador en situaciones de conflicto.
- Que el maestro o maestra contribuya en la resolución de conflictos entre sus alumnos a partir del desarrollo de competencias emocionales.
- Que el maestro o maestra crean espacios autosustentables donde se configuren procesos de comunicación, emociones, sentimientos, actitudes, roles, estatus y valores con los cuales el alumno aprenda a gestionar y desarrollar sus competencias emocióneles.
- Que el maestro o maestra fomente el dialogo y mediación entre los alumnos para facilitar la comprensión, perspectivas, asumir roles diferentes y postura en la resolución de conflictos.

- Que el maestro o maestra gestione o maneje los conflictos entre sus alumnos como modelo o ejemplo de convivencia donde identifiquen la mediación y el dialogo como una herramienta para afrontar o resolver el conflicto a partir del desarrollo de competencias emocionales como actitudes de respeto, tolerancia, empatía, etc.

A partir del análisis diagnóstico pudimos notar que los alumnos aprenden de su entorno, siendo así el desarrollo de competencias emocionales un constructo social se determina por lo que ven en los adultos que los rodean, esto es los niños actúan, y expresan sus emociones a partir de lo que ven y imitan. Entonces resulta que aspectos en los que la escuela en particular los maestros, maestras, padres y madres de familia propician distintas habilidades para relacionarse y afrontar conflictos, es decir, la escuela al igual que la familia enseña prácticas y genera espacios para que los alumnos y alumnas adquieran habilidades para relacionarse con sus iguales y otras personas, por ello la intención de propiciar la formación y desarrollo de competencias emocionales como parte importante en la construcción de escenarios de convivencia en la escuela que les permita afrontar los conflictos. Para ello se pretende desarrollar nuevas dinámicas y prácticas en las cuales los alumnos aprendan y observen las actuaciones de los maestros y padres de familia a partir de habilidades, capacidades y actitudes que regulan y controlan las propias emociones, así como favorecer la resolución o manera de afrontar los conflictos y la toma responsable de decisiones.

La enseñanza y aprendizaje de competencias emocionales depende de la práctica, vivencias, y a través de ejemplos para ello creo importante reconstruir o cambiar las creencias negativas acerca del conflicto, dado que los maestros y padres se convierten en uno de los referentes para los alumnos, puesto que son una imagen de aprendizaje en cuanto

a actitudes, comportamientos, emociones, ideas, hábitos, practicas, sentimientos, etc. Sin lugar a dudas será un reto la intención de cambiar las prácticas y criterios que los maestros y padres de familia tienen pero es importante sensibilizar haciéndolos conscientes de que son parte esencial de este constructo social en sus alumnos e hijos a partir de su interacción diaria, para ello se trabajara la sensibilización y platicas donde se abordaran temas específicos de orientación (intencionales). Por ello lo que se pretende es trabajar de manera colateral con los maestros y padres de familia aunque no de manera directa si de manera colateral y transversal, es decir, que el trabajo será de manera indirecta, ya que no es resultado de algo intencionado si no que surge como consecuencia indirecta.

A pesar de que no es nuestro propósito principal de manera involuntaria se implementara una intervención superficial y acciones con los maestros, para ello se creó un espacio en cada junta de consejo en el cual los maestros y maestras vivenciaron situaciones donde expresaron y experimentaron emociones, sentimientos, acciones, reacciones, conductas, construcción de ideas, prácticas que se juegan en situaciones de conflicto y violencia.

Los recursos o material que se utilizara serán los propios recursos de la escuela, del curso Mooc, material sobre temas como convivencia, conflictos y violencia, mediación, inteligencia y competencia emocional.

- PACE
- Ruta de mejora
- Marco de convivencia escolar
- Videos y recursos bibliográficos curso Mooc
- Violentometro
- Competencias emocionales (IE)

- Mediación y arbitraje.
- Negociación, acuerdo.

### **Fases y actividades del proceso**

Para todo ello se llevaron a cabo cinco fases. Cada una se realizó en una junta de consejo técnico en un periodo breve de 20 minutos.

### **Espacios de dialogo: compartiendo experiencias y prácticas.**

En esta etapa iniciar se pretende reconstruir o cambiar las creencias negativas acerca del conflicto, desarrollando momentos de sensibilización donde se recuerden situaciones de violencia que vivieron, así como las actitudes frente al conflicto que derivan a la violencia. Es decir a partir de situaciones vivenciales diferenciaran entre violencia y conflicto.

### **Análisis del conflicto**

Al inicio de la junta la directora me presenta al personal docente haciéndoles saber que este nuevo ciclo cambiara mi forma de trabajar con los niños y en la escuela, puesto que voy a trabajar y ser la responsable sobre la ruta de mejora de la convivencia escolar, que trabajaría en todos los grupos una vez por semana, con los padres de familia en las juntas de firma de boletas y con los docentes en las juntas de consejo compartiéndome los primeros 20 minutos, después de dicha presentación me dio la palabra para iniciar la actividad. En esta primer actividad llamada **“Yo soy la violencia de....”** Donde compartieron o recordaron anécdotas y experimentaron situaciones vivenciales en las cuales las emociones jugaron un papel importante haciendo notara como estas juegan un papel importante ante un conflicto y como este se puede derivar en violencia. Se les pidió que se pusieran en una posición cómoda relajando su cuerpo y

cerrando los ojos escuchando música de fondo, una vez relajados se les pidió que trajeran a su mente un episodio u experiencia de conflicto que vivieron de niños en la cual fueron protagonistas de una situación donde las emociones de los implicados o uno de estos propiciaron una situación de violencia una vez recordando este episodio se les cuestiono ¿cómo se sintieron?, ¿qué emociones se jugaron en ese momento?, ¿cuál fue su reacción o respuesta ante el conflicto?, ¿de qué manera afrontaron el conflicto?, ¿cómo fue el manejo de emociones en el conflicto que llevaron a la violencia?, ¿por qué actuó y actuaron los implicados?, ¿por qué actuaron así?, ¿qué los llevo a actuar de esa manera?. El propósito de esta actividad es diferenciar entre la dinámica de configuración entre la violencia y el conflicto. Así como identificar o reconocer como el conflicto puede llegar a ser una escala que lleve a la violencia a partir de cómo se manejan las emociones sin llegar a justificar mi violencia porque el otro la provoca, sino actuar y ser responsable de que el conflicto no derive en violencia.

La actitud de los maestros fue un tanto apática y con poca disposición una de las maestras comento con sus demás compañeras que a ella le chocaban esas actividades que no participaría este comentario lo hizo con el propósito que se escuchara después de un par de minutos se levantó de la mesa y salió del salón regresando hasta que llego el supervisor mucho después de finalizar la actividad: Otro de los profesores estuvo haciendo uso de su celular (texteando y viendo redes sociales) durante toda la actividad. El resto mostro poco interés sin embargo no se opusieron a realizar la actividad y compartieron su experiencia.

## **Actitud frente al conflicto**

Lo que se pretende es sensibilizar sobre las malas prácticas y actitudes que se toman frente al conflicto, así como la influencia e imagen de ejemplo a seguir que tenemos ante los alumnos, por ello es importante reflexionar sobre lo anterior, así como descubrir las actitudes que se toman frente al conflicto y como a partir de estas puede derivar que los conflictos no se resuelvan o sean mayores. Pues como bien plantea Paco Cascón en las cinco grandes actitudes que plantea frente al conflicto la que sigue que puede parecer mejor estrategia es tomando una actitud cooperación y compromiso donde la negociación sea un factor que permita el “gano-ganas”.

En esta ocasión implementamos una actividad en la cual se les invito a los profesores levantarse de sus lugares y abrir un espacio libre de obstáculos en el cual nos pudiéramos desplazar con libertad, posterior a ello se les pidió colocarse en el centro de la sala de usos múltiples, se colocaron a los lados un tapete o cartel con el escrito de “Conflicto” y otro de “Violencia”, se les pidió a los docentes que al escuchar las frase sobre acciones y reacciones de situaciones que describían la violencia o el conflicto (frases que se ajustan a la realidad local). Eligieran entre el “conflicto o violencia” si pensaban que es una acción o reacción ante un conflicto se tenían que mover al tapete o cartel de “conflicto”. Y si consideran que es una acción o reacción de violencia tenían que colocarse en el tapete o cartel del “Violencia”. Así como se les dio las instrucción que ninguno podría quedarse en el medio, aunque no esté totalmente a favor o en contra de la frase anunciada, debían elegir.

Se le pidió a los miembros del grupo de docentes que pronunciaran las razones de su elección. Hacerlo sin entrar en debate y escuchando detenidamente los argumentos de unos y de otros. Solo por cada argumento que estaban de acuerdo daban un paso hacia

el medio de la sala lo que nos permitió establecer entre todos si era un acto de conflicto o de violencia tomando en cuenta los argumentos. Se procede a repetir la misma dinámica con otra frase sobre acciones y reacciones de situaciones que describan la violencia o el conflicto. Esto nos permitió identificar las distintas prácticas y actitudes ante el conflicto por lo que se les hizo notar a los docentes como percibimos y actuamos frente al conflicto y como nuestras acciones o manera de actuar lleva a un acto violento lo que nuestra postura, prácticas y actitud frente al conflicto no nos permite resolverlo o afrontarlo de manera asertiva.

Después de la actividad se les proyectó un video sobre un punto de vista del conflicto donde se hace una distinción entre el conflicto y la violencia. Posteriormente se realizó una asamblea donde se reflexionó y analizó las diferenciaciones entre conflicto y violencia, hasta que llegamos a una postura o perspectiva común apegada a sustento científico y teórico.

Nuevamente mostraron poco interés y disposición pese a ello surgieron importantes comentarios que resaltaron su actitud y prácticas ante el conflicto y la idea que se tiene sobre la educación.

*Maestra “Si se oye bien en la teoría pero en la práctica es otra cosa los niños necesitan de mano dura cuando yo inicie como maestra no había nada de esto de derechos humanos, además los padres nos daban autoridad y éramos reconocidos pero ahora cualquier cosa y los padres se quejan pero a mí me vale aquí en la escuela es otra cosa y quien esta como responsable y sabe soy yo”*

Esta actividad sacó a relucir las distintas prácticas y actitudes que se tiene ante el conflicto, así como la idea que se tiene de cuál es la manera correcta según la experiencia del cómo estas prácticas funcionan dado que funcionaban en el pasado por

lo que son sistemas que se deben seguir, por ello la importancia de radicar la relación entre profesores y alumnos basado en la censura y el control. También nos permitió ver como no existe consciencia de la gran influencia y ejemplo que somos como parte del constructo social en el desarrollo de competencias emocionales y la manera de afrontar conflictos.

### **Cómo intervenir en situaciones de conflicto en el aula**

Como en cada junta informativa al inicio se abre un espacio de 20 minutos para la realización de la actividad, a pesar de la barrera y poca disposición de los profesores se les dio la bienvenida sin perder el poco tiempo del que se dispone se les invita a participar, así como se les dan las indicaciones, con el propósito de sensibilizarlos sobre las actitudes que se toman ante un conflicto, se les presento un video “actitudes frente al conflicto”, después de ello se les invito a reflexionar de manera personal o individual como reaccionan e intervienen ante situaciones de conflicto y violencia, se les pide que recuerden un suceso o situación de conflicto en el cual hayan participado.

Con el objetivo de desarrollar la capacidad de ponerse en el lugar del otro y ser flexibles ante la o las opiniones de los otros se realizara una actividad. Una vez que se haya concretado sobre la diferenciación de ambos conceptos se dividió al grupo en tres subgrupos: A, B y C.

Se colocan los asientos de los grupos A y B uno frente al otro y a los del grupo C como observadores.

Se introduce un tema de debate (que se ajuste a la realidad local como casos de sus alumnos, grupo o escuela) y se les pidió a los grupos A y B que tomen posiciones contrarias respecto al tema.

Mientras tanto al grupo C se le pidió que se mantuviera en la imparcialidad, escuchando los argumentos de los otros 2 grupos e intervenir una vez que terminado señalando lo común y acercando posturas, así como hacer señalamientos si en algún momento alguno tomo acciones y/o reacciones de conflicto o violencia al defender su punto de vista es decir posturas de competencia (donde prevalece que sus objetivos son los más importantes (ejerciendo el poder)), actitud de sumisión (donde sus objetivos no son importantes, no se plantean o se hacen valer)), actitud de evasión (no enfrenta los conflictos) o tomo la actitud de cooperación (interés por lograr los objetivos e interés por mantener la relación).

El grupo A paso a tomar el sitio de C, observador-conciliador y éste tomo su sitio en el debate. Y por último B hizo de observador-conciliador mientras A y C debatieron un nuevo tema. Al final del tema de debate sirvió para ver y comprobar la capacidad de cada grupo de defender una postura contraria y las reacciones o acciones que se toman.

Para concluir la actividad y con el objetivo de sensibilizarlos se lleva al cuerpo docente a la reflexión sobre las prácticas, manera y en especial la actitud que tomamos en situaciones de conflicto y como estas pueden ser repetidas por nuestros alumnos. De igual manera se les llevo a la reflexión sobre como las prácticas y actitudes docentes, así como las emociones que transmiten implícitamente puede llera a tener un papel fundamental tanto en el desarrollo emocional de los alumnos como también en la manera de relacionarse y afrontar los conflictos.

## **Construcción de un clima de emociones**

Uno de los factores que considero de gran importancia es el clima emocional en el aula, estudios reflejan que como docentes no solo debemos ser buenos transmisores de conocimiento, sino que también debemos contar con estrategias dirigidas a crear un buen clima emocional en el aula. Por ello en las últimas décadas se ha investigado y reflexionado sobre la necesidad de crear en las aulas un clima emocional positivo entre una de las condiciones para desarrollar el aprendizaje (Glasser, 1994) pero hoy podemos ver que no tan solo en el desarrollo del aprendizaje sino también en el desarrollo de competencias emocionales y la manera de afrontar el conflicto. En palabras literales: “El aprendizaje se produce mejor en un entorno positivo; en el que se puedan establecer relaciones interpersonales positivas y se den unas condiciones de comodidad y orden; un contexto en el que el aprendiz se sienta apreciado, reconocido, respetado y validado” (McCombs y Whisler, 1997; p. 13. de la trad. Cast.). Por ello surge la necesidad de sensibilizar a los maestros sobre generar un clima emocional positivo en el aula en esta ocasión utilizamos como recurso nuestra actividad que lleva al análisis y reflexión sobre este factor importante.

Como es costumbre se realizó otro encuentro con los maestros y maestras donde se les pidió que en una hoja escriban el nombre del profesor o profesores que de alguna manera dejaron huella y trascendió en su vida de manera positiva o negativa.

Para ello se lanzó una preguntara detonadora sobre ¿qué acciones, ideas, valores, pensamientos, hábitos, costumbres, adoptaron este profesor? ¿y cómo durante, en parte, o actualmente influyo en su vida de manera positiva o negativa? ¿y cómo esto los ha hecho mejores personas y docentes, o como ha marcado negativamente como

personas y docentes? Inmediatamente se lanza otra pregunta detonadora sobre ¿cómo los ha obstaculizado su vida personal y profesional?.

Acto seguido se les preguntara a los profesores sobre cómo han trascendido estos profesores a lo largo de su vida y que les hubiera gustado cambiar en estos maestros o que les gustaría tener de ellos.

Después se reflexionara sobre la influencia que tenemos en nuestros alumnos, no solo en la formación académica sino en su desarrollo personal y social, a través de lluvia de ideas ejemplifico como han aplicado, aplican y/o podríamos ejercer nuestra labor y compromiso como docentes en la convivencia escolar (habilidades sociales e inteligencia emocional) al transmitir y influir en nuestros alumnos de manera significativa en su formación y vida, a partir del clima emocional en el aula.

### **Mediación**

Sin lugar a dudas el maestro es un intermediario ante el conflicto entre sus estudiantes, cabe señalar que en algunos casos los métodos o medios para la resolución del conflicto no son los más adecuados, Sin embargo el uso de herramientas, técnicas o estrategias que sirven para la conciliación del conflicto es la mediación en la cual se establece el dialogo y encuentro interpersonal en búsqueda de establecer acuerdos en los conflictos, pero para ellos debe existir una imparcialidad, la flexibilidad, el autocontrol. la apertura a las ideas y no tener resistencia al cambio, igualmente debe ser capaz de estimular, guiar y escuchar a las partes. Por ello la intención de sensibilizar sobre nuestro acompañamiento para con los alumnos y que a partir de nuestras acciones, practicas, actitudes somos guía y da tutela a nuestros alumnos.

### **Actividad de integración “Lazarillo”**

Para fomentar y desarrollar la interacción, interés y participación de los miembros del grupo, se les pidió formar parejas entre los integrantes, dando la indicación de que “Busquen a una pareja, alguien con el que normalmente han tenido menos coincidencia en trabajar”

Uno de los integrantes de la pareja deberá hacer el papel de ciego (vendándose los ojos), y el otro de lazarillo. El lazarillo conducirá al ciego por el mundo que le rodea. Durante un tiempo determinado (2 minutos), el lazarillo conducirá al ciego por lugares y en la forma que más quiera. Se les indicará que dentro de la práctica del ejercicio deberán hacer el acompañamiento en voz baja, para que permitan escuchar a los ciegos a su lazarillo. Después del tiempo estipulado, se invierten los papeles y se repite la experiencia.

Terminado el ejercicio, el grupo reflexiona la experiencia. El instructor lanzará preguntas detonadoras como:

¿El lazarillo inspiró confianza, por la firmeza de su voz, lo claro de sus indicaciones, etc.?

¿El lazarillo dio indicaciones erróneas?

¿El ciego sintió en algún momento que iba a caer o iba a tropezar?

Posteriormente se les preguntará al ser lazarillo, ¿nos sentimos preocupados por entendernos bien con el ciego?

¿Qué sentimos al conducir al otro: responsabilidad, cariño, nada especial, instinto protector? ¿En algún momento sentiste que el ciego podría caminar el solo?

Por último se les preguntará al estar en el papel del ciego, ¿cómo nos sentimos: como un juguete a merced del lazarillo?, ¿cómo un menor tratando familiarmente?, como un

huésped bien tratado, pero con cierta frialdad?, ¿En algún momento independientemente de la confianza que te inspiró el lazarillo sentiste la necesidad de caminar tu solo?

Finalmente en nuestra actividad de cierre se valoró nuestro papel como lazarillo, ya que los maestros en gran medida son una guía que acompaña de la mano al alumno quien es el ciego que no ve.

Se distribuyeron dos hojas de papel, lápices y un sobre a cada participante. Posteriormente se les indicó que escriban en una lista las cinco fuerzas que creían tener y que les podría influir en sus alumnos para una sana convivencia (Estas fuerzas pueden ser en el campo de habilidades, conocimientos, rasgos, valores, conducta, actitud, etc.). Después de ello se les indicó a los participantes que después de escribir su lista introduzcan el sobre.

Una vez terminada la actividad anterior, se les pide que escriban ahora en otra lista cinco debilidades y/o deficiencias posibles de corregir, que podrían influir de manera negativa en sus alumnos en la manera de afrontar el conflicto. Nuevamente, se les indicó a los participantes que guarden su lista en el sobre.

Se les hizo énfasis en la importancia y necesidad de nuestra labor y gestión en la convivencia escolar. Por último se les pidió que hicieran otra lista de cinco pasos para el logro de esto (remediar deficiencias, pulir y refinar habilidades o cualidades). En otra lista se escribieron las barreras, trabas u obstáculos que pueden tener los alumnos si no están en la posibilidad de hacer mucho por sí mismos y por otros niños al no convivir de manera sana y pacífica.

Cada participante irá mencionando los pasos y obstáculos entre ellos se darán sugerencias de pasos a seguir, el orden de ellos para empezar ese mismo día y lo que va

a lograr al fin de ciclo escolar cuándo lo haga. Como último paso, se les pidió a los participantes qué en forma individual escriban un contrato consigo mismo en el cual difundan y propicien una convivencia sana y pacífica. A lo que se les pidió que sellen su sobre con su contrato adentro y les indica que pueden guardarlo en un lugar seguro para abrirlo en fin de ciclo escolar.

#### **4.5.3. La Estrategia colateral con padres de familia**

En lo que se refiere a los padres y madres de familia, a partir del análisis del diagnóstico se implementara un plano de intervención transversal pues no podemos negar la importancia del seno familiar para el desarrollo de competencias emocionales, pues sin lugar a dudas la forma en que los alumnos manifiestan sus emociones vienen determinada por lo que ven y aprenden de su entorno familiar, es decir, la manera que los padres o familiares se proyectan a los niños, en casa es donde adquieren las primeras habilidades socio-afectivas e inicia el desarrollo de competencias emocionales con ellas aprenden y comienzan a relacionarse desde la práctica del buen trato, la solución pacífica de conflictos, la equidad y la legitimización del otro, elementos sustanciales seguramente en la formación personal (autoestima, auto concepto, etc.), social, ciudadana, la convivencia, el respeto y la promoción de los derechos fundamentales. Por consiguiente se pretenden y es importante crear espacios de orientación y espacios donde los padres de familia puedan formar grupos de pertenencia (autoayuda, autodirección) donde se establezca el sentido de identidad, a partir de la autoayuda y autodirección. Una comunidad de madres y padres que comparten su mutua experiencia y prácticas como padres, es decir las estrategias lo que hacen en ciertos casos, de que o quienes se apoyan, fortaleza y esperanza para resolver su problema común y ayudar a otros. Donde se establezca un apoyo social entre y a los padres, haciendo

uso de este como un instrumento de convivencia en el cual se brinden soporte emocional, apoyo mutuo. Trabajar a partir del aprendizaje colaborativo donde se crea un ambiente acogedor donde gestionar los recursos de los miembros para afrontar la situación de cambio conflictiva donde tengan oportunidad de compartir y dar solución a cada una de las situaciones, conflictos o retos al recibir una orientación. Espacios autosustentables donde se construya un sentido de identidad y pertenencia, al reconocer este espacio y promover su iniciativa en este espacio para padres se trabajara cuatro etapas durante un periodo de 4 intervenciones bimestrales, es decir, en las juntas de firma de boletas durante el ciclo escolar 2016-2017.

Los recursos y uso de materiales, serán algunos con los que cuenta la escuela y los sugeridos por la SEP, así como los que se requieren para el dispositivo de intervención.

- PACE
- Ruta de mejora
- Marco de convivencia
- Videos, guías, actividades de PACE.
- Competencias emocionales (IE)
- Mediación y arbitraje.
- Acuerdos y negociación.
- Espacios de grupos de pertenencia abiertos al dialogo.

Para ello se dispondrán de 20 a 30 minutos dependiendo de los avisos y asuntos generales a abordar en las juntas.

**1. Las emociones y Manejo de emociones** Las emociones como factor en la convivencia, (Trabajo Colaborativo Grupos de pertenencia):

Desafortunadamente la respuesta de los padres para asistir a esta reunión no fue exitosa ya que tan solo hubo cinco padres interesados entre ellos tres abuelos que se están a cargo de sus nietos prácticamente todo el día, esto no fue extraño ya que como bien se refleja en el análisis diagnóstico en la población tanto de la escuela como la del grupo de 4º A sus abuelos son responsables de su cuidado y educación.

El propósito de esta reunión es que las madres y padres conozcan la importancia de la autoestima y competencias emocionales en el desarrollo social e individual de sus hijos. Para ello se propuso establecer un apoyo social entre los padres, haciendo uso de este como un instrumento de convivencia en el cual se brinden soporte emocional, apoyo mutuo. Trabajar a partir del aprendizaje colaborativo donde se crea un ambiente acogedor donde gestionar los recursos de los miembros para afrontar la situación de cambio donde tengan oportunidad de compartir y dar solución a cada una de las situaciones, conflictos o retos. Esta actividad se inicia planteando como muchas veces nos decimos constantemente que conocemos a nuestros hijos como la palma de nuestra mano y en realidad ni siquiera conocen bien la palma de nuestra propia mano, se les pide que en la hoja que se les reportó dibujen su mano izquierda, para ello deben cerrar su mano derecha y ponerla a sus espaldas y que con una sola mano comiencen a dibujarla con las imperfecciones, lunares, cicatrices y líneas de la mano una vez que terminaron se les pidió comparar el dibujo con su mano y que verificaran que si realmente conocen la palma de su mano, invitándolos a reflexionar que en muchas ocasiones ignoramos algunas cosas de nuestros hijos como lo que sienten y piensan.

Posterior a ello se comienza a abordar el tema explicándoles que en la sección más haya de hablar de conceptos se abordaran como los vivenciamos en nuestra vida diaria, como la autoestima y manejo de emociones difiere según la etapa de desarrollo para ello se habla

los aspectos esperados para el rango de edad en que se encuentran sus hijos lanzando preguntas detonadoras las cuales propicien que compartan sus experiencias y anécdotas con sus hijos.

Después de ello se abrirá un espacio de confianza como parte de grupo de pertenencia (autoayuda autodirección) donde se establezca el sentido de identidad, a partir de la autoayuda y autodirección. Una comunidad de madres y padres que compartan su mutua experiencia, preocupaciones, necesidades como padres así como las estrategias lo que hacen en ciertos casos, de que o quienes se apoyan, fortaleza y esperanza para resolver su problema común y ayudar a otros. Se logró propiciar el dialogo donde compartan sus experiencias, emociones y situaciones en las cuales encontraran similitud con las de las propias y del otro, mostrándose empáticos, comprendidos al sentir que no son los únicos con las mismas problemáticas o conflictos a los que se tienen que enfrentar con sus hijos.

Posteriormente se proyecta un video de apoyo. En el que se representan situaciones o eventos relacionados con el tema del taller. En esta sección se incito a un pequeño debate dirigido en el cual se trabajó a partir del aprendizaje colaborativo donde se creó un ambiente acogedor donde se dio la oportunidad de gestionar los recursos de los miembros para afrontar la situación de cambio donde tuvieron la oportunidad de compartir y dar solución a cada una de las situaciones, conflictos o retos.

Para animar el diálogo, se detonaron preguntas como las siguientes.

- ¿Qué consideran que es la autoestima?
- ¿Por qué es importante fortalecer la autoestima de nuestros hijos?
- ¿Para qué nos sirve saber identificar y manejar nuestras emociones?
- ¿Qué podrían hacer en casa para fortalecer la autoestima de sus hijos
- Y apoyarlos en el manejo de sus emociones?

- ¿Para qué nos sirve fortalecer las competencias emocionales de nuestros hijos?
- ¿Por qué es importante desarrollar la inteligencia emocional?
- ¿Qué podemos esperar de nuestros hijos según su etapa de desarrollo o rango de edad?
- ¿Cómo podemos manejar e intervenir determinadas situaciones y acciones con nuestros hijos?

Una vez finalizada la actividad se dio lugar a hacer una remembranza donde de manera colaborativa se seleccionaron y ensuciaron diez consejos prácticos para el hogar... los que ellos mismo propusieron a lo largo de la actividad y algunas recomendaciones como una orientación o técnica profesional. Al reconstruir estos se comentaron consejos prácticos para los padres de familia, brindándoles orientación de acuerdo a sus necesidades y etapa de desarrollo de sus hijos. Orientación y consejos para fortalecer la autoestima y el manejo de emociones.

Independientemente que la asistencia no fue exitosa, se les invito a los cinco padres a asistir cada bimestre a este grupo los padres en el que podrán compartir sus estrategias, técnicas o maneras que les han funcionado en la educación de sus hijos, es decir, que en estos encuentros podrán intercambiar información importante y se ayudaran mutuamente al compartir su propio aprendizaje y contribuyan en el aprendizaje del grupo, un grupo donde se retroalimenten y autorregulen. En el cual cada uno cumpla con un rol y se rolen estos mismos, así como exista una responsabilidad individual para con el grupo, que entre los integrantes den un soporte.

En esta sección se les invito a los participantes a compartir sus impresiones sobre el tema abordado. Para con ello dar un seguimiento y tomar en cuenta sus comentarios, necesidades, opiniones para trabajar en el próximo taller o intervención. Se les indico que

en las hojas que se les repartieron en un inicio pueden escriban algún tema que les gustaría que se abordara y orientara referente a el desarrollo y necesidades de sus hijos y colocaran en el Buzón de sugerencias.

## **2. El conflicto a partir de competencias emocionales, habilidades sociales y cognitivas** (Habilidades sociales, cognitivas y emocionales)

En esta segunda reunión con los padres de familia se tuvo mayor éxito pues el número de asistentes fue mayor 12 padres de familia entre ellos en su mayoría abuelos esta sesión causo gran interés por los temas que se abordaron pues estos permitieron a los padres, madres y abuelos entender a sus hijos, que sienten, el porqué de sus conductas y comportamientos, que pueden esperar de ellos a partir de su madurez y habilidad cognitiva, conductual, social y emocional.

Pues bien en esta segunda sesión se retomó parte del objetivo de las reuniones y del grupo con la intención que los padres que asistían por primera vez se informaran una vez aclarado este punto se dio inicio con la sesión para ello se retomó un recurso del programa PACE del manual de trabajo del taller de madres, padres y tutores, el cual expongo de manera textual.

*Las reglas y los límites son indispensables en todos los espacios que habitamos. Imaginen que van en una carretera donde no hay ningún señalamiento: ni de límites de velocidad, de curvas, de reducciones a un solo carril, de que hay un puente en construcción, ni letreros que indican las desviaciones a poblaciones cercanas o de que hubo un deslave y un tramo de la carretera se fue al precipicio. ¿Cómo se sentirían al transitar por ese camino? Los niños se sienten igual de desorientados si no tienen reglas y límites claros que les indiquen lo que pueden o no pueden hacer. Los límites dan estructura y protección.*

*Es importante que las reglas y los límites se informen de manera clara, se respeten por todos los integrantes de la familia y se cumplan los compromisos. Las reglas y los límites*

*se deben aplicar en un marco de respeto, diálogo y constancia para que puedan generar una convivencia familiar adecuada.*

Esta actividad y tema se relacionó con el tema que era de interés primordial abordar en la reunión, se les comento a los padres que para poder establecer reglas y límites a sus hijos es sumamente importante desarrollar las competencias emocionales dado que se requiere de estas puesto que se requiere quiere decir tener consciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, habilidades para afrontar los retos de la vida y habilidades sociales en conjunto con habilidades cognitivas y emocionales. Durante la sesión se hace énfasis sobre la importancia de la inteligencia emocional, así como que la formación y desarrollo de las competencias emocionales es un constructo social que inicia en el núcleo familiar con los padres o figuras más próximas por ello la grande responsabilidad que se tiene ya que el ser humano aprendemos por la imitación y lo que vemos de otros.

Aparte de hablar sobre que se espera para su edad en las habilidades sociales, cognitivas y emocionales se les da a conocer las distintas competencias emocionales: Reconocer las propias emociones que nos permite saber valorar y ordenar las propias emociones de manera consciente, Manejar las propias emociones esto es cuando somos capaces de manejar las emociones de forma inteligente, la Empatía que surge a partir de comprender los sentimientos de los demás, las Relaciones sociales, que es la capacidad de crear y cultivar relaciones amistosas, además de tener habilidades para resolver conflictos. Y una última pero no menos importante la Motivación que es el creer en nuestro propio potencial y tener autoconfianza para seguir adelante.

Después de ello se les cuestiona sobre nuestras acciones, conductas, actitudes, formas, etc.

Para expresar nuestras emociones, y la manera de cómo se afrontan los conflictos se les

invita a reflexionar sobre ello y que compartan sus experiencias, posterior a ello se lanzan preguntas detonadoras sobre la manera de corregir a sus hijos, el cómo se afrontan los conflictos den la familia, si hay libertad y espacios de expresión de sus emociones, si se establece el dialogo, si hay libertad de expresión, etc. Muchos padres comparten sus experiencias con sus hijos haciendo relevancia sobre como las estrategias o maneras que llevan a la práctica no son las correctas y comprenden el porqué del actuar de sus hijos.

*Mamá “pues después de escuchar lo que nos comparte entiendo porque mi hijo es impulsivo intolerante y arrebatado pues yo soy así, cuando le llamo la atención y lo castigo me altero mucho no le doy oportunidad de expresarse solo lo castigo sin explicarle por qué y no hago que comprenda cuales son las consecuencias y que él es responsable de ello, también siempre le digo que lo voy a castigar pero ahora le voy a decir que son las consecuencias de sus actos y que debe asumir la responsabilidad explicándole por qué permitiéndole dar sus razones y ser escuchado”*

Otros padres comparten cuestiones más íntimas sobre la manera en como son las discusiones en pareja y que entienden que sus hijos solo reproducen lo que ven. Algunos abuelos manifiestan su opinión propiciando un ambiente de confianza donde expresan que estas reuniones son muy importantes y que sirven de mucho pues en sus tiempos no había quien los guiara en la educación de sus hijos que bien o mal lograron hacer hombres y mujeres de bien pero que hoy en día las generaciones han cambiado y es más difícil la educación y más cuando los padres están ausentes sea cual sea la razón del no estar con sus hijos pues ellos se hacían cargo de sus nietos prácticamente todo el día pero que los ataban de manos y perdían su autoridad pues sus hijos no les permitían intervenir de manera libre con sus hijos pues siempre les mencionaban y hacían ver que no eran sus hijos dándoles poder a los niños pues en lugar de que cuando llegaran a casa los papas le dieran la queja de

lo que hicieron sus hijos los nietos les daban la queja a sus padres de que fueron reprendidos y castigados por los abuelos por lo que quienes salían castigados eran ellos. Que sería muy importante que de alguna manera les hiciéramos llegar por escrito como una guía lo que se ve en las reuniones y enviar la presentación pues les serviría de mucho de cómo educar y formar a sus hijos.

*Abuelo y Abuela de distinto alumno. “Yo entiendo que no soy el padre y no pretendo serlo pues mi papel es consentir y ser cómplice de mis nietos pero la realidad es que sus padres trabajan todo el día y si yo actuara como lo que soy abuelo esos niños estarían peor, por eso tengo que llamarles la atención si hacen algo mal, regañarlos o castigarlos bueno ahora aprendí que son consecuencias y asumir sus responsabilidades, pero a lo que voy es que aunque yo quiera actuar como abuelo no puedo pues tengo una responsabilidad muy grande con mis nietos porque de lo contrario no hay quien los guíe imagínese usted sus padres llegan a las 8 o 9 solos tanto tiempo que harían”*

*“Si yo lo comprendo estoy en la misma situación yo soy la responsable de mis nietos y si no soy yo quien los eduque y reprenda quien mi hijo trabaja todo el día solo los ve los fines de semana y esos días yo me desentiendo por completo, su mamá no está con ellos y no puede estar con ellos al menos durante varios años”*

Esos espacios son un ejemplo de la idea que se tiene sobre que las competencias emocionales y la manera de afrontar el conflicto son un constructo social, y que depende de varios autores y factores para que los niños y niñas desarrollen estas competencias, no por nada autores como Gardner y Salovey y Mayer hacen énfasis en la importancia de la educación emocional. Después de intercambio de opiniones, experiencias, prácticas y estrategias que se compartieron se dio cierre a la actividad se pasó un video cuestionando al final ¿Qué consideran que son las reglas y los límites?, ¿Por qué es importante establecer reglas y límites con nuestros hijos?, ¿Qué podrían hacer en casa para establecer reglas y

límites con hijos y apoyarlos para cumplirlos?, ¿Por qué es importante desarrollar competencias emocionales en nuestros hijos?, ¿Cómo se desarrollan estas competencias emocionales?.

Desafortunadamente no se pudo dar continuidad con el grupo de padres dado que las circunstancias y acontecimientos no lo permitieron, pues el trabajo que realice durante este periodo dejó una buena imagen, confianza por lo que se me hizo la propuesta de cubrir la incapacidad de embarazo de la maestra de 4º del grupo modelo, por lo que al adquirir nuevas obligaciones la normatividad no me permitía abandonar al grupo por lo que quedó inconcluso y trunco la intervención con los padres de familia lo que no me permitió abordar los temas: Aprender otra manera de intervenir. Disciplina relacionada con autoridad, límites y normas (aprender y enseñar a afrontar conflictos) y el tema Aprender y enseñar a convivir afrontando conflictos (Aprender y enseñar a Convivir, Gestión de convivencia, constructo social, aprendizaje colaborativo).

Después de la experiencia es importante y necesario promover la colaboración y trabajo en grupo con los cuales se establezcan mejores relaciones con los demás se sientan motivados y aprendan habilidades sociales, es decir, a través del aprendizaje cooperativo promover la participación colaborativa, esta estrategia tiene como objetivo que entre los autores se ayuden mutuamente para gestionar la convivencia donde a partir de supervisar activamente se construya y transforme las interacciones de los autores al afrontar un conflicto.

Incitar a dar continuidad a estos grupos donde se trabaje a partir del aprendizaje colaborativo realizando actividades que propicien la orientación, guía y el diálogo donde a partir del tema se oriente a los padres de familia, así como compartan sus experiencias, emociones y situaciones en las cuales encontraran similitud con las de las propias y del otro, mostrándose empáticos, comprendidos al sentir que no son los únicos con las mismas

problemáticas o conflictos a los que se tienen que enfrentar con sus hijos, es decir, donde se aprovechen las fortalezas de cada integrante trabajando sobre los resultados de un mutuo beneficio. Puesto que el conocer los efectos de las emociones en nuestra persona y en las demás es una habilidad indispensable para conducirnos en diferentes contextos al darnos cuenta de nuestras propias emociones, alcances, habilidades, cualidades y necesidades, así como la de los otros. Incluso percatarse que las emociones están implicadas en la resolución de conflictos puesto que se requiere del desarrollo y fortalecimiento de habilidades que les permitan afrontar adecuadamente situaciones dinámicas del acontecer diario y relaciones. El conocimiento de las emociones, de qué situaciones las provocan y de cómo manejarlas, es muy necesario para aprender a resolver conflictos.

En este grupo se pretende que los padres puedan compartir sus estrategias, técnicas o maneras que les han funcionado en la educación de sus hijos, es decir, intercambien información importante y se ayuden mutuamente al compartir su propio aprendizaje y contribuyan en el aprendizaje del grupo, un grupo donde se retroalimenten y autorregulen. En el cual cada uno cumpla con un rol y se rolen estos mismos, así como exista una responsabilidad individual para con el grupo, que entre los integrantes den un soporte. De igual manera en estos espacios se les orientará y acompañara dando respuesta a sus necesidades y temas de interés.

En el siguiente cronograma están agendadas las fechas de las sesiones de intervención que fueron autorizadas con los padres:



ESCUELA PROCERES DE LA REVOLUCIÓN

31-1368-22-x-019

Ciclo escolar 2016-2017



Cronograma Trabajo Ruta de mejora Convivencia Escolar / Talleres y pláticas madres y padres de familia.

Fecha y periodo	Horario	Tema de Platica o Taller	Actividades de Convivencia
Primer bimestre 25 al 27 Octubre 2016	10:00 a 11:00 am	Las emociones como factor en la convivencia Trabajo Colaborativo Grupos de pertenencia	25 Octubre 2016 1º y2º 26 Octubre 2016 3º y4º 27 Octubre 2016 5º y6º
Segundo bimestre 11 al 13 enero 2016	10:00 a 11:00 am	Habilidades sociales, cognitivas y emocionales	11 Enero 2017 1º y2º 12 Enero 2017 3º y4º 13 Enero 2017 5º y6º
Tercer Bimestre 1 al 3 marzo 2017	10:00a 11.00 am	Aprender y enseñar a afrontar conflictos	1 Marzo 2017 1º y2º 2 Marzo 2017 3º y4º 3 Marzo 2017 5º y6º
Cuarto bimestre 26 al 28 Abril 2017	10:00 a 11:00 am	Aprender y enseñar a Convivir	26 Abril 2017 1º y2º 27 Abril 2017 3º y4º 28 Abril 2017 5º y6º
Quinto bimestre Fin de ciclo escolar Junio 2017		Gestión de convivencia, constructo social, aprendizaje colaborativo.	Fin de ciclo escolar

Estos espacios les permitirán tanto a los maestros, maestras, padres y madres de familia ser protagonistas y responsables de la gestión de convivencia, constructo social, aprendizaje colaborativo.

Desde los más de 15 años de experiencia los tiempos son impredecibles, ya que para lograr un cambio de comportamiento, actitud, conducta, hábitos, ideas, etc. en el ser humano depende de distintos factores mucho se dice en la psicología que no es una receta de cocina por ello es difícil determinar los tiempos cuando se pretende logran un cambio en el ser humano y mucho más cuando se habla de cambios grupales, colectivos y sociales pues persisten mucho más factores, el objetivo es un proceso lento en el cual se lleve tu propio ritmo es decir no forzar para que realmente consigamos un cambio individual y colectivo donde surja un cambio en la convivencia escolar y manera de afrontar los conflictos a partir del desarrollo de actitudes, competencias emocionales, mediación, habilidades que sostengan la convivencia pacífica y la construcción de una cultura de paz. Sin embargo se

tiene que hablar de estipular y marcar tiempos dentro de los acuerdos con la escuela el dispositivo de intervención de cada una de las partes se llevara a cabo durante el ciclo escolar 2016-2017 por lo que se tomara en cuenta como parte de las acciones de la ruta de mejora. Las autoridades de la escuela autorizaron tiempos y espacios para la intervención en cada uno de los autores es decir, con los niños se trabajara un día a la semana 45min, con los profesores una vez por semana en las juntas de consejo 30 min y con los padres de familia cuatro bimestres de 1 hora.

## **Capítulo V: Análisis y seguimiento de la experiencia**

En este capítulo se comparten una serie de reflexiones relacionadas con el significado de la experiencia. Por un lado se analiza lo que produjo en los niños. Por el otro, lo que sucedió en la dinámica, lo que contribuyó a modificar el clima de relaciones y de qué manera contribuyó al desarrollo de estrategias de ayuda y mediación para el desarrollo de mejores maneras de afrontar los conflictos.

### **5.1 Lo que generó en los niños en la modificación de sus prácticas sus formas de reaccionar e intervenir**

Si bien el dispositivo de intervención sacudió y reconstruyó las prácticas para afrontar un conflicto a partir del desarrollo de sus competencias emocionales, también se produjo un pequeño cambio en las formas de relacionarse e interactuar entre los pares (niños / niñas) pues desde el diagnóstico produjo gran disposición de los niños y niñas pues no solo esperaban el momento o espacio de encuentro, sino que buscaban o ellos mismos crean el momento para expresarse, y exponer las situaciones de desacuerdo, confrontación o enfrentamiento donde jugaban un papel muy importante las emociones y sentimientos, pues cada vez que me veían por los pasillos me abordaban preguntando “maestra cuando nos toca estar con usted por que Pedro me sigue diciendo guapa y le dije que cuando la viéramos le iba a decir a usted para hablar otra vez”, ejemplos como estos me permitió identificar los cambios que se generaron en las prácticas en el manejo y resolución del conflicto pues por un lado establecieron estrategias y actividades como estas para abordar el conflicto para encaminar acuerdos, negociaciones, y toma de decisiones, a partir del diálogo, expresión de sus emociones sobre cómo se sienten, lo que les gusta o no, hacer

valer sus derechos y respetar los del otro, establecer la escucha, siendo todo lo anterior indicadores del desarrollo de competencias, pues como bien señala Goleman han comenzado a desarrollar la capacidad de reconocer sus propios sentimientos y los de los demás, de motivarse y de manejar adecuadamente las relaciones al autorregular sus emociones. Pero como bien señale no solo buscaban estos espacios sino ellos mismos los creaban ya que establecían procesos de resolución de conflicto tomando determinadas acciones para el manejo de este aunque no siempre se buscaba la resolución o llegaban a ella, pero si tomaban la iniciativa para afrontar y encontrar una posible solución del conflicto, así como intentar hacer uso de sus competencias emocionales pues como bien mencione no siempre lo lograban puesto que aparecían de nuevo estas actitudes habituales de competición (quienes son impulsivos, quienes son intolerantes, participantes incitadores, ojo por ojo diente por diente, es que así es .....sino no hay nada que hacer), actitud de evasión (ni los veo, ni los oigo, espectadores como participantes indiferentes,), actitud de sumisión (los que no reaccionan, no hagas lo que no quieres que te hagan).

Sin embargo durante el dispositivo de intervención los niños y niñas desarrollaron y fortalecieron sus competencias emocionales las cuales eran una de las herramientas para afrontar los conflictos tomando una actitud de cooperación y comprensión (buenos mediadores, hablar hasta entenderse, hablar y escuchar al otro) donde se llega a acuerdos y negociación, ya que su manera de intervenir no siempre buscaban ganar sino llegar a un entendimiento entre las partes. Estas prácticas fueron corroboradas cuando los niños y niñas utilizaban el espacio y tiempo que trabajaba con ellos para compartirme las situaciones de conflicto que se dieron durante la semana y la manera en como afrontaron el conflicto dando solución a este de manera autosustentable. En algunas otras ocasiones a pesar de mi presencia se propiciaban dinámicas donde ellos mismos sin la intervención del adulto

enfrentaban el conflicto donde establecían acuerdos entre las partes, o intervenía algún mediador para encontrar posibles soluciones.

En muchas ocasiones en estos espacios se dio lugar a exponer y expresar sus emociones y lo que pensaban, pues no solo compartían las diferencias que se daban entre ellos, sino también lo que les gustaba o no les gustaba, lo que les parecía injusto, en una ocasión expresaron su desacuerdo por la violación de su privacidad con la actividad de mochila segura, por lo que se hicieron escuchar aprovechando este el espacio, “maestra, maestra como aquí podemos hablar de lo que queremos decirle sobre que es injusto que nos revisen las mochilas pues no respetan nuestra privacidad”, otro “si, si, no deben meter la mano a nuestras mochilas”, por otro lado “pero se hace para protegernos pues alguien podría traer una arma como el niño de Monterrey que le disparo a su maestra y compañeros y después se mató”, quien inicio “Pero nosotros no estamos locos en esta escuela no tenemos armas ni las traemos a la escuela”, esto dio apertura a propiciar un análisis y reflexión sobre lo que se vive en las escuelas en nuestros días, pero mi propósito no es el describir este, sino el hacer ver como los niños y niñas utilizaban estos espacios para expresarse y no solo para resolver conflictos entre ellos, así del como fueren aprendiendo esta dinámica del habla y escucha.

Como bien mencione al principio estos espacios han propiciado diálogos de confianza donde los niños se sienten escuchados, tomados en cuenta, valorados y que le interesan a otros, pues dentro de un asamblea donde se habló sobre las maneras de convivir y dinámicas de juego cada uno de ellos expreso lo que les gusta o no les gusta que les hagan y el porque es importante no llevarse pesado y traspasar la línea entre el respeto y el juego, pero en particular salió a la luz el sentir reprimido de uno de los alumnos, pues soltó en llanto “es que nunca ninguna maestra me había preguntado cómo me siento, que me

gusta o no me gusta, como usted que me pregunta si entiendo o no lo que nos enseña de matemáticas, y las materias pues todos aprendemos diferente para unos es más fácil y rápido pero para mí no, además se preocupa por cómo me siento y que me gusta o que no me gusta que me hagan pues luego me molestan mis compañeros diciéndome apodos como caquita pero como ahorita ya hablamos de no hacer a los demás lo que no les gusta, así que ellos ya no me van a poder decir caquita” todo esto me permitió ver lo que generó en los niños en la modificación de sus prácticas sus formas de reaccionar e intervenir.

## **5.2 En relación con los objetivos que fue sucediendo y los cambios que fueron ocurriendo en dinámica social, seguimiento.**

Durante el dispositivo de intervención se acontecieron cambios que dieron lugar a nuestro objetivo sobre como intervienen y se desarrollan las competencias emocionales frente a situaciones de conflicto desde el diagnostico saltaron a la luz las prácticas y maneras de afrontar el conflicto, al igual que como en estas no se hacía valer la influencia de las emociones para llegar a acuerdos y negociaciones tomando una actitud cooperadora y de compromiso, puesto que en las prácticas para afrontar los conflictos se manifestaban la falta de entendimiento entre las partes implicadas y de quienes intervenían como mediadores (maestros), dado que el desarrollo de competencias emocionales en muchas ocasiones eran nulas pues no eran capaces de darse cuenta de sus propios actos y/o de los otros, por ende no eran no desarrollaban su capacidad de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en si mismos y los otros.

Ahora bien por un lado los maestros y maestras hacían la labor de establecer prácticas de control para evitar y prevenir las situaciones de conflicto hacerlo inexistente para no entrar en polémica, ni problemas esto a partir de la idea que se tiene del conflicto

como algo negativo y violento, estas prácticas lejos de dar posibles soluciones, estrategias, o herramientas para afrontar el conflicto y aprender de este como algo natural, lo veían como un elemento que perjudicaba el normal funcionamiento de la normatividad. Sin embargo entre los maestros se pudo observar pocos cambios puesto que muchos de ellos están sumergidos en sus prácticas, ya que estas son las mejores pues han funcionado durante toda su experiencia docente dado que las respaldan las generaciones anteriores que son ahora los padres o abuelos de las nuevas no discutían solo acataban, sin embargo esto no quiere decir que antes no había conflictos más bien se visibilizaban, anulaban o quien le daba manejo y solución a los conflictos era el profesor sin contradecir su decisión y autoridad aunque la manera no sea la idónea o justa. En cierto modo no todo es igual pues hay maestros quienes a partir de sus prácticas son ejemplo para sus alumnos a quienes les permiten aprender otras formas de afrontar el conflicto haciendo valer las emociones que se juegan dentro de estos para que a partir del desarrollo de competencias emocionales y de las técnicas, procedimientos, métodos y estrategias posibilite o facilite la solución de los conflictos de manera que sean los propios niños y niñas quienes afronten los conflictos y solo de ser necesario se apoyen del o la maestra para mediar cuando no se llegan a acuerdos o negociación.

De igual manera entre los niñas y niños se manifestó la manera de como intervienen y se desarrollan las competencias emocionales frente a situaciones de conflicto en un inicio prevalecía el poco entendimiento, la intolerancia, los impulsos y acciones arrebatadas. Sin embargo en el transcurso del tiempo los niños y niñas transformaron las maneras de afrontar el conflicto estableciendo el dialogo, entendimiento, escucha, utilizando los acuerdos y negociación como parte de las nuevas formas en la resolución y

manejo de conflictos, lo que los llevo no solo al desarrollo de competencias emocionales, sino también a utilizar estrategias de colaboración y compromiso.

En el seguimiento del dispositivo de intervención se proyectaron cambios en la dinámica social entre los niños y niñas puesto que se aprendieron nuevas prácticas y maneras de afrontar el conflicto, es decir, aunque no desaparecieron en su totalidad los actos violentos e impulsivos si disminuyeron en gran medida, ya que independientemente que no existen estrategias únicas e infalibles vías para la solucionar un conflicto hay alternativas eficaces para la consolidación de un ambiente abierto al dialogo, a la empatía, la comprensión, entendimiento o comprensión y cooperación, gestionando los conflictos de manera positiva y por una vía constructiva buscando a través de los medios pacíficos y cooperativos una aproximación al acuerdo. Con todo ello quiero dar a entender que los niños y niñas han comenzado a identificar que la manera de afrontar los conflictos depende generalmente de la forma como cada uno de nosotros nos comunicamos, la actitud que tomamos y nuestras capacidades emocionales.

### **5.3 Lo que genera en la dinámica del colectivo en la construcción de otro clima, en términos de otro tipo de procedimientos en el afrontamiento de los conflictos**

Tomando en cuenta que la convivencia escolar es la relación entre todos los actores, es decir, los alumnos y el trabajo colateral los maestros y padres de familia quienes son partícipes de la convivencia en la cual existe una interrelación donde todos son gestores de la convivencia, dado que esta no es algo estable, sino que es una construcción colectiva y dinámica, por lo que está sujeta a modificaciones conforme a las interrelaciones de los actores en el tiempo. Por ello podemos suponer que la convivencia no es

responsabilidad de uno u otro actor, sino de todos los miembros sin excepción lo son, por tanto lo que genera la dinámica del colectivo en la construcción de otro clima es sumamente influyente, pues los seres humanos somos seres sociales por naturaleza por tanto aprender otro tipo de procedimientos para afrontar el conflicto depende en gran medida del clima y dinámica colectiva, ya que estas forman parte del proceso educativo, social y formativo por lo que la intervención directa o indirecta depende de la práctica, interacción, a través de ejemplos y vivencias, y cada vez menos de la instrucción verbal. Sin lugar a dudas tanto los padres de familia como los maestros se convierten en uno de los referentes principales en cuanto a actitudes, comportamientos, emociones y sentimientos, es decir, tanto la convivencia como las competencias emocionales y las maneras de afrontar el conflicto son un constructo social donde cada autor debe ser responsable y consiente de su participación e influencia en la convivencia en su interacción diaria pues es lo que genera en la dinámica del colectivo en la construcción de otro clima.

Por tanto el gestionar, enseñar y aprender otro tipo de procedimientos en el afrontamiento de los conflictos es un aprendizaje colaborativo por lo cual los niños y niñas cambiaron y aprendieron nuevas formas de afrontar el conflicto utilizando como herramienta la autoconciencia emocional, el autocontrol o autorregulación emocional, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales.

De manera que podemos creer que el clima y dinámica colectiva parte en gran medida de las relaciones entre el docente-alumno-familia por tanto es fundamental para el desarrollo o construcción social, dado que como bien mencione la enseñanza y adquisición de otro tipo de procedimientos en el afrontamiento de los conflictos depende de la práctica, del entrenamiento y no de la instrucción verbal. Puesto cada una de las parte cumplen una

función socializadora los roles, emociones y acciones que se juegan ante un conflicto repercuten en la manera de afrontarlos.

#### **5.4 Lo que genera en términos de la ayuda, la mediación, colaboración.**

En esta ocasión la mediación sirvió más que para ser utilizada como herramienta para la resolución de conflictos fue una estrategia alterna que ayudo a que de manera paulatina los niños y niñas adoptaran nuevas prácticas y estrategias para afrontar el conflicto, es decir, en un inicio se acompañaba y encaminaba a propiciar el dialogo, entendimiento, escucha, expresión de emociones, sentimientos y desarrollo de competencias pero conforme paso el tiempo los niños y niñas afrontaban los conflictos sin necesidad de la ayuda y mediación del adulto pues solo requerían de este en casos específicos. Por otro lado durante el dispositivo de intervención siempre estuvo latente la colaboración de tal forma que los miembros del grupo podían resolver sus diferencias por sí solos o con un poco de ayuda, es decir, crearon espacios autosustentables en los cuales de manera colaborativa se buscaban alternativas como acuerdos y negociaciones para la resolución de conflictos. Esta colaboración entre las partes permitió una disposición de apertura, comprensión hacia el otro, y no siempre querer tener la razón en todo, sino tratar de intentar buscar el bien común, sabiendo que eso implica ceder y hacerse responsables, pues como bien señala Cascon tanto los objetivos como la relación son importantes es decir es un ganar, ganar sin renunciar a aquello que nos es fundamental, puesto que opina que sin saber puede llegar a negociar o llegar acuerdos donde se ceda en lo menos importante.

## **5.5 Lo que genera en términos de las dinámicas de cambio institucional**

Sin lugar a dudas las dinámicas que generan los posibles cambios institucionales son difícilmente aceptadas puesto que esto implica generar cambios en las rutinas y hábitos que entran en la normatividad, sin embargo bajo la experiencia del dispositivo de intervención se dieron dos posiciones por un lado aquellos quienes se negaron totalmente a adoptar nuevas prácticas en la manera de afrontar los conflictos y no asumir la responsabilidad de que sus prácticas son un ejemplo para afrontar un conflicto y pieza clave en el desarrollo de competencias emocionales de los alumnos, puesto que ambos conceptos forman parte de un constructo social, así como que ambas están vinculadas pues ante el conflicto siempre intervienen las emociones. Por otro lado hay quienes se unen y están de acuerdo con los cambios institucionales siempre y cuando generen ventajas y beneficios. Por lo que se contraponen las partes hay quienes actúan de manera apática sin proponer ni hacer nada, haciendo solo el mínimo y quienes tienen un compromiso que va más allá del que les corresponde proponiendo de manera voluntaria y por iniciativa dinámicas que generen el cambio aunque estas impliquen mayor esfuerzo y trabajo al modificar dinámicas institucionales y adoptar nuevas prácticas.

## **5.6 Lo que no generó o no funciona**

Pues en definitiva, aunque los cambios no son de la noche a la mañana y que estos son paulatinos debo aceptar y aunque suene reiterativa en los únicos que no se obtuve ninguna disposición y no se generaron cambios fueron de los maestros y maestras, debo aceptar que no conseguí mi objetivo con ellos de sensibilizarlos sobre su papel clave en el desarrollo de competencias emocionales de sus alumnos, así como la influencia que tienen

del cómo afrontan el conflicto. Por lo que debo de retomar y dar prioridad, diseñando una nueva estrategia que funcione genere un cambio al hacerlos conscientes de su papel y ejemplo en las prácticas y maneras de afrontar un conflicto, así como el formar parte responsable del constructo social del desarrollo de competencias emocionales en los niños y niñas.

## **Reflexiones finales**

La experiencia derivada del trabajo realizado con el fin de intervenir en el desarrollo de competencias emocionales en los estudiantes que contribuyan para el afrontamiento de los conflictos de manera pacífica nos ha permitido reconocer y ubicar la complejidad que implica el desarrollo de dichos procesos en el ámbito de la escuela, así como identificar algunos caminos posibles para su despliegue. La observación y análisis de las interacciones entre pares, así como entre maestros-alumnos y con los padres de familia, nos ayudaron a comprender las distintas maneras de afrontar el conflicto, así como la forma en que intervienen las emociones en las actitudes asumidas frente a él, además de analizar la influencia de un modelaje como parte del constructo social.

Las reflexiones que presento en este apartado constituyen un momento de cierre en el que compartimos los hallazgos y aportaciones que nos brindó la experiencia de desarrollo de este dispositivo de intervención al buscar dar respuesta a diversos cuestionamientos que orientaron el hacer. ¿De qué forma las competencias emocionales contribuyen a afrontar un conflicto en el ámbito escolar?, ¿Cuál es el papel que juegan las emociones en la resolución de conflictos?, ¿Cómo influyen las competencias emociones en la manera como los estudiantes resuelven sus conflictos?, ¿Cómo promover el desarrollo de competencias emocionales en la escuela?.

A partir de lo anterior nos interesa plantear algunas de las principales conclusiones, recomendaciones y líneas a profundizar, a fin de seguir contribuyendo a lograr el objetivo de intervenir en la generación de cambios en las prácticas y en las maneras de afrontar el conflicto.

## **Emociones que se juegan y actitudes que se toman ante el conflicto**

Del proceso de trabajo del dispositivo de intervención derivaron diversas reflexiones que nos han permitido conocer la influencia que tienen las emociones al afrontar el conflicto, así como entender las rutas de acción y prácticas que se tienen ante el conflicto, al identificar que algunas de estas pueden llevar a actitudes donde el ganar es el principal objetivo sin importar sobre quien haya que pasar. Pudimos identificar como ciertas actitudes ante el conflicto están relacionadas con la dificultad de identificar y regular las propias emociones y de percibir lo que sienten los demás. Al no hacer uso de sus habilidades sociales y poder hacer algo para transformar las emociones, se pierde la posibilidad de que las emociones sirvan como impulso para tomar acciones que lleven al logro de un objetivo común donde ambas partes ganen, llegando a negociar acuerdos en los cuales ni se renuncie a lo fundamental, ni tampoco se acomode, sino se aprenda a resolver los conflictos de manera Noviolenta y justa, donde ambas partes logren analizar y descubrir nuevas formas para adentrarse en la complejidad que implica el enfrentar los conflictos sin destruir a ninguna de las partes, lo que nos permite aprender o conocer otro manera de relacionarnos.

En este proceso pudimos identificar diversas prácticas. Por un lado aquellas que naturalizan al conflicto como algo negativo que se ha de anular o ignorar para que la convivencia en la escuela no sea alterada. En esta perspectiva, se prefiere evadir y hacer que no pasa nada. Se trata de que no se pongan en juego o salten a la luz las emociones, ya que no se disponen de recursos o habilidades para reaccionar y responder de una forma Noviolenta. En este contexto, el desarrollo de sus competencias emocionales resultan claves para identificar y regular sus emociones, hasta percibir las emociones del otro.

Pero también hay quienes en esta misma idea de naturalizar al conflicto como negativo, lo ven como una batalla que se debe ganar bajo cualquier circunstancia, sin importar lo que este de por medio. En este caso las emociones, objetivos e intereses personales son lo único que importa, es decir, solo importa el impulso que los lleva actuar desde la intolerancia. En esta forma de actuar existe también una gran dificultad de identificar y regular sus emociones pues solo se actúa por impulso, sin percibir y comprender las emociones de los demás cuando no hay escucha activa, ni capacidad de expresar y comunicar lo que se siente y piensa mediante el dialogo. Al ser difícil afrontar situaciones negativas, no se detienen a analizar y sintetizar el conflicto para establecer prioridades donde se negocie y fijen metas con las que pueda dirigir las emociones hacia un objetivo común en el que pueda reconocer los derechos y deberes de sí mismo y de los demás.

También pudimos ver otra cara de la moneda relacionada con la percepción del conflicto como algo negativo. Con tal de no confrontar, se renuncia a sus derechos empoderando al otro, siendo siempre víctima de abuso pues no se dice, ni se hace nada. En este caso, también se encuentran ausentes las competencias emocionales ante el conflicto pues resulta difícil expresar sentimientos y mensajes que los demás comprendan, incluso expresar y defender sus opiniones y derechos, por lo que le es difícil tomar decisiones, dejando que otros tomen decisiones por aunque ello les perjudique.

Una de las áreas de oportunidad donde a pesar de ser minoría es importante reconocer y resaltarla para que tenga mayor peso que las otras es el ver al conflicto como una oportunidad de cambio y aprendizaje. Ante la idea de que todo tiene solución y que nadie pierde, sino que todos ganan, se privilegia la búsqueda de soluciones a través del dialogo, la escucha activa, al expresar lo que se siente de forma adecuada al poner nombre a

las emociones y hablar sobre lo que se siente. Ello permite gestionar los conflictos de tal manera que es posible negociar para llegar a acuerdos, siendo empáticos con lo que sienten los demás, identificando y regulando las emociones, es decir, sin reprimir las propias emociones, ni las del otro, sino saber qué hacer con ellas para tomar acciones que nos permitan una convivencia pacífica. En esta forma de actuación se toma una actitud responsable y positiva ante los conflictos al ser capaz de afrontar situaciones por más negativas que parezcan. Con esta actitud ante el conflicto pudimos reconocer su capacidad de aprender de los errores y experiencias positivas ante el conflicto, al auto motivarse e implicarse emocionalmente en las actividades que se realizan para solucionar el conflicto, dirigiendo sus emociones hacia un objetivo, cuidando la relación, tomando una actitud respectiva ante los demás y a sí mismo al respetar turnos y se toman decisiones para la solución del conflicto considerando los derechos y deberes de sí mismo y de los demás.

Se pudo observar también la disposición, actitud y prácticas docentes en la cual se abre una línea de investigación futura a partir del dispositivo de intervención, puesto que se muestra apatía, desinterés, falta de compromiso y sentirse ajenos, ya que hay quienes prefieren no lidiar con cualquier factor que no tenga que ver con lo académico puesto que están concentrados en los resultados académicos trabajando en el plan de estudios por lo que no queda tiempo para este tipo de actividades.

Por otro lado, encontramos también que en general las actitudes que se asumen desde rol del docente se hacen desde una idea que sostiene la certeza de que las estrategias que se utilizan son las mejores para mantener el control, orden y disciplina del grupo en la idea que con ello los conflictos no existen, se solucionan, se eliminan, o no hay cabida para ellos. Hay quienes se muestran impositivos al imponer su poder y autoridad, siendo intolerantes, aplicando la ley del más fuerte, ignorando lo que pasa, suponiendo que todo

toma su cauce y se acomoda, en no hay más que se pueda hacer, etc. Todos estos hallazgos fueron un desafío que se tomaron en cuenta para el dispositivo de intervención.

### **Desarrollo de emociones como proceso en el conflicto, “un constructo social”.**

Durante el dispositivo de intervención pudimos darnos cuenta que el desarrollo de competencias emocionales es un proceso que lleva su tiempo, en el cual de manera sucesiva se van vinculando cada una de las competencias emocionales que llevan a adquirir capacidades para comprenderse a sí mismo y a los demás, es decir, la competencia personal (consciencia de uno mismo, autorregulación y motivación) y la competencia social (empatía y habilidades sociales) las cuáles son una parte importante dentro del conjunto de actitudes necesarias para afrontar los conflictos. Puesto que durante el dispositivo de intervención este proceso comienza identificando las propias emociones, para que posteriormente se reconozcan las de los demás por lo que en sucesivo se desarrolla el autocontrol y las habilidades sociales. Sin embargo pudimos percatarnos de que tales competencias pueden ser aprendidas, resultando entonces un constructo social, dado que los niños y niñas adoptaban prácticas de lo que ven y escuchan en las formas de actuar de los padres y docentes al afrontar el conflicto, por tanto estos son un modelaje dado que los educandos solo imitan y aprenden modelos cognitivos, emocionales, conductuales, y actitudinales de los adultos más cercanos, por esta razón desarrollan estas prácticas como estrategias socioemocionales para resolver el conflicto.

## A manera de cierre

Hallazgos y aportaciones:

Durante el análisis realizado se tomó como referencia la idea en que las emociones juegan un papel importante en la manera de afrontar el conflicto, por lo que el desarrollo de competencias son parte importante a la hora de afrontar el conflicto dado que a partir de ellas se configuran las distintas prácticas y actitudes.

Como parte del resultado del proceso de análisis salieron a la luz distintos hallazgos y aportaciones:

- La configuración de prácticas docentes como formación para afrontar el conflicto en la escuela, esta relacionada con la idea de que no hay tiempo para ello, que no hay manera de intervenir, que las prácticas tradicionales (imposición) funcionan y que en casa es donde se debe trabajar deslindándose de la parte que les corresponde como constructo social, todo esto influye en la manera de afrontar los conflictos, así como se minimiza las emociones que se juegan. Por ello es importante trabajar con el cuerpo docente la idea en que la educación emocional no es responsabilidad exclusiva de la familia, ni la escuela sino es una construcción social, por lo que es importante que tanto la familia, alumnos, contexto como la escuela, trabajen juntos de manera colaborativa y cooperativa, lo que permita posibilitar un mayor bienestar subjetivo que redunde en un mayor bienestar social desarrollando habilidades sociales y competencias emocionales, por lo que se pretende es la enseñanza de competencias emocionales a través de ejemplos, conducta, acciones y vivencias es decir llevarlo a la práctica y ***“no solo a partir de la instrucción verbal”***.

- Encontramos un orden de actitudes y maneras de afrontar el conflicto que se detonan de los procesos de configuración dentro de las dinámicas en el aula, ya que se ha reproducido las estrategias y practicas cuando se hace latente el conflicto por lo que se toman estas actitudes y prácticas de manera habitual. Sin embargo durante la intervención se generaron pequeños cambios puesto que los maestros al ser observadores de las actividades se percataron de estrategias que aunque pueden ser tardadas (en las cuales se requieren de tiempo del cual no disponen) por el proceso que requieren los educandos, se pueden aprenden otras formas de afrontar el conflicto de manera autónoma e independiente donde no necesariamente se requiere de la mediación o arbitraje del adulto para conciliar las partes en las cuales no solo identifican las emociones personales o ajenas que se juegan durante el conflicto, sino también pueden manejar estas y transformarlas a partir de espacios en tiempo más no físicos donde los niños podrían arreglar sus diferencias a partir de la empatía, escucha, dialogo, acuerdos y negociación.
- Las distintas prácticas y actitudes de los alumnos al afrontar el conflicto presentaron cambios, puesto que en la medida de lo posibles tratan de desarrollar sus competencias emocionales donde identifican y regulan sus emociones autorregulando sus impulsos tomando una actitud cooperadora para conciliar o gestionar por si mismas la solución de sus diferencias a partir de acuerdos satisfactorios para ambas partes. Durante distintos momentos los educandos resolvían el conflicto entre ellos o buscaban al adulto para mediar. Sin embargo es un proceso en el cual se debe continuar trabajando pues no está totalmente concebido pues aun existen algunos bemoles pues no siempre se hace uso de los espacios y estrategias emocionales y cognitivas para afrontar el conflicto pues esto

no es algo que se adquiere de la noche a la mañana, sino es un proceso y constructo social que se trabaja día con día de manera cotidiana.

- Se generaron espacios autosustentables en los cuales los educandos podían resolver conflictos entre ellos a partir de la empatía, escucha y dialogo, en los cuales se establecían acuerdos que los llevaban a una negociación, puesto que entre las partes tomaban la iniciativa para establecer el dialogo, en otras ocasiones solicitaban grupo de asamblea cuando se trataba de una diferencia general del grupo, se establecía por escrito o palabra un contrato sobre los acuerdos que se negociaban. En estos espacios aprendieron a expresar sus emociones, sentimientos, opiniones, ideas y pensamientos. Pero también identificaron una figura la cual se tomaba el tiempo de escucharlos y detenerse a comprender las partes para llegar a una resolución.
- Identificar una figura con la que los educandos pueden ser escuchados, comprendidos, con quien pueden crear espacios o clima socioemocionales donde se fomenta el desarrollo de competencias emocionales y las habilidades sociales como la capacidad de escucha, de aceptación de puntos de vista diferentes, flexibilidad, enriquecimiento de las visiones, etc. Donde utilizan métodos de trabajo grupal caracterizado por la interacción y el aporte de todos en la construcción del conocimiento, experiencias, aprendizajes, compartir emociones, juego de roles, a aceptar la responsabilidad y el punto de vista del otro, a construir consenso, acuerdos negociaciones con los demás.
- Si es posible intervenir, después de la experiencia de intervención en la escuela pudimos constatar como si se pueden generar cambios donde los educandos aprenden otras maneras de afrontar los conflictos tomando actitudes cooperadoras

en las cuales desarrollar sus competencias emocionales al identificar y regular sus emociones, así como ser empáticos con las de los otros, por lo que les permite buscar alternativas y acciones para transformarlas. Sin embargo lo que se busca es que estas prácticas las realicen o adopten como parte de su hábitat en sus relaciones e interacción social.

Líneas a profundizar (desafíos e ideas que se tienen):

Al analizar las distintas prácticas y actitudes, da sentido al desarrollo de competencias emocionales.

- Fortalecer la idea del desarrollo de competencias emocionales es un constructo social donde tienen que intervenir alumnos y maestros dado que los alumnos ven, escuchan y aprenden, por tanto los maestros están implicados en este constructo dado que son un modelo a seguir que sus alumnos imitan y reproducen prácticas que a diario se implementen como estrategia para la resolución del conflicto habituándose a ellas como algo cotidiano y natural.
- Es necesario generar cambios en las prácticas como formación en las cuales los maestros implementan de manera rutinaria estrategias en las que los niños aprenden como modelo o proceso para afrontar el conflicto pero estas no dan una solución, sino todo lo contrario.
- Desafío de involucrar a los maestros sin lugar a dudas uno de los más importantes, ya que hay mucho por trabajar como el sensibilizar, trabajar en el reconocimiento y autoconocimiento de la figura como profesor, incrementar el valor de identidad como maestro, generar un cambio de actitud y actuación (compromiso y

comunicación), reconocer la importancia del trabajo colaborativo, reconocimiento como figura del constructo social. Pesto que uno de los desafíos de mayor peso en modificar la actitud, dispersión, de los maestros puesto que se deslindan de su responsabilidad traspasando está a un tercero.

## Referentes bibliográficos

Armstrong, Thomas, (2006), *Inteligencias múltiples en el aula*, Barcelona, Paidós.

Anbrona, Tamara; López-Pérez, Belén; Márquez-González, María. (2012) “Eficacia de un programa de educación emocional breve para incrementar la competencia emocional de niños de educación primaria”. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, vol. 23, núm. 1, , pp. 39-49

Cascón, P (2011). *Educación en y para el conflicto*, Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos.

Delors Jaques (1996). *La Educación encierra un Tesoro*. México, Correo de la UNESCO

Delors, (1996). *La educación encierra un tesoro*. Madrid: Santillana/ Ediciones UNESCO.

Extremera, N. y Fernández Berrocal, P. (2002). “La inteligencia emocional en el aula como factor protector de conductas problema: violencia, impulsividad y desajuste emocional”. Gradada. Editorial Universidad de Granada: Granada.

Extremera, N. y Fernández Berrocal, P. (2003). “La inteligencia en el contexto educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula”. *Revista de Educación*, 3332, 97-116.

Fernández, Berrocal, Pablo; Ruiz Ara & Desiree. (2008) ”La Inteligencia emocional en la Educación”, *Electronic Journal of Research in Educatonal Psicología*, vol. 6, núm. 15, pp. 421- 436

Fernández, P., y Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. En: *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 19 (3). Universidad de Málaga.

Foucault, M. (1988). El sujeto y el poder. *Rescatada Revista Mexicana de Sociología*, Vol.50, N° 3, pp. 3-20, <http://terceridad.net/wordpress/wp-content/uploads/2011/10/Foucault-M.-El-sujeto-y-el-poder.pdf>.

Fullan, M. y Hargreaves, Andy (2000). *La escuela que queremos*. México, SEP-Amorrortu Editores

García Canal, M.I. (2005). Poder, violencia y palabra. *Revista En: Tramas*, Núm. 24.

Gardner, Howard, (2005) *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*, Barcelona, Paidós,

Gerver, Richard, (2012) *Crear hoy la escuela del mañana*, México, Ediciones SM,

Goffman, E. (2006). *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu, Editores

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Madrid Kairos.

González, J. (2014). Una Mirada Del Trabajo Colaborativo En La Escuela Primaria Desde Las Representaciones Sociales, pp. 115-134.

Gardner, Howard, (1994). *Estructuras de la mente: la teoría de las inteligencias múltiples (Eds.)*, Gardner, Howard, *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*, Paidós, 2005.

Gimeno Sacristán, J. (1997). *Docencia y Cultura Escolar. Reformas y Modelo Educativo*. Buenos Aires. Lugar Editorial,

González Villarreal, R. (2011). *La violencia escolar. Una historia del presente*, México, UPN.

Jares. Xesús (2006). *Pedagogía de la convivencia*. España: Editorial Grao.

Lederach, J (1989). Elementos para la resolución de conflictos. En: *Cuadernos de No-violencia*, No. 1, México: Ed. SERPAJ.

Martínez, R. (2009). *Programa-guía para el desarrollo de competencias emocionales, educativas y parentales*. Madrid, Ministerio de Sanidad y Política Social de España.

Mesa, J. (2005). «Educar empieza en casa». En *Revista Santa Anna*, de la escuela Pía de Mataró, 46, pp. 5-6.

- Onetto, F. (2011). *La escuela tiene sentido*. Buenos Aires. Noveduc.
- Oldak, E. (2016). Programa Nacional de Convivencia Escolar. Manual para el docente Educación primaria. SEP.
- Oldak, E. (2016). Programa Nacional de Convivencia Escolar. Manual de trabajo Talleres para madres, padres y tutores Educación primaria. SEP.
- Oldak, E. (2016). Programa Nacional de Convivencia Escolar. Cuaderno de actividades para el alumno Educación primaria. SEP.
- Pérez-Escoda, N.; Filella, G.; Alegre, A.& Bisquerra, R. (2012) Desarrollo de la competencia emocional de maestros y alumnos en contextos escolares En: *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, vol. 10, núm. 28, 2012, pp. 1183-1208
- Pérez-Escoda, N.; Filella, G.; Alegre, A.& Bisquerra, R. (2012) Promoción de dos competencias de la inteligencia emocional de niñas y niños de quinto grado. En: *Revista Electrónica Educare*, vol. 16, núm. 3, septiembre-diciembre, pp. 49-75
- Salovey, P, y Sluyter, D.J. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence. Educational Implications*. Nueva York: Basic Books.
- Santos Guerra, M.A. (2001). *La escuela que aprende*. Madrid, Morata, Aprendizaje Cooperativo, Qué-Por qué-Para qué- Cómo. Propuesta para la implantación de una estructura de cooperación en el aula
- SEP. (2013). Marco para la convivencia escolar, Las Escuelas De Educación Primaria Del Distrito Federal Derechos, Deberes Y Disciplina Escolar, Documento de divulgación del Oficio Circular No. AFSEDF/642/2011.
- Subsecretaría de Educación Básica. (2017-2018). Consejo Técnico Escolar la Ruta de Mejora Escolar. Educación primaria fase intensiva.
- Subsecretaría de Educación Básica. (2017-2018). Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos de Escuelas Públicas en la Ciudad de México.

Secretaría de Educación Pública. (2015). Marco de Referencia sobre la Gestión de la Convivencia Escolar desde la Escuela Pública.