



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**

**UNIDAD UPN 097**



**“Intervención socioeducativa para potencializar las competencias en la resolución de conflictos de forma pacífica, con el personal que labora en el CACI Palmas”.**

**PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRIA EN EDUCACIÓN**

**BÁSICA**

**PRESENTA**

**GUADALUPE ARROY GALLEGOS.**

**ASESORA: MTRA. MARÍA DE LOURDES SÁNCHEZ VELÁZQUEZ**

**CIUDAD DE MÉXICO, AGOSTO DEL 2021**

## INDICE

INDICE.....	2
INTRODUCCIÓN.....	5
1. FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA.....	10
1.1. <b>Fundamentos epistemológicos de la Investigación –Acción..</b>	11
1.1.1. Fenomenología, hermenéutica y dialéctica crítica.....	13
1.2. <b>Metodología de Investigación – Acción .....</b>	20
1.2.1. Método cuantitativo.....	20
1.2.2. Investigación Acción.....	21
2. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA..	26
2.1. <b>Contexto social y política educativa.....</b>	26
2.1.1. Contexto internacional.....	26
2.1.2. Contexto nacional.....	36
2.2. <b>Contexto comunitario.....</b>	56
2.2.1. CACI Palmas.....	58
2.3. <b>Contexto institucional.....</b>	62
2.3.1. Infraestructura.....	62
2.3.2. Inmobiliario y equipamiento.....	62
2.3.3. Plantilla del personal.....	63
2.3.4. Población infantil.....	65
2.3.5. Características del servicio que presta el CACI Palmas.....	66
2.3.6. Características de los padres de familia usuarios del servicio.	68
2.4. <b>Análisis de la práctica docente.....</b>	69
2.4.1. Dimensión personal.....	69
2.4.2. Dimensión institucional.....	70

2.4.3. Dimensión interpersonal.....	73
2.4.4. Dimensión social.....	74
2.4.5. Dimensión didáctica.....	76
2.4.6. Dimensión valoral.....	78
3. ELECCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA.....	80
3.1. <b>Técnicas e instrumentos para recabar información sobre como se vive y se resuelven los conflictos en el CACI Palma.....</b>	81
3.2. <b>Análisis de la problemática.....</b>	84
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	112
5. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	116
5.1. <b>Nombre de la propuesta.....</b>	116
5.2. <b>Fundamentación teórica.....</b>	116
5.2.1. El conflicto.....	118
5.2.1.1. Definición de conflicto.....	118
5.2.1.2. Formas de afrontar el conflicto.....	122
5.2.1.3. Factores que favorecen los conflictos.....	125
5.2.2. Conflicto y violencia en la escuela.....	126
5.2.3. Modelos de intervención para la resolución de conflictos ..	134
5.2.4. Competencias para la resolución pacífica de los conflictos.....	145
5.2.4.1. Definición de competencia.....	145
5.2.4.2. Competencias docentes para la resolución de conflictos y la sana convivencia.....	147
5.2.4.3. Competencias psicosociales para la resolución de conflictos..	155
5.3. <b>Propósito del proyecto.....</b>	184
5.4. <b>Supuesto y factibilidad.....</b>	184

<b>5.5. Plan de intervención.....</b>	<b>186</b>
6. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN ....	210
7. EXPECTATIVAS DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN .....	213
REFERENCIAS.....	218
ANEXOS.....	.226

## INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos en un mundo complejo, que está en un proceso histórico de integración mundial, impulsado por políticas económicas basadas en ideas neoliberales; este proceso ha generado cambios que ha transformado lo político, económico, cultural y tecnológico, en casi todo el mundo. Es innegable que se han tenido beneficios en la forma: de comunicarnos, de buscar información, de conocer otras culturas, de tener computadoras cada vez más sofisticadas implementándolas en diferentes áreas, como en la medicina, la investigación, por ejemplo; Pero no toda la gente puede gozar de estos beneficios, solo lo hará el que lo pueda pagar.

Estas políticas económicas que han estado en este proceso de globalización han generado beneficios económicos y de poder para grupos específicos de personas, situándolos en una posición donde pueden decidir el rumbo de la economía, la política, la educación, y lo militar en el planeta; Así mismo, en su ambición de poder y de expansión, controlan, someten y explotan a los países subdesarrollados que requieren de ellos para activar sus economías.

México se encuentra a merced de lo que determinen estos grupos de poder mundial, por lo que se ve obligado a implementar y aceptar lo que se le imponga para estar dentro de estos procesos de globalización. El adoptar las políticas económicas neoliberales en nuestro país, se ha vulnerado a millones de personas, generando una serie de problemáticas sociales (pobreza, endeudamientos, inseguridad laboral, falta de empleos y/o salarios dignos, venta y/o consumo de drogas, delincuencia, etc.), y carencias (alimentarias, de contar con una casa propia y digna, etc.), lo que repercute en la calidad de vida de los ciudadanos.

Al no tener satisfechas las necesidades básicas propias y de la familia, provoca insatisfacción, molestia, inconformidad, estrés, enojo, que pueden ser generadoras de acciones y/o actitudes que impiden la sana convivencia entre las personas.

Por otro lado, vivimos en una sociedad de consumismo, rodeados de estereotipos que le dan una importancia relevante a los objetos material y a la apariencia (dejando frustración y desilusión, porque muchas de esas expectativas son difíciles de alcanzar por la mayoría de la población); así mismo, nos hemos vuelto más individualistas y competitivos buscando beneficios propios, sin importar sobre quien debemos pasar o perjudicar, afectando gravemente las relaciones que tenemos con los demás.

Aunado a lo anterior, cada persona, como un ser único tiene sus ideas, sus pensamientos, valores, vivencias, etc., que al interactuar con los demás, no es difícil, que tengamos conflictos, al no compatibilizar con ellos.

Tomando en cuenta lo expuesto, vemos que estamos constantemente inmersos en situaciones que pueden desencadenar conflicto con otras personas; aquí lo importante es reconocer que los conflictos son parte de nuestra vida, y que se tienen que aprender a desarrollar competencias psicosociales para abordarlos de forma positiva y asumiéndolos como una oportunidad de aprender, crecer y fortalecer relaciones, evitando que pase lo contrario, en donde se lastime, se hiera, y/o se someta al otro.

La escuela es un espacio propicio (aparte de la familia) para ir enseñando y fortaleciendo habilidades psicosociales que permitan dar solución a los conflictos que se nos presenten cuando tengamos algún desacuerdo con otra persona, haciéndolo de una forma pacífica y sin violencia, buscando el beneficio de ambas partes (un ganar-ganar), lo

que repercutirá en que vivamos en espacios más solidarios y agradables. Por lo tanto se propone en este proyecto de intervención trabajar con las docentes para fortalecer estrategias que favorezcan la resolución de conflictos no solo dentro del aula, sino también, entre las compañeras de trabajo y con los padres de familia

Este trabajo está conformado con 7 apartados que son: Fundamentación metodológica; Diagnóstico socioeducativo; elección y análisis del problema, planteamiento del problema, diseño de la propuesta de intervención, evaluación del proyecto y expectativas del proyecto.

En el primer apartado se revisaron los fundamentos epistemológicos de la investigación acción y su metodología, con el objetivo de ir teniendo conocimiento de los pasos que debo seguir para mi intervención educativa.

En el segundo apartado elaboré un diagnóstico socioeducativo, que me permitió ir identificando con más claridad, las influencias, factores, circunstancias y procesos que han intervenido y transformado la educación en el mundo y principalmente en México; así mismo la importancia que tiene la educación y su evaluación para favorecer el desarrollo cultural, económico, político, social, científico, etc., de los países, y como está también repercute dentro de las aulas.

En este apartado, contiene la descripción del contexto social y política educativa (en donde se incluyó la evaluación) internacional y nacional; así como la descripción del contexto comunitario, institucional y el análisis de mi práctica educativa.

En el diagnóstico socioeducativo se habla sobre la globalización y el neoliberalismo y como éstos repercuten mundialmente en lo político, económico, en las comunicaciones (en medios masivos), en el desarrollo de las tecnologías, etc., pero también en la educación

que se imparte en los países, uno de ellos México. Así mismo se verá, como organismos internacionales como la UNESCO también influyen en la educación mundial, con acuerdos que todos los países deben de cumplir para ir ofreciendo mejores condiciones en la impartición de la educación.

En el contexto comunitario se describirá, la ubicación geográfica así como las características del contexto en donde se ubica el CACI Palmas, como: sus principales problemáticas sociales, los espacios educativos que cuenta la zona; los servicios públicos que tiene la colonia; el número de habitantes que viven en la manzana; las principales festividades culturales (principalmente religiosas) que celebran; los espacios que se tienen en la cercanía para realizar actividad física y para obtener esparcimiento.

En el contexto institucional se hará una descripción del inmueble del CACI Palmas, así como los servicios y los recursos humanos y materiales con los que se cuenta, para ofrecer el servicio a los niños (as) que acuden a esta estancia infantil. También se describe las características de los padres usuarios de este servicio.

En mi práctica educativa como psicóloga, abarqué diferentes dimensiones basadas en las que propone Fierro, Fortoul, & Rosas (1999) que son: la personal, la institucional, la interpersonal, la social, la didáctica y la valórica.

En el tercer apartado, después de haber realizado el diagnóstico socioeducativo, elegí la problemática con la que desarrolle mi plan de intervención, la cual está relacionada con la falta de estrategia para llevar procesos de formación con el personal del CACI Palmas para la resolución pacífica de conflictos en la escuela, mencionando como se manifiesta.



Así también registre los instrumentos con los que recabé la información para fortalecer el diagnóstico y efectué el análisis de la información obtenida.

En el cuarto apartado se tiene un planteamiento del problema, que lo conforme con la información que se recabó.

En el quinto apartado, plasmo el título de la propuesta de intervención, así como los fundamentos teóricos que me están ayudando a justificar mi trabajo, los temas que contemple fueron: Conflictos (definición, formas de afrontarlos y factores que los favorecen); Conflictos en la escuela; Modelos de intervención para la resolución de conflictos y Competencias para la resolución pacífica de los conflictos y la sana convivencia.

En el sexto apartado, se describen los instrumentos que se proponen para evaluar el plan de acción cuando llegue el momento de implementarlo. La ejecución y la evaluación no se pudieron llevar a cabo por la Pandemia provocada por el COVID 19 desde el mes de marzo del 2020.

En el séptimo apartado, describo las expectativas que tengo respecto a la aplicación de este proyecto de intervención.

## 1. FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA

Como psicología, que estoy inmersa en espacios educativos, me enfrento a varias problemáticas en relación a mi práctica profesional, así mismo, no puedo estar ajena a las dificultades que pasan en mi entorno, esto hace que tenga un compromiso de integrar a mi práctica la función investigadora como medio de autodesarrollo profesional; asumiendo un papel activo, reflexivo, analítico, crítico que indague, que cuestione, que interprete mis prácticas y situaciones a las que me enfrento.

Por la función que desempeño dentro de los Centros de Atención y cuidado infantil (CACI) de la alcaldía Álvaro Obregón, no estoy de forma fija en ninguno de los 16 centros infantiles a cargo de la dependencia mencionada, por lo que en este proyecto de intervención me focalicé solo en uno de ellos (al CACI Palmas), y realicé mi diagnóstico a base de mi práctica, vivencias, problemáticas e interacciones con la comunidad educativa de ésta escuela; pero mi prioridad fue enfocarme en realizar una intervención con el personal del CACI Palmas, para que de forma conjunta, pudiéramos reflexionar, analizar, aprender y/o fortalecer estrategias que nos permitan dar respuestas más acertadas a las situaciones problemáticas en relación a la convivencia que se presenten en este espacio escolar; más a ellas que están diariamente en este contexto y en constante interacción con los infantes, padres de familia y con ellas mismas.

Otra intención que quise lograr con este proyecto de intervención, es realizar un análisis de mi práctica profesional (desde el área de psicología), que me ayudó a través de la reflexión, comprenderla e identificar áreas de mejora, para reconstruirlas y transformarlas; lo que me aportó también, nuevos conocimientos que serán útiles para dar

mejores respuestas y tener mayor impacto en mi práctica profesional y por otro lado, pretendo coadyuvar en el proceso de una mejora escolar.

Para lograr este objetivo es que elegí implementar como metodología la investigación acción, que tiene un enfoque cualitativo, por lo tanto, no pretendí llevar un método científico con enfoque cuantitativo (positivismo<sup>1</sup>).

## 1.1. FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN –ACCIÓN

A mediados del siglo pasado el estudio de las ciencias sociales se realizaban bajo el enfoque cuantitativo, dirigido por el método científico, constituyéndose en la única manera de hacer ciencia. Poco a poco fue apareciendo un nuevo enfoque de corte cualitativo que era más flexible, pero no por eso perdía lo riguroso y lo sistemático para llevar a cabo la investigación en las ciencias sociales y humanas.

Colmenares (2012) tomando en cuenta, a Habermas explicaba las formas de producir conocimiento (a través de intereses concretos), menciona que “existen tres paradigmas<sup>2</sup>: *empírico- analítico*, con un interés técnico, con el propósito de predecir y controlar; *histórico hermenéutico*, de interés práctico, con intencionalidades de ubicar y

---

<sup>1</sup> Enfoque cuantitativo (positivismo) se caracteriza por: 1) no haber relación entre sujeto y objeto, es decir, que los hechos, que se derivan exclusivamente de la observación y de la experimentación, pueden ser analizados de forma neutra y objetiva; 2) la información recolecta se transforman en datos numéricos; 3) se comprueban hipótesis 4) se establecen leyes 5) su finalidad será poner en evidencia las causas que explica el fenómeno observado, y así predecir estos. 6) su procedimiento analítico está fundado sobre el hecho siempre posible de una reducción de lo complejo a lo simple, de lo heterogéneo a lo homogéneo (Poutois & Desmet, 2002). Relación sujeto-objeto, la experimentación, la objetividad, verificación, validez y confiabilidad son condiciones indispensables en el método positivista (Colmenares A. , 2012)

La filosofía positiva, se enfoca en hacer triunfar por una parte lo universal sobre lo particular, el racionalismo sobre el empirismo, y por otra parte, el todo social sobre los individuos que lo componen. Su principal regla es: “Que toda proposición que no se pueda reducir con el máximo rigor al simple testimonio de un hecho, no encierra ningún sentido real e intangible. (Ferrari , 1973, pág. 93)

<sup>2</sup> Según Alvarado y García (2008) citado en Miranda y Ortiz (2020); dicen, que los paradigmas se consolidan como patrones o modelos que recopilan las creencias, reglas, propuestas y procedimientos sobre los cuales los investigadores se disponen a hacer ciencia.

orientar; y *el crítico social o sociocrítico* (de interés emancipador o liberador, que se propone develar y romper” (pág. 103).

En relación a la investigación educativa, Sagastizabal y Perlo (2002), hacen una clasificación semejante a la realizada por Colmenares, pero en ésta resaltan el rol del docente ante los diferentes paradigmas de investigación. Estas tres modalidades conllevan un desarrollo profesional, pero se pretende que de forma progresiva, el docente avance en su participación hacia las de tipo práctico y emancipatorio.

Características	Paradigmas propuestos por Colmenares		
	Empírico- Analítico	Histórico – Hermenéutico	Crítico Social o Sociocrítico
	Paradigmas propuestos por Sagastizabal y Perlo		
	Positivismo	Cualitativo Interpretativo	Cualitativo Crítico
Interés	Control y predicción de los hechos.	Comprensión de los procesos sociales	Emancipación de los actores sociales
Diseño	Experimental	Etnografía <sup>3</sup> e investigación acción.	Investigación acción participante.
Rol Del Investigador	Experto	Experto y/o docente	Experto y/o docente
Rol Docente	Técnico: hacedor, aplica los conocimientos que otros producen.	Práctico -reflexivo	Crítico participativo.

Fuente: se tomó de base el propuesto por Sagastizabal y Perlo (2002, pág. 82), pero se modificó para esta investigación.

Estas mismas autoras refieren que cada uno de estos paradigmas asume una visión ontológica<sup>4</sup>, epistemológica<sup>5</sup>, metodológica<sup>6</sup> y ética que orienta al investigador sobre cómo

<sup>3</sup> Rama de la etnología que tiene por objeto la descripción y análisis de los grupos humanos, siguiendo criterios culturales, étnicos, raciales y lingüísticos. (Marsá F., 1990, pág. 539)

<sup>4</sup> Parte de la filosofía que estudia el ente en cuanto tal. Toda consideración metafísica sobre el ser en general y sus propiedades (op. cit. Pág. 893).

<sup>5</sup> Teoría del conocimiento del saber científico: estudia la rectitud de los métodos y procedimientos de cada ciencia. Estudia los principios, fundamentos, extensión y métodos del conocimiento humano (op. cit. Pág. 499).

<sup>6</sup> Estudio de los métodos: Se considera una parte lógica. Aplicación coherente de un método (op. cit. Pág. 821).

va a encaminar su objetivo de estudios, la realidad; cómo se va relacionar con el conocimiento, las formas de conocer esa realidad, incluso cómo va a presentar los hallazgos que emergen de su investigación (pág.103).

Las bases epistemológicas de la investigación acción se encuentran en la fenomenología, la hermenéutica y la dialéctica crítica, las cuales son nuevas perspectivas para abordar la realidad social y humana. A continuación se mencionarán algunas características de estas.

### 1.1.1. FENOMENOLOGIA , HERMENEUTICA Y DIALÉCTICA CRÍTICA

#### **Fenomenología y hermenéutica:**

Para Barbera e Inciarte (2012), la fenomenología como episteme de las ciencias sociales y humanas, se ocupa de la conciencia con todas las formas de vivencias, actos y correlatos de los mismos; es una ciencia de esencia que pretende llegar solo a los conocimientos esenciales y no fijar en absoluto hechos. Al enfatizar en el ser y la conciencia; no descarta la experiencia sensorial que resulta de las vivencias y la interacción, de la participación en y con el objeto de estudio. El investigador por lo tanto, adquiere una importante trascendencia en su ejercicio investigativo, toda vez que valida su participación en el proceso y enfatiza en sus intuiciones, sus sentidos sus experiencias y conocimientos para interpretar esa realidad que percibe y que se alimenta de diferentes perspectivas (Miranda Beltrán & Ortiz Bernal, 2020)

Por otro lado, La hermenéutica como lógica de acción social busca comprender al fenómeno en toda su multiplicidad, su historicidad mediante el lenguaje. Plantea el acceso al conocimiento a través del estudio de las construcciones discursivas de un autor, una

ciencia, etc., con el propósito de comprender el significado (sentido) (Martínez y Ríos, 2006, citado en Miranda Beltrán y Ortiz Bernal 2020). La hermenéutica se apoya de la dialéctica, en la construcción del discurso para la comprensión y confrontación sobre los fenómenos del mundo, en el acceder reflexivo. Gadamer (1995), citado en Miranda Beltrán y Ortiz Bernal (2020), la propone como una forma de acceder a los conocimientos y transformarlos. Aquí el reconocimiento del otro permite la construcción de los saberes y la captación del sentido que cada uno tiene de la realidad que interioriza y que apropia.

El rigor de la fenomenología y la hermenéutica, la amplitud de sus aplicaciones y su penetrante tematización del mundo de la vida, son razones suficientes para cualquier programa dirigido a conocer o transformar la realidad humana. (Barbera & Inciarte, 2012, pág. 205).

La importancia metodológica de la fenomenología y la hermenéutica en relación a que son enfoques adecuados dentro de la investigación cualitativa, es que están centradas en las experiencias vividas, comportamientos, sentimientos, funcionamientos, organización entre otros (Morse, 2003, citado en Barbera & Inciarte 2012 pág. 201). Parte de la vivencia y la cotidianidad del propio hombre, con el fin de atender a este ser humano en su conjunto de interrelaciones.

Dentro de los pensadores más importantes de la fenomenología descriptiva y de la hermenéutica interpretativa se encuentran Edmund Husserl, Martin Heidegger y Hans – Georg Gadamer; cada uno ha realizado aportaciones importantes a estos paradigmas, para el estudio de las ciencias sociales por lo que es importante mencionarlos.

*Edmund Husserl* (1985), citado en Bárbara y Inciarte (2012), su corriente es la fenomenología trascendental o descriptiva, él dice que lo **interpretativo** es una nueva forma de mirar las ciencias sociales y humanas. La que buscan razones y no causas; entiéndase como razones: las consideraciones de pensamiento, emociones, o lógicas que pueden llevar a una persona a querer hacer algo (motivación).

El enfoque interpretativo, propone la comprensión de la acción humana mediante la interpretación de sus motivaciones. Su interés es la comprensión e interpretación de la realidad de la vida social y se apoya en la tradición aristotélica que rescata las explicaciones físico- cualitativas, las explicaciones teológicas o causa final, con el fin de comprender cómo ocurren o se dan los fenómenos.

Para los trascendentales- descriptivos, el estudio de la fenomenología se centra en la epistemología (¿Cómo conocemos? ¿Qué se conoce?), y se focaliza en el regreso a la intuición reflexiva para describir la experiencia vivida tal como se constituye en la conciencia; así mismo es un enfoque descriptivo que plantea volver a captar la esencia de la conciencia en sí misma, cuya génesis es la descripción de la presencia del hombre en el mundo y la presencia del mundo para el hombre. (Op. Cit.).

*Para Martin Heidegger* (2005), citado por Barbera & Inciarte, (2012), su principal tarea fue enseñar el arte de pensar (mostrar y hacer que algo se muestre, se haga presente). El pensar implica centrarse en las cosas desde el comienzo y desde los orígenes.

Para Heidegger la fenomenología hermenéutica es un método, para “Ir a las cosas mismas”. Es una metodología filosófica que pretende descubrir el significado del ser o existencia de los seres humanos (fenómenos), por medio de la **descripción y comprensión**

de sus vivencias o cotidianidades. Su propósito es apropiarse del significado ya implícito en la experiencia vivida mediante un proceso de pensamiento orientado por la destrucción y construcción hasta lograr interpretarlo como su verdad, esto es, revelar los fenómenos ocultos y, en particular sus significados. La tarea fenomenológica se fundamenta en la destrucción, lo que implica mirar más allá del significado cotidiano y normal de la vida para ver el significado más grande en el ser (Heidegger, 1989, citado por Barbera & Inciarte, 2012).

La intención de la fenomenología es revelar y descubrir el significado de la experiencia humana, que si se hace orientado por la escuela heideggeriana y gadameriana, se reinterpretaría la fenomenología como hermenéutica interpretativa, basada en la historicidad y la lingüisticidad del ser.

Hans- Georg Gadamer (2005), citado por Barbera & Inciarte, (2012), concreta las bases de la teoría de la hermenéutica; articuló la fenomenología hermenéutica en el contexto de la temporalidad y en la historia de la existencia humana. Para él la hermenéutica se satisface en el saber y en la mediación pensante de la tradición con el presente hasta alcanzar la fusión de horizontes; la cual tiene lugar en la comprensión y esta ocurre en forma lingüística; pues la comprensión se da mediante el dialogo, la conversación que subyace a su vez, a la pregunta como un momento hermenéutico.

La hermenéutica universal de Gadamer, concierne a toda relación general del hombre con el mundo. Presenta una rehabilitación del diálogo socrático- platónico con la intención de definir la dialéctica de la experiencia hermenéutica. Esta rehabilitación parte



del arte socrático<sup>7</sup> de conducir un diálogo; aquí, precisamente está la esencia para descubrir o de velar la verdad de la cosa misma. (Barbera & Inciarte, 2012).

Gadamer describe la estructura esencial de la hermenéutica: 1) el dialogo es lugar de la verdad, del acontecer o emerge de las cosas mismas; 2) en él es la cosa misma, la que se erige en sujeto verdadero, 3) en el diálogo los interlocutores participan en el acontecer de la verdad, que se despliega en un proceso infinito. También la hermenéutica de Gadamer, descubre y comprende significados a partir de tres momentos: comprensión, interpretación y aplicación; y su modelo se basa en las ciencias del espíritu, su ontología en el ser y en el lenguaje; pretende comprender el horizonte existencial del ser al través del lenguaje.

### **Dialéctica crítica:**

Kojève y Alfaro (2013), retoman la idea de Hegel, en donde la dialéctica es la enseñanza de la lengua, pero en un amplio sentido, como discurso comprendido, el cual es consciente de su propia estructura.

En esta estructura dialéctica (o sea dual) de la lengua, hace necesario que tarde o temprano dos opiniones contradictorias sean formuladas lingüísticamente y que una pueda ser excluida solamente, a través de argumentos “silenciosos”, no-lingüísticos. Solo una, la contra-opinión de la opinión excluida se puede afirmar a la larga, mediante la experiencia (op.cit. pág. 92).

Por otro lado, la dialéctica como doctrina filosófica se encarga de analizar los diversos problemas que surgen en la naturaleza y en la sociedad, analiza su historia, su

---

<sup>7</sup> Arte Socrático: es el arte de hacer preguntas. El estilo socrático consiste en que a base de preguntas, el interlocutor medite y encuentre las respuestas el mismo.

realidad y su entorno. Para hacer una buena comprensión del problema y darle una solución, hay que hacer uso del razonamiento para seguir creando ciencia.

Para Peña (2004), La dialéctica es un enfoque que trata de captar toda la realidad exactamente como es (con su inmensa riqueza de contenido y complejidad), y a la vez como debiera ser, de acuerdo a lo que ella misma contiene en potencia. Significa conocer las cosas concretamente, en su totalidad, con todas sus características, cualidades, atributos, y detalles, y no como entes abstractos, vacíos, reducidos a una o dos características; así también, en la dialéctica se ven las cosas en movimiento, es decir, como procesos en donde hay cambios constantes (empujados por las diferencias y que producen transformaciones). Otra característica de la dialéctica es que descubre y estudia la contradicción que hay en el seno de toda unidad, y la unidad a la que tiende toda contradicción: porque al haber diferencias en el seno de la unidad, se provocarán contradicciones (“toda cosa es igual a sí misma, pero a la vez distinta de sí misma”; “En la totalidad se une lo idéntico y lo distinto, la quietud y el movimiento, lo uno y lo múltiple”).

Ogaz Arce (2012), menciona en su artículo, que la dialéctica es una matriz integradora que tiene diferentes aspectos y que puede ser comprendida en su amplitud como una lógica, como una forma de percibir el mundo, como un método general y también como un método de investigación. Es una forma abierta ligada a una praxis que genera conocimientos, es decir es una actividad investigativa, se apega a los hechos, a la realidad y combina lo macro y lo micro; lo cuantitativo y lo cualitativo; la teoría y la praxis; el pensamiento y la acción; dicotomías que son tratadas como procesos de unidad de los contrarios (pág. 84).

En la **Dialéctica Crítica**, el sujeto actúa sobre el objeto y lo hace a través de su conciencia, la cual fue formada a través de referentes externos provenientes de su realidad. Los pensamientos cognitivos que forman su conciencia hacen que el sujeto se cuestione y reflexione acerca de su realidad en que vive, y esto lo impulsará a buscar transformaciones en él y en su entorno.

El método dialéctico crítico tiene las siguientes características: “Su andamiaje categorial con lleva una concepción onto/epistemológica cuyos contenidos básicos son los siguientes. a) Los objetos reales son síntesis<sup>8</sup> de multiplicidad de incidencias de la totalidad, y, son totalmente concretas. b) La síntesis de incidencias es contradictoria y contradictorios son en sí los objetos reales. c) La contrariedad constitutiva de lo real lo mantiene en constante mutación. d) La síntesis incidental es también síntesis de multiplicidad de temporalidades incidentes y constitutivas del tiempo del objeto concreto que es una temporalidad unitaria. e) Los objetos de investigación se construyen a partir de las preocupaciones investigativas del sujeto y de su intencionalidad; el objeto de investigación es distinto de los objetos reales aunque éstos se vean aludidos en aquel. f) El proceso de apropiación teórica se realiza por medio de la apertura de la razón, ejercitadora de la lógica de descubrimiento. g) El conocimiento no es más que un medio para activar direccionalmente los procesos reales y es ahí, en los resultados en donde se conoce la

---

<sup>8</sup> La dialéctica hegeliana forma parte de la filosofía del espíritu que inevitablemente *busca lo infinito, la verdad*, que en sí contiene también lo finito. En esta búsqueda la contradicción se convierte en el motor del sistema lógico compuesto por 3 fases: la tesis, antítesis y síntesis.

- La primera fase, **tesis**, es la afirmación para el desarrollo del conocimiento y la acción (espíritu subjetivo);
- La siguiente fase es la **antítesis**, crítica o contradicción de lo anterior (espíritu objetivo);
- La tercera fase, es la **síntesis** generada por la crítica de la antítesis. Es el proceso de superación de la contradicción (espíritu absoluto). La **síntesis** resulta de la armonización entre la tesis y la antítesis hecho por el espíritu absoluto, definido como aquel que se reencuentra con la cultura de su Estado, generalmente expresado a través del arte, la religión y la filosofía.

objetividad de lo construido cognitivamente como discurso sustantivo” (Covarrubias 2002: 84, citado en Ojeda, Covarrubias, y Cruz 2010 pág. 180).

En este recorrido de principios epistemológicos que sustentan la investigación acción, resaltaré lo más relevante de cada uno de los paradigmas mencionados:

- La fenomenología: recupera al sujeto como protagonista de su propia acción.
- La hermenéutica: recupera la idea de la interpretación y la comprensión de la realidad, en vez de la explicación que está en los métodos positivistas.
- La didáctica crítica: recupera la posibilidad de conocer (a través del diálogo y la contradicción), para transformar la práctica.

## **1.2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN ACCIÓN**

### **1.2.1. Método cualitativo.**

La investigación – acción es un método cualitativo por lo que a continuación se mencionará en que consiste esta técnica; Según Taylor y Bodgan (1987, citados en Colmenares y Piñero, 2008), describen el término de metodología cualitativa de la siguiente manera: “se refieren en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas y escritas y la conducta observable”; por otra parte Pérez Serrano (1994, citado por las mismas autoras), dice que la investigación cualitativa es considerada “como un proceso activo, sistemático y riguroso de la indagación dirigida, en la que se toman decisiones sobre lo investigable en tanto se está en el campo de estudio” (pág. 98). Se subraya en este caso, que el foco de atención de

los investigadores cualitativos radica en la realización de descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos observables, incorporando la voz de los participantes, sus reflexiones tal y como son expresadas por ellos mismos.

La investigación cualitativa emerge en el campo de las ciencias de la educación como una opción metodológica válida para el abordaje de los problemas socio-educativos. Igualmente, las aportaciones y alcances de la investigación cualitativa a la educación se traducen en una gran diversidad y complejidad en torno a la modalidades, tradiciones, tipologías y metodologías empleadas, que van desde los estudios interpretativos propiamente dichos como los etnográficos, fenomenológicos, historias de vida<sup>9</sup>, entre otros, hasta los estudios socio críticos o socio constructivistas, como es el método de investigación acción (Colmenares & Piñero, 2008, pág. 99).

### **1.2.2. Investigación acción.**

A la investigación - acción se le adjudica su punto de inicio en las investigaciones llevadas a cabo por el psicólogo norteamericano de origen alemán Kurt Lewin en la década de los 40. Lewin concibió este tipo de investigación como la emprendida por personas, grupos o comunidades que llevan a cabo una actividad colectiva en bien de todos, consistente en una práctica reflexiva social en la que interactúan la teoría y la práctica con

---

<sup>9</sup>Las historias de vida tiene el enfoque biográfico narrativo, esta metodología cualitativa, se ha visto potencializada con las nuevas dimensiones del discurso y el texto en el llamado “giro narrativo”. Se trata de otorgar toda su relevancia a la dimensión discursiva de la individualidad, a los modos como los humanos vivencian y dan significado al mundo de la vida mediante el lenguaje (Bolivar, 2014, pág. 712). Bolívar (2014) cita a Ferrarotti (2007), para coincidir en la importancia que tienen en vincular los textos, y/o (auto) biografías con el contexto (lo social y lo histórico) en donde se ha llevado la historia de vida, para que incremente el sentido y sea significativo para las personas; cuando estas historias se leen y se analizan con un enfoque interpretativo se logre dar comprensión más profunda de las interrelaciones entre estructuras contextuales y el agente.

Goodson (2010, citado en Bolívar 2014), dice que las historias o relatos de vida, reflejan aspectos de lo que la gente ha aprendido en sus experiencias de vida, pero también constituyen en sí mismas un proceso de aprendizaje.

miras de establecer cambios apropiados en la situación estudiada y en la que no hay distinción entre lo que se investiga, quien investiga y el proceso de investigación (Restrepo, 2005, citado en Colmenares & Piñero, 2008, p. 100).

La investigación acción se enmarca en un modelo de investigación de mayor compromiso con los cambios sociales. A la base de este enfoque se encuentra una posición respecto al valor intrínseco que posee el conocimiento de la propia práctica y de las maneras personales de interpretar la realidad para que los propios actores puedan comprometerse en procesos de cambio personal y organizacional (Yuni & Urbano, 2009, págs. 138-139)

Dos objetivos esenciales tiene toda investigación-acción: mejorar e investigar. En cuanto a la mejora, la investigación –acción apunta a tres sectores: primero, al mejoramiento de una práctica; segundo a la mejora del entendimiento de la práctica de parte de quienes la realizan; y tercero, al mejoramiento de la situación en que dicha práctica tiene lugar. El objetivo de interesar va de la mano con el de la mejora. (Carr & Kemmis, 1988, pág. 176).

Estos mismos autores mencionan que para asegurarse que existe una investigación – acción debe darse tres condiciones individualmente necesarias y conjuntamente suficientes;

*la primera*, que un proyecto se haya planteado como tema a una práctica social, considerada como una forma de acción estratégica susceptible de mejoramiento; *la segunda*, que dicho proyecto recorra una espiral de bucles de planificación, acción, observación y reflexión, estando todas estas actividades implementadas e interrelacionadas sistemática y autocríticamente; *la tercera* que el proyecto implique a los responsables de la practica en todos y cada uno de los momentos de la actividad, ampliando gradualmente la participación en el proyecto para incluir a otros de los afectados por la

práctica, y manteniendo un control colaborativo del proceso (Carr & Kemmis, 1988, pág. 177)

Según Julia Blandez (citada en Yuni y Urbano, 2009), la investigación acción es una actividad de investigación que debe: ser colectiva; promover el encuentro entre teoría (lo que se piensa) y práctica (lo que se hace); ser ecológica, (es decir, desarrollarse en los escenarios naturales, para obtener un conocimiento contextual); ser flexible (para reorganizar las vías de acción); ser creativa; ser dinámica (movimiento permanente de pensamiento y práctica); ser formativa (profundizar en el conocimiento de su práctica); y ser crítica (pág. 141).

La investigación acción implementa un método que es de carácter cíclico, como una espiral autoreflexiva, que se inicia con una situación o problema práctico, se analiza y revisa el problema con la finalidad de mejorar dicha situación, se implementa el plan o intervención a la vez que se observa, reflexiona, analiza y evalúa para volver a replantear un nuevo ciclo. Así mismo sus Principios de la Investigación – Acción están encaminados a que gradualmente se consigan la independencia, la equidad y la cooperación.

La investigación acción en el área educativa está inspirada por las ideas de Paulo Freire (1974) en Brasil, L. Stenhouse (1988) y Jhon Elliott (1981, 1990) discípulos de Stenhouse en Inglaterra, así como por Carr y Stephen Kemmis (1988) de la Universidad de Deakin en Australia.

Algo que favorecerá al docente, es que integre en su práctica la función investigadora como medio de autodesarrollo profesional (satisfacción) y así será

más probable que se convierta en un instrumento, para mejorar la calidad de la educación en los centros educativos. Latorre (2003) menciona que:

- La investigación del profesorado debe ser una empresa colaborativa. La comunidad educativa tiene el derecho a implicarse en la búsqueda de una educación de más calidad, y el deber de implicarse en dicha búsqueda.
- Los docentes deben investigar su práctica profesional mediante la investigación-acción, teniendo como foco la práctica profesional del profesorado, con la finalidad de mejorar la calidad de la educación y a través de ésta transformar la sociedad.
- La investigación debe realizarse en los centros educativos y para los centros educativos, teniendo sentido en el entorno de las situaciones problemáticas de las aulas. De esta forma, la investigación – acción se constituye en una excelente herramienta para mejorar la calidad institucional.
- Los centros educativos deben institucionalizar la cultura investigadora del profesorado. La investigación se considera una actividad que debe cristalizar en la cultura de las instituciones educativas (p. 7-8).

Según Grundy (1982), citado en Bausela (2004), señala tres modelos básicos de investigación – acción: la técnica, la práctica y la crítica. En este Proyecto de intervención socioeducativa, **la modalidad de investigación- acción que se implementó fue la práctica**, que se caracteriza por darle un protagonismo activo y autónomo al profesorado, siendo éste quien selecciona los problemas de investigación y quien lleva el control del propio proyecto. Para ello puede reclamarse la asistencia de un investigador externo, de un colega u amigo crítico. Son procesos dirigidos a la realización de aquellos valores intrínsecos a la práctica educativa. En ésta modalidad se destacan los trabajos de Stenhouse (1998) y de Elliott (1993) (Latorre, 2003, pág. 30).



En esta modalidad se busca desarrollar el pensamiento práctico, hace uso de la reflexión y el diálogo, transforma ideas y amplía la comprensión. En relación a la odontología que subyace en esta modalidad, está representada por la interpretación, los significados de la acción que el individuo hace sobre la realidad, existe una interrelación con el otro; la epistemología se define por esa interacción, esa relación de integración, de grupo, elimina por completo la separación del investigador y lo investigado. (Colmenares & Piñero, 2008, págs. 102- 103).

## **2. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA**

### **2.1. CONTEXTO SOCIAL Y POLÍTICA EDUCATIVA**

#### **2.1.1 CONTEXTO INTERNACIONAL**

Para poder abordar el tema del sistema educativo en México es necesario hablar de los procesos de globalización que se están implementando en el planeta y que repercuten en las políticas educativas de nuestro país, pero ¿qué se concibe cómo globalización?

“La globalización se entiende como la intensificación de las relaciones económicas, políticas, sociales y culturales mundiales, impulsadas por la dinámica de los mercados (sobre todo capitales), revolución tecnológica, redes internacionales productivas, sociedad de la información y el conocimiento y movilidad global de los factores productivos” (Moreno, 2010, pág. 18).

Held et al. (2000, citado en Brunner J. 2000 pág. 7) menciona que la globalización puede ser entendida desde sus efectos como: “el o los procesos que encarnan el cambio en la organización espacial de las relaciones y transiciones sociales, generando flujos y redes transcontinentales e interregionales de actividad, interacción y ejercicio de poder...”. También se menciona que las formas y grados de avance de la globalización pueden ser descritos en cuatro dimensiones espacio- temporales que son: extensividad, intensidad, velocidad e impacto, estos últimos pueden ser de dos tipo: directo (decisionales e Institucionales) e indirectos (distribucionales y estructurales). Por lo tanto, es indudable que las telecomunicaciones y la informática jugaron un papel decisivo en la construcción de un mundo globalizado, ya que no existen fronteras en términos económicos y de comunicación lo que genera una expansión capitalista.

La globalización es un proceso histórico que se ha intensificado a través de una serie de políticas económicas que las sustentan la ideología neoliberal, que se ven reflejadas en las relaciones internacionales y en el orden económico mundial imperante;

esta ideología fue ganando terreno desde los años setenta, y se ha consolidado como una doctrina dominante, no sólo en la política económica en el interior de la mayoría de los países, sino también de las concepciones que rigen la economía internacional. (Montes, 2012, pág. 9).

Las políticas económicas que surgen del neoliberalismo, están diseñadas para favorecer a los sectores dominantes del capital y potenciando sus efectos por ese carácter adquirido de doctrina universal. Uno de sus objetivos del neoliberalismo es convertir en un gran mercado la economía mundial, a través del comercio internacional, el cual supondría que favorecería a todos los países que intervienen en los intercambios de bienes, pero la realidad no ha sido así, por el contrario, el libre cambio ha favorecido solo a los países económicamente más fuertes que cuentan con adelantos tecnológicos; fomentando condiciones desigual con los países más atrasados, con una adversa posición en la competencia internacional.

De esta forma el comercio libre, lejos de proporcionar beneficios a todos, resultó ser un mecanismo por el cual se ha producido la concentración del comercio mundial, la concentración del capital y la eliminación de competidores (que se encontraban en los países más débiles), lo que les da a estos dueños del capital, la posibilidad de aprovecharse de los países pobres, tanto de sus recursos, como de su mano de obra barata haciendo una explotación de los trabajadores, lo anterior, se presenta no solo en países aislados sino en diferentes zonas del globo y hasta en continentes enteros. (op. cit. pág. 24-25), lo anterior es visible en países del continente africano y gran parte del continente americano (con excepción de Canadá y EEUU).

Aunque no se diga abiertamente, hay organismos internacionales que tienen influencia y determinan lo político, financiero y lo militar beneficiando regularmente a los

criterios e intereses de los países altamente industrializados, y por consiguiente afecta sus decisiones a todo el planeta; es decir favorecen al proceso de globalización; estas organizaciones son: Fondo Monetario Internacional (FMI), El Banco Mundial (BM), Organización Mundial del Comercio (OMC), Organización del tratado del Atlántico Norte (OTAN), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)<sup>10</sup> y el Grupo de los 7 (G7) que lo integran países industrializados que tienen importancia política, económica y militar en el mundo, y lo conforman: Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón y Reino Unido (Moreno, 2010, págs. 27-28)

Su poder de estas organizaciones están por encima de los estados nación, por lo tanto influyen y promueven el funcionamiento ordenado del sistema económico (guiados por el neoliberalismo), preservando los intereses de los países dominantes, por lo que acaban regulando las relaciones económicas internacionales por medio de un conjunto de normas y compromisos que consagran las ventajas de los países industrializados y la subordinación de los países del Tercer Mundo (Montes, 2012, pág. 27)

Si a estos organismos internacionales se les comparara con las “Instituciones” que menciona Frigerio, Poggi y Tiramonti (1992) en “actores, instituciones y conflictos”, diría que estas tienen poder, y pueden determinar que se **debe de hacer** o no se **debe de hacer** cuando se está dentro de estas, por lo que crea un sentido ambivalente, ya que por un lado, determina las prohibiciones y por otro, ofrece “seguridad y protección”, lo anterior puede

---

<sup>10</sup> Según la OCDE (2018), su misión “consiste en promover políticas destinadas a:

- Lograr la máxima expansión posible del crecimiento económico y el empleo, y un mejor nivel de vida de los países miembros, sin dejar de mantener la estabilidad financiera y, de esta forma contribuir a:
  - al desarrollo de la economía mundial.
  - Contribuir a una sana y sólida expansión económica (tanto miembros como no miembros) que están en procesos de desarrollo económicos.
  - Contribuir a la expansión del comercio mundial con criterios multilaterales y no discriminatorios, dentro del respeto a las obligaciones internacionales.

causar tranquilidad o rechazo a ella (Frigerio, Poggi, & Tiramonti, 1992, págs. 57-58). En el caso de México el cual requiere de inversiones extranjeras, de tratados internacionales y de apoyos monetarios del extranjeros para su economía y su desarrollo, se ve obligado a seguir las pautas que estos países y organizaciones marcan para su beneficio; de no hacerlo, hacen presiones de diferentes formas como: limitar y/o quitar inversiones, aumentar los aranceles de los productos de exportación, condicionan los tratados comerciales, restringen prestamos económicos, y apoyos que afectarían la economía del estado, la cual es el motor del país.

Otro ejemplo, fue lo ocurrido en abril de 1994, cuando se firmó el acta final de la Ronda Uruguay, (la octava de las negociaciones multilaterales llevadas a cabo en el marco del GATT –Acuerdo General sobre Aranceles y Comercio-); en esta reunión fue desfavorable para muchos países del Tercer Mundo, los cuales fueron obligados por FMI a liberalizar sus mercados interiores como parte esencial de los planes de ajuste estructurales a que estaban sometidos. Tuvieron que aceptar una reducción de las barreras arancelarias y de otro tipo que afectaban al comercio de muchos sectores, así mismo, se hizo una extensión de esos criterios a otros hasta entonces excluidos (Montes, 2012).

El proceso de la globalización ha influido mundialmente en varios aspectos como en lo político, económico, comunicación universal, desarrollo de tecnologías, en la ciencia, en la cultural, y en la educación, en relación a este último, Brunner (2000) señala que:

A partir de los años 80', los gobiernos, los grupos directivos, los intelectuales y los mass media –junto a organismos internacionales como la UNESCO, la OECD, el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo- han empezado a identificar a la educación, como el principal instrumento para el desarrollo de los países, el crecimiento de las economías, el aumento de la productividad y para superar o, al menos estrechar, el abismo interno de la pobreza y el externo de conocimiento y tecnología que separa a los países desarrollados de aquellos en vías de desarrollo. Incluso más: se ve a la educación como un ingrediente principal

para restablecer la cohesión social, evitar la anomia juvenil, prevenir el crimen y la drogadicción, afirmar los valores de la sociedad, etc. (pág. 4).

Pero una realidad es que después de más de 25 años la educación impartida en los países sub desarrollados no se ha logrado disminuir estas problemáticas, sino al contrario, se percibe que las economías no se fortalecen, hay una deficiente educación, pocas oportunidades laborales, desigualdades en oportunidades, etc., lo que hace que la brecha en la pobreza cada vez sea más notoria, por ejemplo, vemos las constantes emigraciones de los países centroamericanos para los EEUU, buscando mejores posibilidades de vida.

Moreno (2010) menciona que los modelos educativos y de formación escolar derivados de la globalización, se dirigen hacia un formato educativo internacional unidimensional, bajo el predominio de la formación en competencias laborales y capacidades técnico- racionales, instrumentales de destrezas y habilidades puestas al servicio de las estructuras socioeconómicas, **subordinando** el desarrollo del sujeto como ente multidimensional a uno de carácter unidimensional. Lo anterior está en relación a la teoría del capital humano, o la educación al servicio del capital (con la triada: educación, ciencia y tecnología).

Por lo tanto, los países industrializados y los Organismos internacionales, dependiendo de sus necesidades determinan el tipo de capital humano que requieren para sus empresas, y a partir de ello, imponen los modelos educativos que formarán a sus futuros trabajadores con un sentido empresarial utilitario (en su mayoría), los cuales serán mano de obra barata, lo que reflejará más ganancias para ellos. Así mismo, requieren preparar a personas con alta formación (analistas simbólicos), que sean capaces de

identificar, resolver y negociar soluciones complejas, además de tener los conocimientos y habilidades en las NTIC (nuevas tecnologías de información y de comunicación).

Sánchez Delgado y Rodríguez (2011) mencionan que:

La globalización **revitaliza de forma interesada** el papel de la educación”, debido principalmente a dos factores:

- *Factor estructural*: La globalización necesita la educación como una fuente de la que obtener su máximo rendimiento y desarrollo. Sin ella, las estructuras en las que se sustenta, tanto a nivel ideológico como material, se vendrían abajo y con ellas todo el proceso.
- *Factor económico*: La educación representa un ámbito desde el que se puede obtener un gran beneficio económico, pero también en forma de recursos humanos para el mundo laboral. Para el capital financiero la educación mundial representa el último gran mercado, un fabuloso tesoro que se cifra en 2 billones de dólares al año según la UNESCO (Díez, 2007, p. 307). Desde esta perspectiva se convierte la educación en un valor, en un producto irrenunciable.

Teniendo en cuenta los factores estructural y económico, la globalización necesita de la educación y ejerce sobre ella una gran influencia, pretendiendo su control a través del currículo explícito y, sobre todo, del currículo implícito u oculto, que incluye aspectos que tienen que ver con intereses, valores, normas sociales introyectadas, condicionantes económicos y sociopolíticos, parámetros culturales y religiosos, etc. (Monclús, 2004) (Sánchez, Delgado y Rodríguez, 2011, pág. 3).

Por lo tanto, el currículo escolar contribuye a un control social, en donde sus contenidos serán seleccionados, de acuerdo a las nuevas necesidades retos y desafíos, que demanden los cambios sociales (mundo laboral), políticos, económicas, y de comunicación, etc., propias de cada momento histórico.

La OCDE desde el año 2000<sup>11</sup>, a través de la Prueba Pisa (Programa Internacional de Evaluación de Estudiantes), evalúa la calidad de los sistemas educativos de sus países miembros y de algunos invitados. Esta prueba evalúa que tan bien preparado están los alumnos (de 15 y 16 años), para enfrentar los retos del futuro, al analizar, razonar, resolver problemas, manejar información y comunicar las ideas efectivamente; es decir, mide hasta qué punto los estudiantes, cuentan con las habilidades y competencias que necesitan para participar activa y exitosamente en la sociedad del conocimiento. Además, esta prueba recaba información sobre el contexto socioeconómico y escolares de los estudiantes que participan en la evaluación. Del mismo modo, se dice que proporciona herramientas a los países en el diseño de políticas públicas que beneficien la educación.

Esta organización menciona que los resultados de la prueba “Tiene que ver con las condiciones económicas de los países, sus trayectorias de desarrollo de las últimas décadas y las carencias que algunos de ellos tienen, debido a la pobreza, a la precariedad de algunos servicios públicos e incluso a las secuelas culturales de antiguos procesos de colonización” (OCDE 2018, pág. 26).

Pero entonces ¿cómo se mejora la educación de los países subdesarrollados, cuando el sistema económico neoliberal provoca cada vez más pobreza y desigualdad?, considero que no solo con la educación se puede reducir las brechas de la desigualdad que se está dando en el mundo entero, sino que se tienen que modificar y emplear diferentes políticas económicas mundiales que realmente busquen alternativas que beneficien a todos los países y a sus habitantes. Porque mientras siga las políticas económicas con ideología neoliberal, se seguirá concentrando el capital y por ende el poder en pocos

---

<sup>11</sup> 10 años después de haberse implementado los MEBC, por lo menos en México.



países, en pocas personas, que son las que determinan e imponen los parámetros a seguir en el mundo, provocando pobreza y miseria en sus habitantes

Cheng (2002, citado por García 2016) estudió las consecuencias posibles de la globalización en relación a las políticas de educación, analizando tanto los efectos positivos como los negativos.

Veamos en primer lugar algunas **consecuencias positivas**

- ✓ Circulación mundial de los conocimientos y de las competencias necesarias para que se produzcan múltiples evoluciones a distintos niveles;
- ✓ Apoyo mutuo y sinergia, que posibilitan las distintas evoluciones de los países, las colectividades o los individuos;
- ✓ Creación de valores añadidos y mejora de la eficacia gracias a la circulación mundial y al apoyo mutuo en favor de las necesidades locales y del crecimiento;
- ✓ Promoción de la comprensión internacional, la colaboración, la armonía y la aceptación de la diversidad cultural entre países y regiones;
- ✓ Fomento de las comunicaciones (interacciones multivías) y de las contribuciones multiculturales a distintos niveles entre los países.

Paralelamente a estos aspectos positivos (oportunidades), Cheng señala **consecuencias negativas** (amenazas):

- ✓ Aumento de la distancia tecnológica y de la brecha digital entre países avanzados y países menos desarrollados que dificulta la igualdad de oportunidades para una repartición mundial equitativa;
- ✓ Creación de más oportunidades legítimas para que un pequeño número de países avanzados domine económica y políticamente a otros países a nivel mundial;
- ✓ Explotación de los recursos locales y destrucción de las culturas indígenas de los países menos avanzados en beneficio de algunos países avanzados;
- ✓ Aumento de las desigualdades y de los conflictos entre las regiones y las culturas;
- ✓ Promoción de las culturas y de los valores dominantes de algunos países avanzados, y aceleración del trasplante cultural de las zonas avanzadas hacia regiones menos desarrolladas.

Por circunstancias como las antes mencionadas, la globalización es considerada como una de las nuevas fases del capitalismo, la cual aparece sin promesas humanas o

humanísticas, pero sí, en el mejoramiento material, racional, científico y tecnológico de los países desarrollados, en donde el único interés es la economía, la tecnología, la gestión, la productividad, la competitividad y la política; es decir, es miserable en el desarrollo de potencialidades educativas y humanas, reduce de forma significativa el desenvolvimiento de potencialidades personales como: el afecto, sentimientos, emociones positivas y transpersonales como el alma, y el espíritu universal.

Como un contrapeso en las problemáticas educativas que va generado el capitalismo la UNESCO ha trabajado con miras a que cambien esas realidades que se están viviendo en los países subdesarrollados, pero los avances han sido lentos, ya que sus recomendaciones<sup>12</sup> (que son invitaciones y no son de carácter obligatorio), llegan a establecerse en las políticas educativas de los países, pero no se les asigna los recursos necesarios para hacerlas operativas, por lo tanto, solo se quedan plasmadas en papel y/o no se realizan acciones significativas para su cumplimiento.

Algunas de las acciones realizadas en favor a la educación por la UNESCO ha sido la **Declaración Mundial sobre Educación para todos: satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje**, celebrada en Jomtien en 1990, que estipuló 10 artículos que fueron los referentes para el Marco de Acción para las Américas (febrero del 2000) y del Marco de Acción de Dakar (abril del 2000).

Así también la UNESCO a través del informe Delors (1996, citado en Moreno 2010 pág. 48), propone un **modelo educativo más humano basado en los cuatro saberes**<sup>13</sup>:

---

<sup>12</sup> Recomendación: Se trata de un texto de la Organización dirigido a uno o varios Estados, invitándolos a adoptar un comportamiento determinado o actuar de cierta manera en un ámbito cultural específico. En principio la recomendación carece de todo poder vinculante para los Estados Miembros. (UNESCO, 2017)

<sup>13</sup> **Aprender a conocer**: adquirir los instrumentos que permita al sujeto comprender el mundo que lo rodea. Esto supone aprender a aprender, cultivar la memoria selectiva y la combinación de lo concreto y lo abstracto, de lo deductivo e inductivo.

**aprender a convivir, ser, hacer y aprender** (llamado “Modelo de los saberes”), mismo que fue ampliado por Morín (1999) como un nuevo modelo de los siete saberes necesarios para la educación del futuro

Delors (1996) afirma que la educación básica o educación fundamental para todos, es absolutamente vital, en la medida en que el desarrollo tiene como objeto la plena realización del ser humano como tal, y no como medio de producción, de manera que esa educación pueda proporcionar a cada persona los medios para modelar libremente su vida y participar en la evolución de la sociedad (pág. 7).

Sin embargo en el año 1998 la UNESCO aceptó combinar su modelo, cuando se realizó en su sede, la Conferencia Mundial sobre la educación, donde “se expresó que es necesario propiciar el aprendizaje permanente y la construcción de las competencias adecuadas para contribuir al desarrollo cultural, social y económico de la sociedad de la información” (Argudín, 2005, p.12, citado en Moreno pág. 48).

Posteriormente dando seguimiento a lo anterior, en el año 2000 se realiza el Marco de Acción para las Américas, en donde se establecen 12 compromisos, uno de ellos era: la atención y **educación de la primera infancia** (UNESCO, 2000, pág. 36); en ese mismo año se hace el Marco de Acción de Dakar, en donde se construyen 6 objetivos, uno de ellos

---

Aprender a hacer: (se relaciona con el anterior), se relaciona la teoría aprendida con su práctica concreta. Es la capacidad para poder influir sobre el propio entorno, la puesta en práctica de los conocimientos aprendidos.

**Aprender a vivir juntos /con los demás:** este está relacionado con aspectos sociales y afectivos. Dice Delors que es “una de las principales empresas de la educación contemporánea”. Se trata de participar y cooperar con los demás en las distintas actividades humanas, respetando los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz. Es importante enseñar la no violencia en las escuelas y lleva a cabo dos propuestas: el descubrimiento gradual del otro y la participación en proyectos comunes (sin tener un espíritu de competencia).

**Aprender a ser:** Este pilar recoge la influencia de los pilares anteriores, se une así cuerpo, mente, inteligencia, sensibilidad, etc. A través de la educación de las personas deberán poseer un pensamiento autónomo y crítico, así como un juicio propio ante las cosas. Aspectos como la imaginación, y la creatividad cobran especial relevancia en este pilar, cuyo fin último es el desarrollo completo del hombre. (Pantoja Vallejo, págs. 10-11)

está dirigido a: **Extender y mejorar la protección y educación integral de la primera infancia, especialmente para los niños más vulnerables** (Op.Cit. pág. 15).

México por ser miembro de varias instituciones supranacionales (como UNESCO, BM, FMI, etc.), está comprometido a implementar en sus políticas públicas las recomendaciones y/o propuestas que se establecen en estos organismos

### **2.1.2 CONTEXTO NACIONAL**

Los objetivos y compromisos que se han desprendido de la Declaración Mundial sobre la educación para todos; junto con el modelo educativo propuesto por Delors; se han tomado en cuenta en los objetivos de las políticas educativas en México, esto con el fin de contrarrestar los impactos negativos que se han acentuado con la globalización como: el rezago educativo, cobertura insuficiente en todos los niveles de educación básica, analfabetismo, recurso materiales y humanos limitados, poco presupuesto a la educación, etc.; aunque por otro lado, las políticas educativas, son influenciadas y/o impuestas también por las instituciones supranacionales (FMI, BM,OMC, etc.) y países desarrollados que concentran gran poder, con el objetivo de que se cuente con el capital humano que requieren, por lo que se diseñan programas educativos acorde para este fin.

México ha sido uno de los países que ha tenido que adoptar (más bien por obligación) modelos educativos que se están implementando en diferentes partes del mundo, para estar dentro de los requerimientos que se van establecido con la globalización; por ejemplo: en el año de 1990 el Banco Mundial le proporciono para su aplicación el **Modelo Educativo Basado en Competencias** (MEBC), aunque inicialmente impartido solo en la educación media superior; este modelo educativo con enfoque en competencias

era con el propósito de formar profesionales para cubrir las necesidades laborales que se requerían en las empresas.

Pero ¿en qué consiste la educación basada en competencias?, según Carlos Guzmán Jesús (2008)

La educación basada en competencias es una modalidad en la cual a partir de normas de competencias laborales o profesionales obtenida de los requerimientos del sector productivo y de servicios, forma al educado mediante una metodología de enseñanza que enfatiza el saber hacer y utiliza una organización e infraestructura similares a las del ámbito donde dicha competencia se efectuará. No obstante, ahora existe las competencias educativas como las desarrolladas en la educación básica, donde ahí el punto de partida son las necesidades formativas de los educados y lo que deben de adquirir como parte de una educación integral, algunos le llaman “las competencias para la vida” (pág. 11).

La UNESCO (1999) definía competencia como: “El conjunto de comportamientos socio-afectivo y habilidades cognitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea” (Moreno, 2010, pág. 48).

La OCDE (2005) señala que “Una competencia es algo más que solo el conocimiento y las habilidades, involucra la habilidad de enfrentar demandas complejas mediante la presentación y la movilización de recursos (habilidades y actitudes) en un contexto particular.

Morín (1981) la define como: “La aptitud organizacional para condicionar o determinar cierta diversidad de acciones/trasformaciones/producciones, y llamó praxis al conjunto de actividades que efectúan trasformaciones, producciones y realizaciones a partir de una competencia” (Págs.185-186).

Para Zabala A. y Arnau L. (2007) “las competencias son aquello que necesita cualquier persona para dar respuestas a los problemas con los que se enfrentan a lo largo de su vida.

Por tanto, competencia consistirá en la integración eficaz en los diferentes ámbitos de la vida mediante acciones en las que se movilizan, al mismo tiempo y de manera interrelacionada, componentes actitudinales, procedimentales y conceptuales” (pág. 40).

Tobón (2006) dice que “Las competencias son procesos complejos, de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad” (pág. 5).

Moreno P. (2010) señala que cuando los conceptos de competencia se trasladan al sistema educativo, se encuentra una visión económica en todas las dimensiones señaladas, incluidos los valores y afectos, es decir no hay ninguna referencia a valores superiores y trascendentes, ni una formación más allá del empleo y el entrenamiento técnico-administrativo, mencionando las siguientes características que resaltan de las competencias:

1. Autonomía y responsabilidad laboral con control y orientación de otras personas.
2. Capacidad de análisis, diagnóstico, diseño, planificación, ejecución y evaluación.
3. Formación instrumental, teórico, metodológica, ciencia, tecnología.
4. Juicio crítico, creatividad y ética profesional.
5. Trabajo en equipo, liderazgo, computación, cambios técnicos.
6. Espíritu de empresa y emprendedor, calidad, competitividad, productividad, administración y aplicación de TIC. (Pág. 49).

Para Guzmán (2010), la competencia es entendida como: “La expresión concreta de un conjunto de atributos múltiples: teóricos, metodológicos, técnicos, y valorales (declarativos, procedimentales y actitudinales), puestos en juego por una persona bajo determinado contexto o situación y que son utilizados para obtener un producto y/o para lograr cambios favorables con respecto a una situación inicial” (pág. 6)

Como se ha visto, todavía no se ha logrado consolidar una sola definición de competencia, aunque en su mayoría coinciden que una competencia implica hacer algo en

concreto, no es solo pensar, ni solo saber, más bien es un proceso de articulación de los recursos y de las capacidades que se poseen frente a un contexto determinado, desde comunicarse hasta innovar o transformar, todo ello es un desempeño específico que se realiza frente a una situación particular, y que como tal involucra que el sujeto utilice todo lo que tiene para saber qué debe hacer para responder, lo que incluye todas las capacidades: físico- químicas, biológicas, psíquicas, cognitivas, afectivas, motrices, sociales y culturales, que le permitan dar respuesta al entorno cumpliendo lo que en ese momento histórico de la sociedad se requiere y necesita, transformando y a su vez transformándose. (Frade, 2015 , págs. 4-5)

En México después de que se empezó a implementar el MEBC a nivel medio superior en el año 1990, se han hecho acuerdos, compromisos y alianzas nacionales, para ir haciendo nuevas reformas y cambios en la educación básica, observando que se incluyen las recomendaciones realizadas por la UNESCO a partir de la **Declaración Mundial sobre Educación para todos: satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje**, celebrada en Jomtien en 1990. Este proceso para ir reformando la educación básica, hasta la actualidad sigue en curso, es decir, a través de los diferentes gobiernos que ha tenido nuestro país se le que ha dado continuidad a lo realizado anteriormente.

A continuación menciono algunas acciones efectuadas, en mi caso que laboro a nivel preescolar, me enfoqué en los puntos relevantes a este.

- **En 1990 se lleva a cabo la “Declaración Mundial sobre Educación para todos: satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje”.**
- 1990 se descentralizaron los servicios preescolares a los estados, así como también hubo una desconcentración de la educación preescolar pública al mercado particular, es decir el estado se ayuda de los particulares para hacer la cobertura a nivel preescolar

(privatizando la educación); ya que no se contaba con la infraestructura suficiente para cubrir las demandas que se requería.

- **El acuerdo nacional para la modernización de la educación básica como referente para el cambio de la educación y el sistema educativo (1992).**

México inició una profunda transformación de la educación y reorganización de su sistema educativo nacional, que dio paso a reformas encaminadas a mejorar e innovar prácticas y propuestas pedagógicas, así como a una mejor gestión de la Educación Básica; cuyos principales retos eran **incrementar** la permanencia en el nivel de primaria y **la cobertura en los niveles de preescolar** y secundaria; actualizar los planes y los programas de estudio; fortalecer la capacitación y actualización permanente de las maestras y los maestros; reconocer y estimular la calidad del docente, entendida como su preparación para enseñar; fortalecer la infraestructura educativa; consolidar un auténtico federalismo educativo al transferir la prestación de los servicios de Educación Básica y Normal de la Secretaría de Educación Pública del Gobierno Federal a los gobiernos estatales, y promover una nueva participación social en beneficio de la educación (SEP, 2011, pág. 5).

- Del Periodo del 1992 hasta 2004 se llevó el Programa de Educación Preescolar 1992; el cual tuvo un enfoque constructivista (donde el niño construye su propio conocimiento), basado en las teorías de Piaget, Freud, Gagné y Ausbel; implementando metodologías como: proyectos y trabajo por áreas y efectuaba la evaluación inicial, permanente o continua y final. Así también se organizaba en dimensiones de desarrollo como: afectivo, social, intelectual, y física.
- En el año 2000 se realiza el Marco de Acción para las Américas, estableciendo 12 compromisos, uno de ellos era: la atención y **educación de la primera infancia** (UNESCO, 2000, pág. 36). En ese mismo año se hace el Marco de Acción de Dakar, en donde se construyen 6 objetivos, uno de ellos está dirigido a: **Extender y mejorar la**



**protección y educación integral de la primera infancia, especialmente para los niños más vulnerables** (Op.Cit. pág. 15).

- Entre los años 2001 y 2002, el Gobierno del Distrito Federal (ahora CDMX), genera un proyecto para abrir nuevas estancias infantiles a cargo de las delegaciones (ahora alcaldías)<sup>14</sup> que se llamaron “Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil” (CADI, ahora CACI)<sup>15</sup>; estas escuelas estaban enfocadas a brindar apoyo y servicio a los padres y madres de bajos recursos que fueran: trabajadoras, estudiantes, divorciadas y/o que estuvieran en situación vulnerable. Los CADI estaban incorporadas a Educación Inicial, por lo que eran supervisadas y capacitadas por SEP y por DIF (Hasta la actualidad). El personal que se contrató fue seleccionado por DIF, las docentes tenían un perfil educativo de carrera técnica (puericultistas y/o asistentes educativos) con secundaria o preparatoria. Yo comencé a laborar en los CADI que se abrieron en la alcaldía de Álvaro Obregón, primero como psicóloga, después por varios años fui responsable de centro y posteriormente regrese al área de psicología. Los primeros 13 años de servicio fui contratada como personal de honorarios, en este periodo, el sueldo fue casi el mismo, sin tener prestaciones, ni seguro médico, y no se tenía una seguridad laboral, por el contrario, éramos constantemente amenazadas y obligadas a participar en jornadas de trabajo (limpiar barrancas, pintar banquetas, apoyar en eventos delegacionales, etc.), en fines de semana, para conservar el trabajo. Con esto último es claro que el propio gobierno implementa mecanismos para explotar

---

<sup>14</sup> En la Delegación Álvaro Obregón ya existían a su cargo estancias infantiles que eran los CEI y CENDIS, (estos últimos se ubican dentro de los mercados establecidos); el personal que los atendía, en su mayoría no contaban con un perfil académico hacia la atención de los niños y niñas, en algunos casos era personas trabajadoras de la delegación y/o que pertenecían a la comunidad y se les pagaba con lo que generaba el propio centro infantil.

a los trabajadores que utiliza para sus programas, no garantizando un bienestar para ellos (esto sigue hasta la actualidad).

- **El compromiso social por la calidad de la educación.**

El Compromiso Social por la Calidad de la Educación, suscrito entre las autoridades federales y locales el 8 de agosto de 2002, tuvo como propósito la transformación del sistema educativo nacional en el contexto económico, político y social en que se inicia el siglo XXI, el cual plantea retos sin precedentes. Una vía privilegiada para impulsar el desarrollo armónico e integral del individuo y de la comunidad es contar con un sistema educativo nacional de calidad, que permita a los niños, las niñas y los jóvenes mexicanos alcanzar los más altos estándares de aprendizaje; **reconocer que los enfoques centrados en el aprendizaje y en la enseñanza inciden en que el alumno aprenda a aprender, aprenda para la vida y a lo largo de toda la vida, así como formar ciudadanos que aprecien y practiquen los derechos humanos, la paz, la responsabilidad, el respeto, la justicia, la honestidad y la legalidad.** (SEP, 2011, pág. 5), lo anterior tiene que ver con los cuatro pilares de la educación y los derechos humanos.

- En el año 2002 se creó el Instituto Nacional para la evaluación de la Educación (INNE), que se le asignó la tarea de evaluar la calidad del sistema educativo.
- En el año del 2002, se hace obligatorio el nivel preescolar, a pesar de que ya está estipulado, en la actualidad (2020), no se lleva a cabo, ya que no se les exige como obligatorio al ingreso de la primaria y/o hay niños que ingresan a nivel preescolar solo el último grado sin cursar los tres niveles establecidos.
- **Del 2002 al 2004 se realiza la reforma de Educación Preescolar (basado en competencias).** El Programa de Educación preescolar 2004 (PEP 04) entra en vigor en el ciclo escolar 2004-2005; tiene un enfoque en competencias para la vida; su metodología puede ser variada ya sea por: proyectos, talleres, centros de interés, unidades de trabajo, etc. Esta organizado en 6 campos formativos; Desarrollo personal y social; lenguaje y comunicación; pensamiento matemático; exploración y conocimiento

del mundo; expresión y apreciación artística y desarrollo físico y salud; se empiezan a usar algunos instrumentos para evaluar (como: Expediente personal del niño, entrevistas con padres y alumnos, los trabajos de los alumno, diario de la educadora, evaluaciones psicopedagógicas para niños con Necesidades de Educación Especial (NNE), etc.). Se continua aplicando la evaluación: inicial (diagnóstica), continua y final; así mismo se involucra en la evaluación a todos los integrantes de comunidad educativa (niños, padres de familia, docentes y directivos).

Cuando entra en vigor el nuevo “Programa de Educación Preescolar 2004”, con un enfoque en competencias para la vida; rompe con el esquema que las docentes traían para efectuar su labor, principalmente en la forma de realizar la planeación de las actividades pedagógicas y la evaluación de los niños (as) que estaban a su cargo. El nuevo programa, requería que las docentes investigaran el tema, que diseñaran sus actividades con diferentes metodologías que favorecieran el desarrollo de competencias, además, tenían que elaborar sus propios instrumentos de evaluación para valorar a los niños (as), las actividad propuestas, y su propia práctica, es decir, ya no solo bastaba transcribir las actividades e implementarlas, ahora requería de mayor conocimiento del desarrollo del niño, de metodologías para la enseñanza, de ser creativas y proponer actividades novedosas, de realizar planeación de acuerdo a las necesidades e intereses de los infantes y de diseñar diferentes instrumentos (no solo la lista de cotejo), que le permitieran valorar más precisamente los procesos de aprendizaje y enseñanza.

La SEP, por medio de Educación Inicial seguía proporcionando supervisión y capacitación en los CADI, pero se realizaba en cascada, es decir, la proporcionaban a las responsable de centro, y ellas eran la encargada de hacerla llegar a las docentes que

conformaba su equipo de trabajo. En esta cadena muchas veces se perdía información y/o simplemente no se reproducía.

Con la Reforma de Educación Preescolar del 2004; se estableció **el acuerdo 357**, en su artículo 16, estipulaba lo siguiente: “Para impartir educación preescolar en el Distrito Federal, se requiere título profesional de Profesor en Educación Preescolar o de Licenciado en Educación Preescolar, expedido por instituciones educativas públicas o particulares con incorporación de estudios al sistema educativo nacional”. Lo anterior trajo nuevos retos para las docentes de los CADI (en todas las delegaciones), ya que su perfil académico en su mayoría era a nivel secundaria y preparatoria.

En el 2005, se establece un convenio con la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) para profesionalizar a las docentes a nivel licenciatura; las delegaciones comenzaron a realizar la **invitación voluntaria** para que las maestras de los CADI se profesionalizaran. En este periodo, yo estaba en la función de responsable de centro, por lo que vi como necesidad reforzar mis conocimientos y prácticas en lo pedagógico, así como conocer mejor el Programa educativo y su implementación, por lo que solicite por 3 años la oportunidad de realizar la licenciatura de Educación preescolar; inicialmente me rechazaban porque les daban prioridad a las docentes que estaban frente a grupo.

- El INNE diseña dos nuevas pruebas que fueron las siguientes: Examen para la Calidad y el Logro Educativo (EXCALE), que se empezó a aplicarse en el 2005; y la Evaluación Nacional del Logro Académico en los Centros Escolares (ENLACE) que se aplicó por primera vez en el 2006. La primera, valora el grado en que los alumnos alcanzan los aprendizajes que establecen los Planes y Programas de Estudio, es decir da resultados del Sistema Educativo, identificando los factores más importantes que

incidan en él, para ofrecer elementos que apoyen las decisiones de las políticas. De la segunda, se obtiene información diagnóstica del nivel del logro académico que los alumnos han adquirido en los temas y contenidos vinculados a los planes y programas, así mismo, retroalimenta a los padres de familia, estudiantes, docentes, directivos y autoridades educativas, para que vean las áreas de mejora.

- El 15 de mayo del 2008, se genera “**la alianza por la calidad de la educación**”, suscrita entre el Gobierno Federal y los maestros de México representados por el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), estableciendo:

- El compromiso de llevar a cabo una reforma curricular orientada al desarrollo de competencias y habilidades, mediante la reforma a los enfoques, asignaturas y contenidos de la **Educación Básica y la enseñanza del idioma inglés desde el nivel preescolar**.

Después de dieciocho años de haber instituido lo anterior, dentro de las estancias infantiles que están a cargo de la Alcaldías Álvaro Obregón, solo se imparte el inglés en algunos centros y no de forma regular. Anteriormente algunas escuelas se apoyaban con los padres de familia para pagar a una persona que tuviera lo conocimientos en inglés para que diera las clases (no necesariamente tenía que tener una preparación pedagógica para ello); posteriormente se prohibió el solicitar recursos para ese fin, y de esta forma también se restringía el acceso a personas que no conformaran la plantilla del personal del centro infantil, por lo que algunas maestras que tenían conocimientos en esta materia, asumieron esa función.

- Asimismo, se establecieron los **compromisos de profesionalizar a los maestros y a las autoridades educativas, y evaluar para mejorar**, ya que la evaluación debe servir de estímulo para elevar la calidad de la educación, favorecer la transparencia

y la rendición de cuentas, y servir de base para el diseño adecuado de políticas educativas. Con lo anterior se le empieza a dar un mayor peso a la evaluación.

Por las condiciones laborales (poco estables y con bajo salario) que se tenía en los La Alianza por la Calidad establece que para todas las nuevas plazas y todas las vacantes definitivas de docentes, directores, supervisores y autoridades educativas, el ingreso y promoción se hará por la vía de concurso nacional público de oposición convocado y dictaminado de manera independiente, con el objetivo de eliminar la corrupción en la asignación de plazas.

La evaluación de los docentes (incluyendo a los directivos escolares), los cuales son evaluados para: el otorgamiento de una plaza de nuevo ingreso en la SEP; para cambiar de plaza dentro de la secretaria; para solicitar aumento salarial y/o estímulos monetarios, así también, se les aplica la Evaluación Universal de docente (la cual, evalúa sus conocimientos como los resultados que presentan sus alumnos a través de la prueba ENLACE; esta forma de evaluar a provocado inconformidad en el magisterio) (Santiago, McGregor, Nusche, Ravela, & Toledo, 2012)

Cuando la SEP, abre el Concurso Nacional de oposición, las docentes que tenían licenciatura (en educación preescolar y/o carrera a fin), psicólogas, y pedagogas que trabajaban en los CADI, buscaron la oportunidad de ingresar a la SEP la cual era más atractiva en sueldo, prestaciones y seguridad laboral. Por lo que las estancias infantiles de la alcaldía se quedaban con docentes que estaban estudiando la licenciatura y/o que tenían un nivel escolar de secundaria o preparatoria.

A dieciocho años del compromiso de profesionalizar a las maestras dentro de las estancias infantiles de la alcaldía, todavía hay un gran número de docentes que están estudiando y otras que por razones personales, motivacionales y/o

actitudinales han abandonado el estudio. Mucho de lo anterior ha sido a las condiciones laborales y al bajo salario que se percibe. En relación a la evaluación hacia el personal, en la alcaldía no se realiza ninguna, solo se efectúa a nivel aula con los niños y niñas usuarios, para conocer el aprendizaje adquirido.

La Alianza por la Calidad de la Educación (ACE) también generó compromisos encaminados a modernizar los centros escolares con el fin de fortalecer su infraestructura y modernizar el equipamiento de los planteles escolares para conectarlos a redes de alto desempeño, así como ampliar su gestión y participación social en la determinación y el seguimiento de los proyectos estratégicos de transformación escolar.

Los CACI (CADI anteriormente) por estar a cargo de las alcaldías, son estas dependencias las que se ocupan de su mantenimiento y de la compra de mobiliario (para las aulas, oficinas y cocinas). La modernización del equipamiento tecnológico (computadoras, impresoras, líneas telefónicas, servicio de internet, etc.), por muchos años se ha realizado con las aportaciones y/o donaciones de padres de familia (con la “cuota anual”). Con respecto en ampliar la gestión y participación social, todavía estamos en etapas iniciales, ya que todavía hay resistencia en involucrar a los padres de familia, en proyectos que impacten a la comunidad donde se encuentran ubicadas las escuelas; incluso por parte de la SEP o de la misma alcaldía no se les da seguimiento, quedando estas propuestas en papel sin llegarse a ejecutar.

- También en la ACE está la premisa de que la transformación del sistema educativo nacional descansa en el mejoramiento del bienestar y desarrollo integral de las niñas, los niños y los jóvenes, en materia de salud, alimentación y nutrición,

considerando las condiciones sociales para mejorar el acceso, la permanencia y el egreso oportuno de los alumnos que estudian en las escuelas públicas de Educación Básica en todo el país.

En los CACI de la alcaldía a través de los años se ha mejorado la alimentación que se les da a los infantes, considero que tanto el desayuno como la comida que se proporciona, son completos, balanceados y nutritivos, e incluso cuentan con la aprobación del DIF. Concerniente a las condiciones sociales para mejorar el acceso, permanencia y el egreso oportuno, en los CACI no se cuentan con becas, y/o apoyos económicos para niños en situación vulnerable, pero la alcaldía cuenta con programas a donde son canalizados cuando se requiere. Así mismo, hasta la fecha, por el reducido grupo de psicólogas dentro de los CACI en la alcaldía Álvaro Obregón, la atención que se les da a los niños que presentan alguna barrera para el aprendizaje y la participación es de primer nivel y se canalizan a diferentes instituciones si se cree necesario.

Desde la mirada del Gobierno Federal y el SNTE, la ACE, se estableció con el propósito de formar, desde estos espacios, ciudadanos con mayores oportunidades de aprender y desarrollar trayectorias educativas exitosas en términos de sus condiciones e intereses particulares. Esta es la visión que fortalece a la Reforma Integral de la Educación Básica.

Pero para Espinosa (2012) la alianza muestra un seguimiento con un carácter neoliberal, ya que a través de ésta se sigue apoyando a modelos educativos que favorezcan la capacitación de mano de obra para las empresas; por otro lado también dice que este plan sigue minando la gratuidad de la educación pública, disminuyendo el financiamiento dirigido al desarrollo científico y tecnológico del país, afectando



mediante la aplicación de este tipo de programas las condiciones laborales de los maestros y la educación nacional de calidad. Además a través de esta alianza se dio un desprestigio a los docentes, recayendo en ellos la culpabilidad de la mala educación impartida en las escuelas.

- **La Reforma Integral de la Educación Básica (RIEB)** es una política pública que impulsa la formación integral de todos los alumnos de preescolar, primaria y secundaria con el objetivo de favorecer el desarrollo de competencias para la vida y el logro del perfil de egreso, a partir de aprendizajes esperados y del establecimiento de Estándares Curriculares, de Desempeño Docente y de Gestión. (SEP, 2011, pág. 6).

Así también, por medio de la RIEB, se buscó:

- ✓ La articulación de sus tres niveles para configurar un solo ciclo formativo con propósitos comunes, prácticas pedagógicas congruentes, así como formas de organización y de relación interna, que contribuyan al desarrollo de los alumnos y a su formación como ciudadanos democráticos (SEP, Diplomado para maestros de primaria 2° y 5°; Guía del formador. Módulo I: Fundamentos de la reforma, 2010)
- ✓ Ofrecer una educación integral que equilibre la formación en valores ciudadanos, el desarrollo de competencias y la adquisición de conocimientos, para formar personas con alto sentido de responsabilidad social, que participen de manera productiva y competitiva en el mercado laboral (SEP 2010).

Parte de esta reforma educativa es el Plan de estudios 2011 de Educación básica<sup>16</sup> que tiene como principios pedagógicos:

---

<sup>16</sup> Documento que define las competencias para la vida, el perfil de egreso, los estándares curriculares, y los aprendizajes esperados que contribuyen el trayecto formativo de los estudiantes.

1. Centrar los procesos en los estudiantes y en sus procesos de aprendizaje.
2. Planificar para potenciar el aprendizaje.
3. Generar ambientes de aprendizaje.
4. Trabajar en colaboración para construir el aprendizaje.
5. Poner énfasis en el desarrollo de competencias, el logro de los Estándares Curriculares y los aprendizajes esperados.
6. Usar materiales educativos para favorecer el aprendizaje
7. Evaluar para aprender.
8. Favorecer la inclusión para atender a la diversidad
9. Incorporar temas de relevancia social.
10. Renovar el pacto entre el estudiante, el docente, la familia y la escuela.
11. Reorientar el liderazgo. (SEP, 2011, págs. 12-19).

El Programa de Educación Preescolar 2011 (PEP11), tuvo algunas modificación en relación al PEP 04 como: modificaciones específicas en la propuesta pedagógica que consistió en la reformulación y reducción del número de competencia; el replanteamiento de la columna “se favorece y se manifiesta cuando...” con el fin de resaltar los aprendizajes esperados y la incorporación de estándares curriculares, para español, matemáticas y ciencias.

- Dentro de la Reforma Integral de la Educación Básica (RIEB), se le da seguimiento a la mejorara de la evaluación educativa, solicitándole al INEE (en el 2013) la elaboración de un estudio para analizar la validez y confiabilidad de la pruebas EXCALE Y ENLACE. Este análisis fue dirigido por Felipe Martínez Rizo y un grupo de expertos.

Martínez Rizo (2015), después de haber realizado el análisis, de las pruebas EXCALE y ENLACE, elabora una serie de sugerencias, en donde dice, que para aumentar la calidad en la educación se debe de realizar desde varios aspectos como: el trabajar desde **políticas públicas**, desarrollando condiciones económicas y sociales, que permitan tener a las personas una mejor calidad de vida; así también, reforzar las **políticas educativas**, que promuevan el desarrollo profesional y la capacitación de los docentes, siendo esto, una piedra angular para mejorar la calidad de la educación, en donde, los docentes obtengan los conocimientos y habilidades necesarias para realizar evaluaciones en su aula, para obtener de forma directa y a detalle el nivel de aprendizaje de sus alumnos, principalmente de aquellos de bajo rendimiento.

Como se puede apreciar la evaluación educativa en México está en proceso, así como se han hecho varias acciones para ir la implementando y mejorando, todavía hay muchos aspectos que requieren ser atendidos, como los que mencionan Santiago, McGregor, Nusche, Ravela, y Toledo (2012), coincidiendo en algunos aspectos con las recomendaciones realizadas por la OCDE (2018), los cuales son:

- La educación se sigue dando de una forma tradicionalista y no por competencias. Los alumnos no participan en la planeación y organización de las clases
- La evaluación formativa de los alumnos por parte de los docentes, no le dan la importancia al proceso de aprendizaje del alumno, sino le dan importancia a la calificación
- Las calificaciones sumativas suelen ser subjetivas y no representan los aprendizajes de los alumnos.
- No se ha llevado a cabo una evaluación a las docentes en su totalidad.

- La autoevaluación de las escuelas está en sus primeras etapas
- Faltan evaluaciones integrales externas en la escuela.
- No hay marco nacional para evaluar a los directores
- No se comprenden los propósitos y el potencial de la evaluación (por ejemplo: la supervisión, se centran más en aspectos administrativos de la escuela, en vez de los aspectos pedagógicos; la evaluación del alumno se centra en los resultados sumativos; la docente se centrará en el aumento salarial y/o monetario. No hay reflexión del uso de los resultados, ni se retroalimentan y se centran más en la rendición de cuentas de forma cuantitativa que en los procesos de mejora.
- No se toma en cuenta las opiniones de los padres

Los puntos anteriores son muy claros y los podemos ver en nuestra cotidianidad, por ejemplo: En algunos CACI de la alcaldía Álvaro Obregón, se implementa la Evaluación Institucional, que envía la SEP, el personal de la escuela selecciona a los de niños de 3° grado de preescolar, y realizan la aplicación; esto permite en algunos casos que se elijan a los niños con mejores habilidades y destrezas y/o en la hora de la aplicación se le apoye al infante para emitir su respuesta, con la intención de obtener un nivel mayor en su desempeño, así, cuando sean revisados salga con una calificación aceptable, lo que hablaría bien de la escuela ante la supervención de SEP, porque los resultados no son publicados ni mostrados, ni tampoco se realiza ninguna retroalimentación.

- En el año **2017 se presenta un nuevo modelo educativo**, así como el Plan y Programas de Estudios para la educación Básica, con el nombre de “**Aprendizajes**

**Claves para la Educación Integral**”. Estos documentos dan continuidad a la RIEB, como proceso para ir mejorando la calidad y la equidad de la educación para que todos los estudiantes se formen integralmente y logren los aprendizajes que necesiten para desarrollar con éxito su proyecto de vida (SEP, 2017). También en esta propuesta se continúa con la articulación de los tres niveles de la educación básica.

El Plan y Programa tienen un enfoque humanista; y su currículo se encuentra en el desarrollo de aprendizajes clave, que se conceptualiza como: “un conjunto de conocimientos, prácticas, habilidades, actitudes y valores fundamentales que contribuyen sustancialmente al crecimiento integral del estudiante, los cuales se desarrollan especialmente en la escuela y que, de no ser aprendidos, dejarían carencias difíciles de compensar en aspectos cruciales para la vida” (SEP, 2017, pág. 111). Esta descripción que se hace de aprendizajes clave se puede notar que es similar a la de competencia realizada anteriormente.

En el Plan se establece la organización de los contenidos programáticos en tres componentes curriculares: Campo de Formación Académica; Áreas de Desarrollo Personal y Social; y Ámbitos de la autonomía Curricular; que en su conjunto se denominan Aprendizajes Calve para la Educación integral.

Por otro lado, se retoman los rasgos de egreso de cada nivel educativo (que en el Programa anterior eran los estándares curriculares), aumentando los rubro y disminuyendo la cantidad de rasgos del perfil de egreso. Los rubros que se establecen son: lenguaje comunicación, pensamiento matemático, exploración y comprensión del mundo natural y social, pensamiento crítico y solución de problemas, habilidades socioemocionales y proyecto de vida, colaboración y trabajo en equipo, convivencia y

ciudadanía, apreciación y expresión artística, atención del cuerpo y la salud, cuidado del medioambiente y habilidades digitales.

Una característica nueva es que determinan tiempos específicos para cada componente curricular (pensando que es para que no priorice solo los conocimientos cognitivos y dando un espacio exclusivo para el desarrollo personal y social); además anexan en los planes y programas de cada nivel educativo información del mapa curricular, los aprendizajes esperados de los 3 niveles de educación básica.

En relación a la **evaluación**, se le sigue dando seguimiento a lo establecido en los programas anteriores, la cual tiene como objetivo mejorar el desempeño de los estudiantes e identificar sus áreas de oportunidades, a la vez que es un factor que impulsa la transformación pedagógica de los docentes (cuando se hace de manera sistemática y articulada con la enseñanza y aprendizaje), el seguimiento de los aprendizajes y la metacognición<sup>17</sup> (SEP, 2017, pág. 127). Se continúa llevando un enfoque formativo de la evaluación en la cual se obtiene información, para que cada uno de los actores (alumnos, docentes, directivos, etc.), tome decisiones que conduzcan al cumplimiento de los propósitos educativos. Posteriormente se les comunica a los

---

<sup>17</sup>La **metacognición**, según los autores más entendidos, hace referencia a la acción y efecto de razonar sobre el propio razonamiento o, dicho de otro modo, de desarrollar conciencia y control sobre los procesos de pensamiento y aprendizaje.

Todo esto implica que la persona sea capaz de entender la forma en que piensa y aprende y, de esta manera, aplicar ese conocimiento sobre estos procesos para obtener mejores resultados. <https://www.significados.com/metacognicion/>.

La metacognición, relacionada con el concepto de **teoría de la mente**, también nos habilita para anticipar el comportamiento propio y ajeno a través de la percepción constante de las emociones, actitudes y sentimientos de los demás, lo cual permite formular hipótesis sobre cómo actuarán en el futuro. <https://psicologiymente.com/psicologia/metacognicion-definicion>.

padres de familia los avances en los aprendizajes de sus hijos y puede brindarles orientaciones concretas para dar apoyo al proceso de la escuela (Op.Cit. pág. 129).

La implementación del Plan y Programas Aprendizajes Clave, ha tenido muchos **retos**, el primero, ha sido su transición con PEP 2011, que ha implicado la capacitación, conocimiento y ejecución por parte de las docentes. Pero considero que una situación que ningún otro programa educativo se había enfrentado es lo que estamos viviendo con la pandemia del COVID 19 (que empezó en marzo del 2020), donde la enseñanza ya no fue presencial sino a distancia, lo que implicó que todos los alumnos contaran con algún medios tecnológicos (tabletas o computadoras o celulares), y conexión a internet, porque por estos medios era la forma de tener contacto con las docentes y compañeros; independientemente de la televisión y la radio por donde se trasmiten clases; esto comenzó a generar muchas situaciones complicadas, porque no todos los alumnos cuentan con esos recursos o no se tenían en casa la cantidad suficiente para dar abasto a los integrantes que estaban estudiando y/o trabajando desde casa (a distancia por medio de línea). Lo anterior ha impactado en la economía de las familias, ya que han tenido que rentar, comprar o modernizar sus equipos, y garantizar tener espacios con internet. Por otro lado, en la enseñanza se han tenido que involucrar de forma más intensa los familiares, implicando para ellos inversión de tiempo y esfuerzo; lo que en muchos casos ha generado situaciones de estrés, violencia, enojo, frustración, cansancio, etc., ya que además de estar apoyando la enseñanza de los niños, tienen que seguir cubriendo las jornadas laborales y/o los quehaceres de la casa.

También para las docentes ha sido un desafío, porque han tenido que desarrollar nuevas formas de cómo dar sus clases ahora de forma virtual a distancia; se han visto en situaciones difíciles para llevarlo a cabo por ejemplo: al igual que los niños, requieren de

medios tecnológicos y conexión a internet para lo cual, no todos tienen acceso; contar con las habilidades en las TIC, hay docentes que han tenido que desarrollarlas y otras han desistido por no lograrlo; si requieren usar algún material para desarrollar sus actividades, ellas lo tienen que comprar con sus recursos. Como se puede ver la implementación de este Plan y programa ha sido difícil y en lo personal considero que la educación puede verse afectada porque no se han tenido las condiciones apropiadas para llevarlo a cabo, además los tiempos asignados han sido en algunos casos muy reducidos y en otros casos se deja una cantidad impresionante de actividades que es desgastante para los alumnos y sus familiares que apoyan en casa.

## 2.2 CONTEXTO COMUNITARIO

Esta intervención socioeducativa se llevará a cabo en uno de los 16 Centros de Atención y Cuidado Infantil (CACI) que están a cargo de la alcaldía Álvaro Obregón. Esta última se localiza al poniente de la Ciudad de México (Ver mapa No. 1).

La alcaldía de Álvaro Obregón colinda al norte con la alcaldía de Miguel Hidalgo, al oriente con Benito Juárez y Coyoacán, al sur con Magdalena Contreras, Tlalpan y con el municipio de Jalatlalaco en el Estado de México y al poniente con Cuajimalpa.

**Mapa No. 1**  
**Ubicación de la alcaldía Álvaro Obregón**



Fuente: Imagen disponible en [http://www.google.com.mx/search?hl=es&gs\\_l=8&gs\\_l=ri](http://www.google.com.mx/search?hl=es&gs_l=8&gs_l=ri). Consultado en el transcurso del 2019.



La alcaldía Álvaro Obregón es una de las regiones que se puede observar muy claramente la distinción de las clases sociales, encontrando por un lado a personas con un nivel económico elevado (las que viven en Santa Fe, Pedregal de San Ángel, Chimalistac, San Ángel, etc.) o las personas que viven en zonas de barrancas que su nivel económico es muy bajo, algunos llegan a la pobreza extrema, y son personas que viven en zonas de riesgo y que están propensos a cualquier siniestro, o las personas que viven en colonias llamadas “ciudades perdidas” que son colonias vulnerables y en las que prolifera la delincuencia y la drogadicción.

Actualmente, la alcaldía de Álvaro Obregón tiene a su cargo 16 CACI, los cuales están ubicados en zonas vulnerables (ver cuadro 1).

Tabla 1: GRADO DE MARGINACIÓN DE LAS UNIDADES TERRITORIALES EN DONDE SE UBICAN LOS CACI				
MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jalalpa</li> <li>• Barrio Norte</li> <li>• Desarrollo Urbano</li> <li>• Mirador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• José María Pino Suarez</li> <li>• Olivar del Conde.</li> <li>• Álvaro Obregón (la mayoría de sus usuarios no viven en la zona).</li> <li>• La conchita.</li> <li>• Corpus Christy</li> <li>• <b>Palmas</b></li> <li>• Ma. Guadalupe de García Ruiz</li> <li>• Tepeaca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cristo Rey</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seis de enero 1915.</li> <li>• Tizapan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melchor Muzquiz (la mayoría de sus usuarios no viven en la zona).</li> </ul>

Fuente: Sistema de información del desarrollo social<sup>18</sup>

Como se puede observar, la mayor parte de los CACI están ubicados en zonas con **muy alto** y **alto** grado de marginación.

Para realizar mi proyecto de intervención socioeducativo sería complicado realizarlo en los 16 CACI, por lo que elijo el CACI Palmas por ser uno de los Centros Infantiles que se ubica en una zona vulnerable, de grado de marginación alta y con varias problemáticas sociales en su contexto.

### **2.2.1. CACI PALMAS**

El CACI Palmas está en una zona urbana, en una colonia popular; como referentes: colinda en su parte trasera (al sur) con el tanque de agua “Sta. Lucia 2”, que es el que suministra el líquido a varias colonias cercanas; en la parte de enfrente (norte) se encuentra el Centro social “El comunal” y el Centro de Artes y Oficios de la Comuna, en estos espacios se brindan diversos talleres como: pintura, manualidades e idiomas, así mismo, actividades físicas como: tae kwon do y zumba. En su costado izquierdo hay un espacio deportivo, con cancha de futbol rápido, basquetbol, y una rampa para patinetas, en esta zona es frecuente ver a jóvenes con uniforme de secundaria jugando en horario escolar, o también a personas drogándose con solventes o con mariguana; de lado derecho, colinda con la calle Ricardo Flores Magón, en donde se observan varios camiones materialistas y microbuses estacionado; vecinos que ocupan la calle para reparar carros, y en la esquina en donde está el centro social, se juntan jóvenes y adultos a tomar y/o drogarse, así también se visualiza un parque (que lo ocupan como paso para ir a otras calles) en donde la gente pasa pero no se queda mucho tiempo por ser inseguro y además

---

<sup>18</sup> Publicado en Gaceta Oficial de la CDMX el 31 de enero del 2007. <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=55> consultado en enero 2021.

enfrente de este parque se hace un basurero clandestino que provoca la proliferación de fauna nociva como las ratas, moscas y cucarachas.

El CACI Palmas está ubicado en una zona con un grado de marginación alto; pero cuenta con todos los servicios públicos (agua potable, luz, recolección de basura, drenaje, alumbrado público, etc.), a pesar de esto es frecuente ver basureros clandestinos, calles insalubres, parques descuidados, etc. También este lugar se considera como inseguro, ya que presenta problemas sociales, como drogadicción, alcoholismo, robos, vandalismo, venta de drogas, pandillerismo, pobreza, etc.. Lo anterior puede afectar a que los niños de la comunidad estén expuestos a diferentes riesgos dentro y fuera de sus domicilios; por lo tanto, los padres de familia al ver que el contexto no es seguro para que sus hijos salgan a las calles a jugar y/o a interactuar con otros niños, los mantienen en casa viendo la televisión, jugando videos juegos y/o usando el celular, que en muchos casos no son supervisados los contenidos a los que están expuestos a través de estos aparatos electrónicos. Por otro lado, habrá niños que salen a convivir con otros infantes de diferentes edades, en donde aprenden muchas cosas positivas, pero desgraciadamente también negativas como: resolver conflictos con golpes, el lenguaje soez, conductas desafiantes (empleando la ley del más fuerte), y esto se intensifica más cuando los padres no están pendiente de estar observando a que juega, con quien juega y como juega su hijo; así mismo si dentro de la familia se vivencian situaciones de violencia de forma cotidiana.

Como observamos son varios los problemas detectados en la comunidad en donde se ubica el CACI Palmas, por lo que las docentes tenemos que adquirir las

competencias necesarias para realizar la intervención con los infantes y poder impactar en las familias y en el entorno social.

Las colonias cercanas en donde se ubica el CACI Palmas son: Barrio Norte, Olivar del Conde y Preconcreto que también comparten estos problemas sociales que se mencionaron anteriormente.

En la Colonia Palmas se observan casas de dos y tres niveles, es frecuente escuchar que en un domicilio pueden vivir varias familias (con miembros de tres generaciones). Por otro lado, esta zona cuenta con escuela de niveles preescolar y primaria, así también, hay una variedad de los comercios (tiendas de abarrotes, tapicería, carpintería, heladería, tienda Copel, Chedraui exprés, etc.), que se ubican principalmente en las avenidas principales como: Av. Hidalgo y Sta. Lucia.

De acuerdo al Censo General de Población y vivienda (INEGI, 2010), se reporta que en la manzana (021) en donde está ubicado el CACI Palmas hay aproximadamente 150 habitantes de los cuales 69 son masculinos y 81 son femeninas; encontrando una población infantil de 0 a 4 años equivalente al 7.3% de la población; y de 3 a 5 años equivalente al 5.3% de la población . Se encontró que en esta zona hay aproximadamente 38 hogares; y el 90% profesan la religión católica y el 10 % la evangélica.

Las principales festividades religiosas que se celebran en esta zona son:

- La de la iglesia de Sta. Catalina (de religión católica), en donde hay juegos mecánicos, juegos pirotécnicos, verbena y baile popular.

- San Judas Tadeo (de la religión católica): hacen bailes con sonido en las calles, peregrinaciones a su iglesia (ubicada cerca del metro Hidalgo), y pirotecnia.
- La Sta. Muerte: baile popular, y se dice que durante esta festividades hay personas que disparan con armas de fuego.
- Y la virgen de Guadalupe (de la religión católica) que es frecuente ver que casi en cada esquina el 12 de diciembre la gente está festejando en sus nichos que tiene en su domicilio y/o en la calle.

Se dice que regularmente en las festividades antes mencionadas, en donde se organizan bailes populares, el ambiente se pone violento.

Cerca del CACI Palmas aproximadamente a 20 min en transporte público se ubica: el Teatro de la Juventud, la Biblioteca de San Patricio, el parque de la Juventud, el Parque Batallón de San Patricio, el Gimnasio G3, etc., en donde pueden acudir los niños y sus familias a realizar ejercicio, y/o actividades lúdicas a bajo costo. Del mismo modo está relativamente cerca la plaza Exhibimex, en donde hay cines.

Aunque se cuenta con diferentes alternativas para fomentar la cultura, el deporte y la diversión a bajo costo o gratuitamente, son pocas las familias que lo aprovechan, por lo que como institución educativa tendríamos que generar e impulsar actividades en las planeaciones que favorezcan la asistencia y la participación de los padres y principalmente de los niños a estos espacios

## **2.3 CONTEXTO INSTITUCIONAL:**

### **2.3.1 Infraestructura:**

El CACI Palmas está situado en un terreno irregular (en una pendiente), por lo que sus aulas están divididas en dos bloques que están en 3 desniveles; en el nivel más alto se encuentra una aula que es multifuncional ya que se ubica en este mismo espacio la cocina, el comedor y la dirección; en el siguiente desnivel se ubican dos aulas y la bodega de alimentos; en el tercer desnivel hay 2 aulas y 2 bodegas pequeñas. Los materiales con que están edificadas las aulas son diversos, por ejemplo: la cocina/comedor/dirección es un aula construida con materiales prefabricados con lámina; las aulas en donde está la población infantil, algunas paredes son de tabique y otras son de muros falsos, y el techo es de material prefabricado con lámina. Esta Estancia infantil cuenta con dos patios uno pequeño de aproximadamente 17m<sup>2</sup>, y otro de más de 100m<sup>2</sup>; así también en cada aula en donde se imparten clases, cuenta con un sanitario que comparten niños y niñas; y solo hay un sanitario para todo el personal que labora en el CACI.

### **2.3.2. Mobiliario y equipamiento:**

El CACI Palmas es una estancia que tiene mobiliario básico pero suficiente (sillas y mesas) para brindar el servicio a los niños y niñas (incluso se cuenta con reserva), se tiene diversos materiales didácticos como: aros, dados, lupas, pelotas, rompecabezas, títeres, balanzas, juegos de destreza, bloques, juegos de ensamble, revistas, palos de madera, plumas, juegos de patio etc., pero algunos no son empleados por las docentes en sus actividades y otros por el uso cotidiano, y/o por la forma incorrecta de ser utilizados se han ido deteriorando.

Hay suficiente mobiliario en la oficina para el trabajo administrativo, así también se cuentan con 2 equipo de cómputo, impresora y línea telefónica; en las aulas se tiene una bocinas chica para cada aula, y hay una grande que se usa para cuando se tiene eventos con los padres de familia y/o en actividades con los niños en el patio. La cocina está equipada con un congelador, dos refrigeradores industrial, 2 mesas de trabajo de acero inoxidable, horno y 2 estufas industriales.

### 2.3.3. Plantilla del personal:

Tabla 2: Plantilla de personal del CACI Palmas

	Función	Edad	Escolaridad
1	Cocinera	60	Preparatoria
2	Cocinera	25	4 ° cuatrimestre en la Lic. De Educación Preescolar (trunca)
3	Intendencia	54	Secundaria (con carrera comercial)
4	Titular de grupo Pre 1	29	3 ° cuatrimestre en la Lic. De Educación Preescolar
5	Titular del grupo pre 2 B	34	Bachillerato
6	suplente de grupo Pre.2	44	Bachillerato
7	Titular de grupo Pre.2 A	31	Preparatoria
8	Titular de grupo Pre.3	31	Pasante en la Lic. De Educación Preescolar
9	Auxiliar Pedagógico	41	Pasante en la Lic. De Educación Preescolar
10	Responsable de Centro.	48	Pasante de la licenciatura en educación Preescolar

FUENTE: Información emitida por responsable del CACI Palmas (marzo 2020).

Como se puede observar en la plantilla del personal, las docentes que están dentro de los grupos, 3 docentes (contando a la suplente) tienen solo el bachillerato; una está estudiando la licenciatura y una es pasante de la Lic. en Educación Preescolar, así mismo, el apoyo pedagógico y la responsable de centro; por lo que todavía está en ese reto la

alcaldía de Álvaro Obregón de lograr que todo su personal que está frente de los grupos de preescolar tengan el nivel de licenciatura como lo marca en el acuerdo 357, en el que se establecen los requisitos y procedimientos para impartir educación preescolar; publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de Junio del 2005, en donde dice el **Artículo 16:** “Para impartir educación preescolar en el Distrito Federal, se requiere título profesional de Profesor en Educación Preescolar o de Licenciado en Educación Preescolar, expedido por instituciones educativas públicas o particulares con incorporación de estudios al sistema educativo nacional”.

La principal institución educativa que actualmente apoya a la profesionalización de las docentes es la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) por medio de un convenio realizado entre el Gobierno de Distrito Federal y esta Universidad.

En cuestión de la profesionalización de las docentes se han presentado situaciones relacionadas con la situación laboral en los CACI; por ejemplo: antes de que se nos basificara, teníamos contratos como honorarios y después fuimos eventuales, las docentes se profesionalizaban (en la UPN) y cuando se titulaban se iban de la alcaldía a buscar mejores ofertas laborales (con SEP y/o en escuelas particulares); cuando se nos dio la base en el 2016, obtenemos una tranquilidad laboral; pero por otro lado, surgieron inconformidades, porque todo el personal tiene el mismo nivel salarial (desde la responsable de centro hasta el personal de intendencia), lo anterior, también ha provocado que las docentes ya no busquen seguir con la profesionalización que se requiere para estar al frente de los grupos de nivel preescolar; por lo que se ha tenido constantes observaciones por parte de la SEP hacia la alcaldía, por no contar con el personal debidamente profesionalizado.



Regresando al CACI Palmas, el clima laboral que se percibe en este centro infantil, es cordial, observando que se comunican con confianza y respeto, pero algunas docentes, manifiestan inconformidad por la carga de trabajo que se les asigna, principalmente por el número de planeaciones que se les solicita.

#### 2.3.4. Población Infantil:

Actualmente el CACI Palmas maneja una población de 60 infantes de los cuales 28 son niños y 32 son niñas, que van de los tres años a los 5 años 11 meses de edad. Brindando el servicio de preescolar 1, 2, y 3 (ver tabla 3)

**Tabla 3: Grupos y número de alumnos que se atienden en el CACI Palmas.**

GRUPOS	NIÑOS Y NIÑAS ATENDIDOS
PREESCOLAR 1 (TRES AÑOS)	20
PREESCOLAR 2 A (CUATRO AÑOS)	11
PREESCOLAR 2 B (CUATRO AÑOS)	11
PREESCOLAR 3 (CINCO AÑOS)	18
Total	60

Fuente: *Registros de población del CACI Palmas (marzo 2020).*

En la población infantil que atiende actualmente el CACI Palmas, se cuenta con un niño que presenta trastorno del espectro autista. Algunas de las características que son más comunes de identificar en los niños dentro del aulas, son: dificultad en el lenguaje oral, en central la atención, y en la adquisición de los aprendizajes, o las relacionadas con la conducta como: Falta de límites, agresión física, uso de vocabulario soez, entre otras; que son atendidas en primera instancia, por medio de estrategias que implementa la docente, que pueden ser empleadas adecuadamente, o de forma errónea, con acciones autoritarias que vulneran en vez de ayudar al infante.

Regularmente en estos casos se solicita la intervención del área de psicología para apoyar con sugerencias para implementarlas en el aula y con padres de familia.

### **2.3.5. Características del servicio que presta el CACI Palmas:**

- El CACI Palmas brinda un servicio dirigido a apoyar a madres que sean: trabajadoras, solteras, viudas, estudiantes, etc., de bajos recursos (que no rebasen sueldos de 4 salarios mínimos); el horario de atención es de 8:00 a 14:30 hrs.
- El CACI Palmas está incorporado a la SEP, por lo que se trabajan con los planes y programas vigentes por la Secretaría de Educación Pública (SEP); pero este programa, en muchas ocasiones no es implementado adecuadamente, ya sea por: desconocimiento del programa, por seguir realizando prácticas docentes, en donde las actividades que se realizan con los niños no se ejecutan con las metodologías apropiadas, cayendo todavía en prácticas dirigidas, con poca participación de los niños, con aprendizaje basado en repetición y memorización y el uso excesivo de libros y cuadernos.

Es importante mencionar que la responsable del Centro cuenta con capacitación y supervisión por parte del área de Educación Preescolar de la SEP; Pero la capacitación se realiza en cascada, es decir, las supervisoras de SEP le dan a la responsable del CACI la capacitación y esta tiene que transmitir la información con el personal que tiene a su cargo, en donde en ocasiones la información se pierde y/o se da de forma teórica y poco práctica. Por otro lado la supervisión al CACI es escasa, por la carga de trabajo que tienen las supervisoras de SEP, y por otro lado, la supervisión y el acompañamiento que realiza el área de pedagogía al CACI (de

parte de la alcaldía), también es insuficiente, por tener poco personal y algunas de ella no cuentan con el perfil y la preparación para su realización.

- Por otro lado el CACI Palmas cuenta con el “Seguro Va”, programa que es proporcionado por el Gobierno de la CDMX para todas las escuelas de nivel Básico, con el cual se le da atención médica a los infantes en caso de algún accidente dentro de las instalaciones, y/o en el trascurso de casa /escuela o viceversa.
- También se cuenta con el servicio de Psicología de primer contacto, Pedagogía, y trabajo social. Estos servicio se brinda cuando es solicitado por la responsable del Centro infantil, pero una deficiencia que tienen estas áreas es el poco personal para cubrir la demanda de los 16 CACI, en el caso del área de psicología al cual pertenezco, solo somos 4 integrantes.
- El CACI Palmas cuenta con Servicio de comedor; en donde se brindan dos alimentos diarios: una colación en la mañana y comida a medio día, este último ha beneficiado a mejorar la nutrición y los hábitos alimenticios, que repercute directamente en la salud de la población infantil que acuden al CACI, ya que los menús contienen alimentos nutritivos y balanceados que coadyuvan a un adecuado desarrollo del niño. Los menús han sido supervisados y autorizados por nutriólogos del DIF.

Desde enero del 2019, el servicio en los CACI de las Alcaldía (incluyendo Álvaro Obregón) se hicieron gratuitos, esta iniciativa fue impulsada por la jefa de Gobierno Claudia Sheinbaum Pardo.

### **2.3.6. Características de los padres de familia usuarios del servicio.**

A través de la información proporcionada por los padres de familia (por medio de estudios socioeconómicos) se encuentra la siguiente información: las madres están en un rango de edad de 20 a los 45 años ; los padres de 25 a los 50 años. La escolaridad de las madres en su mayoría va de secundaria a licenciatura trunca; el de los padres de secundaria concluida a preparatoria concluida (algunos con carrera técnica).

Las familias profesan diferentes religiones, como la cristiana, católica y los testigos de Jehová y como institución buscamos inculcar el respeto a esta diversidad de credos, pero se tiene que realizar trabajo de sensibilización con los padres que practican la religión testigos de Jehová para que permitan que los niños participen en eventos artísticos y culturales como “Día de la madre”, “el día del padre” “El día del Niño” , las festividades en navidad, etc., ya que regularmente se excluyen de estas festividades.

En relación a los tipos familia: hay familias nucleares (donde, uno o los dos padres trabajan), y madres jefas de familia (que pocas veces dependen de un tercero), Las familias en general no son numerosas, siendo de 2 a 5 integrantes, pero es frecuente que se conviva con otros familiares, ya sea en la misma casa o en el mismo terreno pero en casas independientes.

Las familias que acuden a este servicio poseen un nivel socioeconómico-medio bajo y bajo, en donde los empleos que reportan las madres son: trabajadora doméstica, secretaria, comerciante, vendedoras de mostrador, realizando trabajos administrativos, estilistas, etc. Mientras que los padres reportan ser: ayudantes en general, comerciantes, taxistas, obreros, choferes, etc.

Las colonias de donde proceden los padres usuarios son de: Olivar del Conde, Barrio norte, Palmas, y Hogar y redención.

## **2.4 ANALISIS DE LA PRACTICA DOCENTE:**

Para realizar el análisis de mi práctica docente tomo como guía las dimensiones que propone Fierro C, Fortoul B, & Rosas L. (1999), En donde se dice que: “la práctica docente supone una diversa y compleja trama de relaciones entre personas: La relación educativa con los alumnos es el vínculo fundamental alrededor del cual se establecen otros vínculos con otras personas: los padres de familia, los demás maestros, las autoridades escolares, la comunidad; se desarrollan dentro de un contexto social, económico, político, y cultural que influyen en su trabajo, determinando demandas y desafíos”.

Así también la función principal de la práctica docente, es mediar el encuentro entre el proyecto político educativo, estructurado como oferta educativa, y sus destinatarios, en una labor que se realiza cara a cara; participando en un proceso de aprendizaje y generación de conocimientos.

### **2.4.1. Dimensión Personal:**

En el año de 1996 ingresé de la carrera de psicología por parte de la UNAM concluir la carrera (2001), comienzo a realizar mis prácticas y mi servicio social en el Hospital Psiquiátrico Infantil “Juan N. Navarro”, realizando valoraciones psicológicas. Cuando termino mi servicio social, comienza mi ardua búsqueda de empleo, encontrando muchos obstáculos por la edad, la falta del título y la poca experiencia. En uno de los lugares en donde dejé mi currículum, fue la antes Delegación Álvaro Obregón, (ahora Alcaldía) ya que estaban solicitando a

psicólogos, maestras, pedagogos, enfermeras, etc. porque iba a entrar un proyecto nuevo de estancias infantiles del Gobierno del Distrito Federal (ahora CDMX) que se llamarían Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil (CADI, ahora CACI).

En 2002, entro a trabajar en los CADI en la delegación Álvaro Obregón, tenía la función de psicóloga, acudía a los centros infantiles a realizar entrevistas, diagnóstico y canalización de los niños. Dos años después, se me asigna la función de responsable de centro, llevándolo a cabo por 9 años, durante este periodo me doy cuenta que necesitaba desarrollar competencias que me ayudarán a desempeñarme mejor en el ámbito educativo (conocer mejor los programas educativos que se implementaban, conocer metodologías, estrategias pedagógicas, etc.), por lo que decido hacer la Licenciatura en Educación Preescolar en la Unidad 094 de la UPN. Hace aproximadamente 5 años (septiembre del 2013) me asignan como responsable del área de Psicología de los CACI de la Alcaldía Álvaro Obregón y es hasta la fecha, la función que desempeño.

Actualmente, disfruto mi trabajo, y por ello siempre me ha gustado desempeñarlo lo mejor posible, y por eso veo indispensable seguirme profesionalizando. Considero que soy una persona muy afortunada, a pesar de las situaciones y experiencias difíciles que se han presentado en mi vida; me siento estable en lo familiar, en lo emocional y en lo económico. A largo plazo, me visualizo viviendo tranquila, con plenitud, disfrutando a la familia, seguiré profesionalizándome y sintiéndome orgullosa y satisfecha, por las cosas que haya logrado.

#### **2.4.2. Dimensión Institucional:**

El equipo de psicología perteneciente a los CACI (que están a cargo de la alcaldía Álvaro Obregón) está conformada por cuatro integrantes, tres somos psicólogas (os) y una es Licenciada en Educación Especial; nosotras somos las responsables de brindar la

atención psicológica de primer contacto<sup>19</sup> a los niños (as) que acuden a los CACI y que enfrentan alguna barrera para el aprendizaje y la participación, que esté afectando su desarrollo integral. Una de las principales problemáticas que se tiene, es que es muy poco personal en esta área para poder atender a toda la demanda de los CACI de la alcaldía Álvaro Obregón; por lo que en años anteriores no se ha logrado cubrir todas las solicitudes realizadas. Se han buscado y experimentado estrategias para acortar los tiempos de

---

<sup>19</sup> **DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN PSICOLOGICA DE PRIMER CONTACTO.**

- Primero se recolecta información (a través de registros) para identificar las problemáticas que las docentes han observado como barreras de aprendizaje que puede estar afectando a algunos niños (as) dentro del aula.
- Posteriormente se realiza calendarización anual para acudir a los diferentes CACI.
- La intervención comenzará con la visita de la psicóloga al centro educativo para recabar información (el tiempo asignado dependerá del número de infantes en observación, el tipo de problemática y circunstancias que se presenten), en los días que se presente la psicóloga en la estancia infantil realizará:
  - ✓ Observación directa en grupo (poniendo atención en la práctica docente y las diferentes interacciones que se dan en el aula: niño-niño/ y niño-adulto)
  - ✓ Revisión de expediente pedagógico del infante (lectura y/o análisis de los registros de las evaluaciones y evidencias para identificar los avances y dificultades en el aprendizaje del niño).
  - ✓ Realización de entrevista o conformación de historia clínica con los padres de familia para recabar información del desarrollo del infante, formas de interacciones dentro de la familia, estilos de crianza, antecedentes heredo-familiares, etc.
  - ✓ Se indagará con la docente información por medio de pláticas y del llenado de instrumentos para: Identificar las conductas, actitudes y estilos de aprendizaje del infante en la escuela.
  - ✓ Se realizará al niño una entrevista (estructurada), para indagar su sentir hacia la escuela, compañeros y maestra.
  - ✓ Se aplican pruebas proyectivas a los niños (como el Test de la familia), si fueran necesarias.
- Con la información recaudada se elabora por escrito un estudio psicopedagógico, en el cual se identificarán las posibles factores que están siendo barreras para que el niño pueda desarrollarse de forma integral, en donde se incluirán sugerencias por escrito de las acción a llevar, para la responsable del plantel, maestra de grupo, padre de familia y equipo pedagógico.
- Periódicamente (dependiendo de cada caso) se dará seguimiento.
- También se realiza intervención cuando se reporta posible violencia de docentes hacia algún infante; realizando entrevistas (niños, docentes, padres de familia y responsables de centro), en donde se genera un reporte con sugerencias.

intervención en campo, así como en la conformación de los reportes por escrito, pero todavía el número de casos nos rebasa y los tiempos nos ganan. Principalmente nuestra forma de intervención es cuando se reporta alguna situación, pocas veces se trabaja en la prevención, así mismo, nos enfocamos al apoyo de forma individualizada con la maestra de grupo y no de forma conjunta con todas las docentes de una misma escuela.

El que no logremos abarcar todas las solicitudes ha provocado en muchas ocasiones inconformidad por las responsables de centro, en donde ellas quisieran ser atendidas de forma inmediata en cuanto solicitan la intervención psicológica (durante el inicio del ciclo escolar y/o los casos que van surgiendo a lo largo de este). Por lo que considero importante ofrecer y/o reforzar estrategias con las docentes para que ellas tengan elementos para ir resolviendo problemáticas que se les presente en el aula (como: situaciones de conducta, de lenguaje, de aprendizaje, etc.), para que el equipo de psicología nos concentremos más en los caso más complicados que requieran ser canalizados con un especialista externo.

Es importante mencionar que por parte de la Alcaldía no se cuenta con una guía operativa en donde se especifique las funciones y la forma en que se tiene que llevar a cabo nuestra labor como psicólogas dentro de los CACI; por lo tanto, a través de la experiencia, investigación, capacitación y experimentación hemos estructurado nuestra forma de llevar a cabo nuestra intervención.

En relación a nuestras autoridades de la Alcaldía (principalmente por la Líder Coordinador de Proyectos de Centros de Desarrollo Infantil – jefe directo desde octubre 2018- ), nos permiten tener libertad, en cuestión de cómo organizamos nuestros tiempos e intervenciones; así también se nos brinda la confianza y libertad de gestionar capacitaciones que fortalezcan el actuar en el área de psicología y/o para las docentes, ya que por parte de la alcaldía se brindan capacitaciones que no son focalizadas a nuestra función, sino que se



manejan temas que apoyar más a la operatividad de los Centros Infantiles (cursos relacionados con protección civil; primeros auxilios, manejo de alimentos, etc.).

Del mismo modo, la comunicación que se tiene actualmente con la Líder Coordinador de Proyectos de Centros de Desarrollo Infantil, ha sido cordial y respetuosa, brindándonos confianza en nuestra labor, lo que ha generado un ambiente positivo y agradable.

Actualmente contamos con una estabilidad laboral, por ser personal de base (con dígito sindical), pero estamos en espera y con la esperanza de que pronto se llegue a realizar una re nivelación de salarios por medio de un tabulador, ya que todo el personal que está adscrito a los CACI tiene el mismo salario (desde el personal de intendencia hasta las responsables de centro y área técnica – psicólogos, trabajo social, pedagogos).

#### **2.4.3. Dimensión Interpersonal:**

En mi actuar con otras personas intento ser respetuosa; por ejemplo, con mis compañeras y compañero con los que conformo el equipo de psicología, busco tener comunicación constante, aunque por el tiempo de tratarnos y la afinidad, es más cercana mi relación con las mujeres que con nuestro compañero varón.

Al desempeñarme como responsable del área, procuro distinguir las cualidades y habilidades de cada uno, para complementar las actividades que realizamos en grupo, lo que hemos identificado que nos enriquece a todos.

Los “conflictos” que he tenido con ellos, han sido mínimos, y están en relación de - quien puede atender alguna situación que se reporta de “urgencia” en algún CACI- la dificultad es que podemos estar en atención de otros casos y/o estamos en la integración de

un reporte. Afortunadamente se dialoga y se consensa dependiendo de la carga de trabajo que tenga cada integrante.

Cuando se solicita mi intervención por parte de la docente y/o responsable de centro para ofrecerles estrategias para implementa dentro del aula y coadyuvar a su práctica docente me perciben como apoyo; pero cuando acudimos a realizar intervención por la queja y/o petición de un padre de familia, tanto las docentes como la responsable de centro se sienten observadas, y muchas veces incómodas con mi presencia, percibiéndome como alguien que va a juzgarlas y/o a realizar un reporte que las perjudique.

En lo personal considero que cuando acudo a los CACI, me dirigimos con respeto, hacia las personas con las que interactuó (responsable de centro, docentes, personal de cocina y de intendencia, padres de familia, niñas y niños), lo que ha generado que también yo reciba un trato respetuoso.

Una problemática que identifico en esa dimensión, es que como integrante y responsable del área de psicología, no he generado estrategias para tener un trabajo conjunto con el equipo de pedagogía (que sería lo óptimo), es decir se trabaja de forma aislada e incluso se percibe cierta rivalidad, distanciamiento, en donde cada área ve por sus intereses, no hay compañerismo, no compartimos información, y es frecuente estar inmersas en cierta competitividad, en donde nos fijamos más en las fallas que en los aspectos positivos.

#### **2.4.4 Dimensión Social:**

Dentro de mi práctica como psicóloga en los CACI, me doy cuenta de diferentes situaciones problemáticas que vivencian los niños en sus casas y que repercuten en el ámbito escolar por ejemplo: violencia familia, omisión de cuidado a los infantes, estilos de crianza inadecuados, etc., y que pueden estar impidiendo que los niños (as) tengan un

desarrollo integral armonioso. Lo anterior puede favorecer a que los infantes no cuenten con las mejores condiciones psicoemocionales para los aprendizajes escolares, y/o para establecer relaciones interpersonales de forma adecuada, por el contrario, pueden manifestar acciones como: conductas impulsivas en donde violenten a otro compañero (a) – pegar, empujar, morder, patear, pellizcar, jalar el pelo, etc.-; formas poco corteses para relacionarse con los otros (arrebatarse las cosas, tomar las cosas sin pedir las, pasar empujando sin pedir permiso, aventar las cosas, etc.); el uso de vocabulario soez (no conociendo el significado de la palabra, pero las repiten por imitación de otras personas), no seguir las indicaciones de las actividades, tener una atención dispersa, etc.

Otro factor del contexto social que repercute en el desarrollo integral de los niños (as), es que hay pocos espacios de esparcimiento en donde los infantes puedan ir a socializar, jugar, aprender algún deporte, actividad artística y/o cultural, después de la escuela; ya que si bien existen espacio, estos están en descuidados o desperdiciados por no ofertar actividades, o invadidos por personas que están ingiriendo alcohol y consumiendo drogas, esto último, hace que los espacios no sean seguros y que las familias prefieran que los infantes permanezcan en casa viendo televisión o usando algún aparato electrónico (celular, tabletas, consolas de videojuegos, etc.), lo que limita su posibilidad de: aprendizaje, socialización, comunicación, normas de convivencia, destrezas físicas, etc. Pero por otro lado, hay niños que si salen a interactuar en su contexto con poca supervisión de adultos, en donde aprenden conductas violentas que las reproducen dentro de la escuela con otros niños (as).

También la situación económica de las familia, en muchas ocasiones no les permiten proporcionarles a sus hijos alternativas de recreación y/o meterlos a alguna actividad deportiva, ya que comentan que es costoso: así mismo es difícil que los niños

tengan estas oportunidades cuando los padres trabajan los fines de semana, y/o tienen algún negocio propio, como los que trabajan en mercados ambulantes o establecidos y/o puestos ambulantes, ya que refieren que no cuentan con el tiempo para salir y tener días de recreación familiar.

Una estrategia que considero que puede impactar en las problemáticas sociales que se visualizaron anteriormente, es realizar pláticas y/o talleres, dirigidos a los padres de familia con el objetivo de sensibilizar y generar conocimiento para la adquisición de estrategias que ayuden a ir modificando la forma de convivencia con un enfoque en derechos y con el fortalecimiento de valores.

Así también, se puede trabajar con los padres de familia para que de forma conjunta, se puedan realizar gestiones con la Alcaldía, para realizar estrategias que ayuden a rescatar los espacios de recreación y que estos sean seguros y beneficiosos para la comunidad; igualmente solicitar actividades deportivas, culturales y/o artísticas vespertinas a bajo costo en donde los niños (as) puedan acudir.

#### **2.4.5 Dimensión Didáctica:**

Cuando realizó intervención en aula, me involucro en todas las actividades con los infantes, al mismo tiempo estoy llevando a cabo mi observación hacia ellos y hacia la docente.

Dependiendo de la situación por la que este en aula, efectuó sugerencias y recomendaciones a través del modelado o de forma verbal y/o escritas, a las docentes y padres de familia, procurando que sean con un lenguaje sencillo sin implementar tecnicismos, complementando con ejemplos; de igual manera, en el momento de hacer la entrega de éstas, se solicita que con tranquilidad sean leídas, y si se tiene alguna duda se

les orienta y ejemplifica. En ocasiones se realizan sugerencias de alguna bibliografía, páginas web, en donde pueden ampliar la información de su interés.

Parte de mi intervención se focaliza en realizar recomendaciones a los diferentes integrantes de la comunidad escolar (padres de familia, docentes y responsables de centro), para que de forma conjunta se realicen acciones e ir creando espacios educativos más beneficiosos para los niños (as). Desafortunadamente una de las problemáticas que identifiqué en este aspecto, es que por cuestión de tiempo y carga de trabajo no logro dar seguimiento a todos los casos en donde se realizaron recomendaciones, por lo tanto no se logra constatar las acciones que se estén realizando. Cuando se logra hacer un seguimiento, se realiza con cuestionamientos verbales, y con observación de la conducta, la información obtenida se escribe en el expediente. Como lo comente anteriormente la forma de intervención solo es cuando se reporta alguna situación, pocas veces se trabaja en la prevención, así mismo, me enfoco al apoyo de forma individualizada con la maestra de grupo y no de forma conjunta con todas las docentes de una misma escuela.

Dentro del aula observo que las docentes siguen empleando actividades con enseñanzas tradicionales; como uso de libros, la realización de planas para ir adquiriendo la lectoescritura; la memorización, a los niños se les mantienen sentados y callados (así se dice que tienen control de grupo); así también, cuando se ven en la situación de realizar correcciones conductuales de los infantes, en ocasiones, éstas no son adecuadas (pueden ir desde acciones pasivas hasta las que generan un tipo de violencia por ejemplo: subir el tono de voz, le pide a los niños que solo pidan "perdón" sin hacer reflexión de la conducta, o los separan de sus compañeros y los dejan parados y/o sentados en un espacio del aula sin meditar sobre sus acciones, o los llevan a otro grupo como "castigo", o les dicen que su comportamiento es de bebe y que les colocarán un pañal, etc.).

Cuando se sabe de algún curso, taller, conferencia, conversatorio, etc. que puede ser de interés y de apoyo para la práctica docentes; se hace la gestión con la Líder coordinadora de Proyectos de Centros de Desarrollo Infantil, para darlo a conocer, hacer la invitación y conseguir la autorización para su asistencia, pero desafortunadamente en el mejor de los casos solo puede acudir una persona de cada Centro Infantil. Solo cuando se gestiona que los niños (a) puedan salir un poco antes de su horario de salida y/o se tengan días sin niños, es cuando se puede aprovechar la capacitación a todas las integrantes del plantel.

Como integrante del área de psicología, he participado en la realización de talleres con la temática de Derechos humanos, Derechos de la infancia y el Derecho a de participación de los niños (as), los cuales se brindó a todo el personal adscrito a los CACI de la alcaldía de Álvaro Obregón (en el 2016).

#### **2.4.6 Dimensión Valoral:**

Considero que en mi práctica cotidiana, me guio con valores como: el respeto, la responsabilidad, la empatía, la honestidad, entre otros muchos. Cuando acudo a los CACI a veces se cree que por tener un vínculo de amistad, se pueden enmascarar situaciones que son inadecuadas, por lo que se deja claro que la amistad se tiene, pero mi responsabilidad y la ética con la que me debo de manejar es importante por el bien de los niños (as). Cuando me veo involucrada en algún conflicto asumo mis responsabilidades y consecuencias, pero también defendiendo lo que considero justo e injusto.

Otras observaciones que he realizado en las escuelas, me dan la impresión (lo interpreto) que muchas docentes no tienen el compromiso y “la vocación docente”, no les interesa seguirse profesionalizando, aunque acudan a capacitaciones no implementan lo expuesto; siguen trabajando de forma tradicionalista y/o de manera autoritaria, a pesar de que se les

ofrece sugerencias para modificarlo; por otro lado, los tratos hacia los niños es osca, y/o totalmente caen en omisiones, no se preocupan de implementar actividades que les ayude a las problemáticas que se están presentando en su aula, incluso cuando se les pregunta algunas abiertamente mencionan que no les gusta el trabajo con niños (as), pero no tienen otra alternativa de trabajo. También es común ver en las escuelas, la dificultad de trabajar en equipo; algunas responsables de Centros son autoritarias y no permiten el intercambio de ideas, propuestas, sugerencias y/o formas diferentes de trabajo, por lo que imponen las formas de planeación de las actividades y las didácticas a seguir. Otras en su desconocimiento no se involucran en cómo se está enseñando en las aulas.

Pero también afortunadamente, hay maestras que son admirables, en su paciencia, en su trato y compromiso con los niños, las cuales nos enseñan mucho y de lo que les observamos, procuramos compartirlos con otras docentes para enriquecer su práctica, e ir transformando la enseñanza.

Al dar un panorama de las problemáticas que identifiqué en el CACI Palmas, considero que es un espacio en donde apoyaría a todo el personal que labora en este, a desarrollar competencias que favorezcan cambios de actitudes y formas de relacionarse con los otros (con las niñas y los niños, padres de familia y compañeras de trabajo), donde las acciones y actitudes autoritarias, impositivas, individualistas, competitivas, individualistas, etc., disminuyan y/o desaparezcan, para ir generando convivencias más sanas y dignas, que permitan interactuar de forma más armoniosa, participativas y democráticamente a toda la comunidad educativa.

### 3. ELECCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Después de haber realizado el análisis de mi práctica docente, identifiqué varias problemáticas como:

#### INSTITUCIONAL:

- Poco personal en área de psicología para poder cubrir la demanda dentro de los CACI de la Alcaldía de Álvaro Obregón.
- Escasa capacitación en relación a las dificultades que a las docentes se les presentan en el aula (correspondiente a su práctica docente y/o con las situaciones que manifiestan los infantes).
- Inconformidad por la situación laboral (salarial).

#### INTERPERSONAL:

- Dificultad en trabajar en equipo, en tener comunicación asertiva, etc.

#### SOCIAL:

- Situaciones familiares: (violencia familia, omisión de cuidado a los infantes, estilos de crianza inadecuados); poco tiempo y economía precaria para actividades recreativas, etc., todo lo anterior puede afectar el desarrollo integral de los infantes.
- Contexto social (inseguro, con pocas alternativas para la recreación y al acercamiento al deporte, a la cultura y al arte).

#### DIDACTICA:

- **No se logra dar el adecuado seguimiento (por cuestión de tiempo) a las recomendaciones realizadas por el área de psicología, responsables de centro, docentes y padres de familia.**
- **No se trabaja en la prevención, sino para atender las situaciones**
- Se trabaja solo con los niños o docentes en donde se hace la intervención.
- En la enseñanza de las docentes prevalece las prácticas tradicionalistas.
- **Competencias docentes inadecuadas para la resolución de conflictos en el aula.**

#### VALORAL:

- Falta de compromiso de algunas responsables de centro, docentes para realizar su práctica docente
- Falta reforzar el trabajo en equipo, compañerismo, la comunicación asertiva, etc.

ANÁLISIS DE LA PRÁCTICA



De las problemáticas expuestas anteriormente, elijo la que dice “**competencias docentes inadecuadas para la resolución de conflictos en el aula**”, porque considero que si se logra llevar un proceso de formación con las docentes en esta área, ellas tendrán los elementos para favorecer ambientes favorables sanos de convivencia, que son propicios para el desarrollo integral no solo de niños, sino de toda la comunidad escolar.

### **3.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECABAR INFORMACIÓN SOBRE COMO SE VIVE Y SE RESUELVEN LOS CONFLICTOS EN EL CACI PALMAS.**

Para recabar información sobre mi problemática seleccionada, implementé algunos instrumentos y técnicas que me permitieron obtener datos de forma directa y otras que me dejaron escuchar las voces de las vivencias de las compañeras (docentes, responsable de centro, de cocina e intendencia) que laboran diariamente en el CACI Palmas, para ello ocupé los siguientes instrumentos y técnicas:

**Observación participativa:** esta técnica ha sido utilizada en varias disciplinas como instrumento en la investigación cualitativa para recoger datos sobre la gente, los procesos y las culturas. La observación participante es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades (DeWALT & DeWALT 2002, citado por Barbara B. Kawulich 2005).

Muñoz Razo (1998) menciona, que la observación participativa, es cuando el observador tiene la oportunidad de formar parte del fenómeno estudiado. Frecuentemente esta participación le permite conocer más de cerca las características, conductas y desenvolvimientos del fenómeno en su medio ambiente. Incluso puede comprobar

modificaciones y variaciones predeterminadas para observar los posibles cambios del comportamiento (pág. 216).

En los días que realice observación participativa, me integré a todas las actividades que realizaron los niños, como una maestra más dentro del grupo (jugué con ellos, les pregunte sobre sus trabajos, los apoyé en alguna dificultad, dudas, etc.), lo anterior me permitió generar confianza de los infantes hacia mí. Por otro lado, también estuve presente en reuniones en donde padres de familia manifestaban inconformidades con la escuela.

Con la observación participativa realicé registros anecdóticos para obtener información de los niños (as), docentes, y padres de familia en diferentes espacios de la estancia infantil (comedor, aula, patio, dirección, etc.), enfocándome principalmente en los momentos en que se tenían conflictos; aunque fue muy rica la información que obtuve con esta técnica, porque me acercó a la realidad, también percibí que el actuar de las docentes y/o directivo pudo ser diferente (en sus actitudes) por mí presencia.

En el análisis de la información recabada, me centré a identificar e interpretar sus causas, intereses, valores, creencias, y necesidades.

**Cuestionarios:** se recaba información mediante cédulas con preguntas impresas, así el encuestado responde de acuerdo con su criterio y proporciona antecedentes útiles para el investigador. El cuestionario tiene la gran ventaja de poder recopilar información en gran escala debido a que se aplica por medio de preguntas sencillas que no implican dificultad para emitir la respuesta; además, su aplicación es impersonal y está libre de influencias como en otros métodos. También tiene la facilidad de poder seleccionar entre dos tipos de preguntas, que son abiertas o cerradas (Muñoz Razo, 1998, pág. 207).

El cuestionario que realicé para recabar información, constó de 4 preguntas abiertas; dos de ellas, indagaban sobre la percepción que tienen de mí como persona, y como profesional del área de psicología; y en las otras dos, solicité que me realizaran sugerencias y retroalimentación para la mejora en los dos aspectos antes mencionados. También se les pidió, que por medio de un dibujo, me representarían como me perciben, con lo que podría realizar una comparación de como que me aprecian visualmente y la forma en que lo expresan de forma escrita (ver anexo 1).

La aplicación de este instrumento se hizo de forma anónima, tomando como criterio para la selección de las personas, que yo haya tenido una intervención y/o relación laboral directa, dentro de su espacio educativo (oficina, escuela y/o aula).

El cuestionario fue respondido por 17 personas con diferentes funciones (maestras, responsables de centro, personal de pedagogía y psicología), de algunos de los Centros de Asistencia y Cuidado Infantil (CACI) de la alcaldía Álvaro Obregón<sup>20</sup>. La intención como lo mencione anteriormente, fue el conocer e identificar la percepción que ellas tienen de mí, como persona, y como profesional, así mismo, me permitió identificar áreas de mejora.

**Entrevista cualitativa:** Es la recopilación de información en forma directa, cara a cara, es decir, el entrevistador obtiene datos del entrevistado siguiendo una serie de preguntas preconcebidas y adaptándose a las circunstancias que las respuestas del entrevistado le presente (Muñoz Razo, 1998, pág. 210).

---

<sup>20</sup> Las docentes y responsables fueron integrantes de los siguientes CACI: Guadalupe de García Ruiz; Álvaro Obregón; Palmas, y Tizapán.

La entrevista que elaboré estuvo conformada por 16 preguntas (13 abiertas y 3 mixtas), indagando sobre el conflicto, su concepto, como se presentan en el aula, entre compañeras, con los padres de familia, su percepción de las causas y las formas en que lo han trabajado (ver anexo 2).

La entrevista fue dirigida exclusivamente para el personal que labora en el CACI Palmas (cocina, intendencia, docentes, apoyo pedagógico y responsable de centro), con el objetivo de conocer desde sus voces, las vivencias que tienen sobre los conflictos dentro del espacio educativo, y de esta manera obtuve elementos que me orientaron sobre las temáticas a abordar en mi intervención socioeducativa.

Para analizar la información recabada a cada persona que participó se le asignó una letra (A,B,C, etc.) y se conjuntaba con el número de la pregunta, por ejemplo: A1 (respuesta del sujeto A de la pregunta 1).

El diagnóstico para esta intervención socioeducativa, se complementará con la información conseguida con los instrumentos y técnicas presentadas.

### **3.2. Análisis de la problemática (información recabada con los instrumentos aplicados).**

Con los cambios sociales, culturales y económicos que se han dado en el último siglo, las mujeres se han incorporado al ámbito laboral, siendo una de sus prioridades el aportar y/o hacerse cargo de los gastos que se requieren dentro de la familia para cubrir las necesidades básicas que se generan en ella (casa, vestido, alimento, pago de servicios, etc.), por lo que el rol social que anteriormente se tenía de la madre se ha modificado, ya no solo se dedica al hogar (deberes domésticos y crianza de los hijos), sino ahora también es generadora de recurso económico, que por un lado, ha sido beneficioso para la economía

de la familia, el empoderamiento de la mujer siendo más autónoma y menos dependiente económicamente, pero por otro lado, se está teniendo menos tiempo de convivencia y supervisión de los hijos, teniéndose que apoyar con sus redes de apoyo (abuelos, hermanos, tíos, vecinos, etc.) en la crianza y cuidado de estos.

Las escuelas de nivel inicial y preescolar han sido fundamentales, para que las madres de familia, tengan la opción de integrarse al área laboral; sin dejar de lado, los derecho del propio niño de tener espacios educativos para desarrollar una serie de competencias cognitivas, sociales y emocionales, que le ayudaran a lo largo de la vida.

Dentro de estos espacios educativos se atiende un número considerable de personas, que están en constante interacción, cada una con su cultura, costumbres, ideas y pensamientos; siendo imposible que no se generen conflictos entre ella habiendo tanta diversidad (porque cada persona tendrá percepciones diferentes de las situaciones), pero va a depender de las habilidades personales para solucionarlos de forma pacífica o violenta.

Para conocer cómo se vive el conflicto en el CACI Palmas, se realizó observación y se registraron algunos conflictos que se daban entre: niño- niño; docente- niño; y padres de familia con escuela; poniendo atención en las intervenciones y/o soluciones que se daban. Por otro lado, con el objetivo de darles voz al personal que diariamente está en el centro educativo<sup>21</sup>, se efectuó una entrevista indagando sobre sus percepciones sobre los conflictos que se dan: en el aula, con sus compañeras de trabajo y con los padres de familia, conociendo desde su mirada las causas y las estrategias que han implementado para darles solución. Algo que considero importante mencionar, es que antes de aplicar la entrevista al personal del CACI Palmas, se indagó a través de un cuestionario la apreciación

---

<sup>21</sup> Personal del centro educativo: responsable de centro, apoyo pedagógico, docentes, cocineras y personal de intendencia.

que tenían sobre mi persona, obteniendo como resultado varios adjetivos positivos que dan cuenta de tenerme confianza para compartir sus experiencias y/o perspectivas sobre los conflictos que han vivido u observado dentro del este espacio educativo.

En los siguientes párrafos expongo, la información que obtuve de las entrevistas realizadas al personal del CACI Palmas, así mismo, las complementare con las observaciones que realice en este centro educativo.

Para iniciar, mencionaré la concepción que se tiene sobre el conflicto; el personal del CACI Palmas lo identifica principalmente con las causas que lo provocan (diferencias en: ideas, percepciones, formas de trabajar, desacuerdos y/o acciones, actitudes que inducen malestar e inconformidad), pero no contemplan que a partir de la crisis que provoca el conflicto, se puede generar aprendizajes, mejoras o cambios en las relaciones o situaciones para bien o para mal, todo dependerá de la forma de cómo se afronten.

Cascón (2000), Sánchez (2019) y Valenzuela et al (2003) coinciden que el conflicto es parte del ser humano, por lo que no hay que negarlo ni buscar huir de él, por el contrario, se necesita aprender a verlo de forma positiva, es decir, no percibirlo como negativo y/o buscar eliminarlo, sino se requiere, aprender (de forma colectiva) a analizarlo, comprenderlo y resolverlos a través del diálogo, la tolerancia a las posturas opuestas, de manera creativa y constructiva, para hacer más noble los espacios en donde se está en convivencia con otros.

Para ir cambiando la forma de ver el conflicto, implica un proceso de aprendizaje, que esté enfocado a una formación humanista, y centrado en una cultura de Paz; lo que implica interés, compromiso, perseverancia y constancia para investigar, comprender, introyectar, y transformar las interacciones con los otros; ya que actualmente mucha gente al escuchar la palabra “conflicto” lo sigue relacionando solo con un aspecto negativo, sin

visualizar que también puede ser un área de oportunidad, para fortalecer lazos afectivos y aprender cosas nuevas, que le ayudarán en situaciones futuras.

### **PERCEPCIÓN SOBRE LOS CONFLICTO QUE SE DAN CON LOS NIÑOS:**

Se observa y se menciona que algunos conflictos puede inicia en diferentes situaciones en que los infantes interactúan, por ejemplo: cuando tienen algún material y no lo quieren compartir, o desean el que tiene su compañero, o buscan integrarse a un juego sin seguir la dinámica que se está llevando por los otros compañeros, o intentar ser el primeros en todo (en la fila, en participar, en tomar los materiales, etc.); en estos casos los niños utilizan poco o ningún diálogo para comunicarse, tampoco implementan formas corteses para solicitar las cosas, por lo tanto, al no saber expresar sus emociones, intereses o necesidades de forma verbal y/o adecuadamente, lo realizan con acciones (no verbales) que pueden ser manifestaciones impulsivas (arrebatar las cosas, empujar o pegar), y/o con palabras ofensivas hacia el otro (2F “eres gorda y fea...se llegan a aventar o pegar con el puño a donde caiga”).

En la mayoría de estos casos se percibe que su interés inicial de los niños, no era provocar un mal y/o incomodar o molestar a sus compañeros; más bien lo que buscaban era satisfacer su propia necesidad e interés, por ejemplo: el mantener el objeto con el que se estaba distraendo y no desprenderse de él o quererse integrar a las actividades con su compañero; pero todavía no han desarrollado habilidades sociales, emocionales y de comunicación suficientes para integrarse de mejor forma con ellos. En los casos anteriores, los conflictos que se provocan, son de tipo innecesarios, los cuales se pueden ir disminuyendo al desarrollar en los niños, habilidades sociales, emocionales y de

comunicación, para que puedan expresar, dialogar y buscar solución a las situaciones que se les presenten.

Por otro lado, también se observa que hay niños que con mayor frecuencia implementan conductas agresivas con sus compañeros, porque no saben cómo expresar las emociones que están sintiendo (molestia, frustración, ansiedad, enojo, miedo, etc.), estos eventos por su constancia, generan conflictos que no solo se quedan en el aula, sino que trasciende y se ven involucradas otras personas como los padres de familia; por lo tanto, tiene más probabilidad de convertirse en un conflicto genuino si no se trabajan acciones para su reducción y/o eliminación.

Cuando los niños están en conflicto, manifiestan valores como: individualismo, egoísmo, intolerancia, falta de: empatía, de respeto, de cortesía, de solidaridad, de amabilidad, de comunicación, etc., hacia el otro.; tomando en su mayoría actitudes de competición<sup>22</sup>; Por otro lado, hay niños que afrontan el conflicto con sumisión<sup>23</sup>, con actitudes de inseguridad, de baja autoestima, de falta de valentía para decir, y/o detener las conductas que no le gustan del otro.

Las necesidades que se identifican en los niños, basándome en las que establece Maslow (1968, citado en Girard & Koch, 2011); fueron las referentes a la afiliación (necesidad sociales: amistad y afecto) y la de reconocimiento (necesidades de estima: autoconocimiento, confianza, respeto, etc.).

---

<sup>22</sup> **Competición:** (yo gano- tu pierdes), nos encontramos en una situación en la que conseguir lo que yo quiero, hacer valer mis objetivos, mis metas, es lo más importante, no importa que para ello tenga que pasar por encima de quien sea. La relación no es importante. (Cascón Soriano, 2000, pág. 10).

<sup>23</sup> Sumisión o acomodación: (yo pierdo- tú ganas), con tal de no confrontar a la otra parte yo no hago valer o ni planteo mis objetivos. (Cascón Soriano, 2000, pág. 10).



Considero que algunos factores que pueden influir en el actuar de los niños, niñas cuando están frente de un conflicto son los siguientes:

- *Están en desarrollo de procesos psicosociales y emocionales:* los niños en edad preescolar están en proceso de la construcción de la identidad personal (autoconcepto y la autoestima) y de las competencias emocionales y sociales.

Los niños en esta edad, están desarrollando capacidades para la comprensión y regulación de emociones, que implica aprender a: interpretarlas, expresarlas, organizarlas, y darles significado (a las propias y a la de los otros); así mismo, a controlar impulsos y reacciones en el contexto de un ambiente social particular; ellos transitan hacia la internalización o apropiación gradual de normas de comportamiento individual, de relación y de organización de un grupo social (SEP, 2011 pág. 74-76); las cuales pueden ser diferentes a las que se llevan en el contexto familiar.

- *Están en desarrollo del lenguaje y el saberlo implementar para resolver los conflictos que se dan en la interacción social;* en esta edad van fortaleciendo la habilidad de comunicación, que implica dialogar, expresar sus sensaciones, sentimientos, deseos, ideas, opiniones, emociones y escuchar la de los otros; así mismo van aprendiendo y experimentando formas de participación y colaboración al compartir experiencias y al interactuar o jugar con otros niños, lo que favorece al establecimiento y desarrollo de vínculos afectivos, que coadyuvan a tener mejores formas de comportamiento y relación entre los niños, niñas y adultos (SEP, 2012, págs. 41-44)

Pero en las aulas se observan a niños, que aunque cuentan con un lenguaje funcional, no lo emplean para externar sus puntos de vista, sus emociones, sus sentimientos, sus inconformidades, etc.; reaccionando ante los conflictos con acciones impulsivas y/o agresivas, sin considerar el interés ni la necesidad del otro (lo que nos habla de una falta del control de emociones). Así también, hay niños que no cuentan con un lenguaje entendible, que en su frustración de no comunicarse adecuadamente pueden llegar a manifestar problemas de convivencia o de relación.

Por otro lado, cuando los niños están en conflicto regularmente el adulto interviene, pero no favorece a que éstos expresen sus emociones o que digan lo que les disgustó del otro, o que den sus puntos de vista, o sugerencias que permita resolver entre ellos el conflicto; sino que lo realiza con discursos y/o regaños unidireccionales, dando solo indicaciones y sanciones (4D “se habla con ellos de frente, a su altura...fuerte, claro sin titubear, sin tener nervios y decirles – hay que compartir; respeta a tus compañeros; toma turno”; 14A “se hace reporte hacia los padres...se lleva al niño a la dirección a trabajar”; 14B “si pega, la maestra lo deja a un lado de ella trabajando y no lo deja pararse en un cierto tiempo”).

- *Aspectos normativos dentro de la escuela;* a pesar que se dice que las normas de convivencia y las consecuencias que se implementan en el aula son propuestas, consensadas y conocida por los niños; una constante que observé dentro de las aulas, es que los adultos son los que sugieren o establecen las normas y reglas que consideran pertinentes, pensando que como adulto saben lo que se debe corregir y la forma de hacerlo, involucrando poco a los niños para que vayan aprendiendo a participar en su establecimiento.

Además las normas de convivencia y/o reglas establecidas en el aula, solo están enfocadas a los niños y no a los adultos que conviven con ellos en este espacio educativo; algunas de las normas de convivencia que más se nombran son: el respeto<sup>24</sup> a los compañeros y maestras, no correr, no gritar, no empujar, no pegar, no levantarse de su lugar, etc., que en su mayoría están, más enfocadas para tener un “buen control de grupo” y no en favorecer la convivencia entre las personas.

Se observa que en los diferentes espacios y en las actividades, son pocas las ocasiones en donde la docente recuerda las reglas del uso del material y/o las normas de convivencia, a pesar de que se estén presentando conflictos con los niños; es decir no se trabaja en la anticipación de algunos problemas que se pueden presentar durante las actividades. Posiblemente la docente de por hecho que el niño ya las conoce y las sabe implementar, sin tomar en cuenta que las normas de convivencia y las reglas del uso del material, se van adquiriendo en el actuar diario, dando recordatorio constante y en situaciones específicas, para crear climas educativos cálidos, amables y cordiales.

Las estrategias y/o consecuencias que los adultos dicen que utilizan cuando los niños están en conflicto y/o no respetan alguna regla o norma de convivencia son variadas, algunas son desde un enfoque humanista abarcando aspectos socioemocionales trabajando: valores, normas de convivencia, asambleas, semáforo de las emociones, el diálogo y la reflexión de las acciones con los niños, y otras técnicas son con enfoque conductistas (silla de pensar – que es una adaptación

---

<sup>24</sup> Regularmente las docentes emplean conceptos abstractos (respeto) que para la edad de los niños es difícil interpretar; sería mejor que se describiera tal cual las acciones que implica tener respeto hacia el compañero, por ejemplo: “solicitarle sus colores a tu compañero antes de tomar sus cosas”; “expresar a tu compañero lo que no te gusta”; etc.

del “tiempo fuera”-; la economía de fichas, el reforzar las respuestas positivas más que las negativas, las 3 llamadas, etc.) que pueden ser buen complemento cuando son llevadas correctamente y con respeto, pero cuando no es así, se convierten en instrumentos que fortalecen el autoritarismo.

A través de la observación y de los ejemplos que se dieron en la entrevista, se percibe, que en la práctica la mayoría de las consecuencias son sancionadoras, autoritarias, implementando castigos con enfoque punitivo (amenazas, regaños, gritos, jalones, los retiran del grupo, los dejan parados, los llevan a la dirección, les hacen reportes a los padres, les restringen material, les quitan tiempo de recreo, etc.), que no están correlacionadas con las acciones de los niños, más bien son para la docente, la solución a su sentir e incomodidad de ese momento, pero que en el fondo no se resuelve la situación ni se trabaja para ese fin; porque no se identifica la necesidad y/o las causas que hacen actuar así al niño; por el contrario, se lastima la confianza, autoestima y la seguridad del infante, corroborándole las etiquetas y los vínculos pocos sólidos que se tienen dentro de la escuela (2G “si eres latoso te aparto”; “ese niño me cae mal... se ve que es así porque está muy consentido”; 2H “Es que tú no sabes, porque tú no estás aquí, no lo tienes que soportar”).

Así también, es frecuente que los niños no conozcan las consecuencias que van a tener por sus actos, ya que son puestas de acuerdo al criterio que implemente la docente en ese momento; este criterio va a variar dependiendo del infante del que se trate, es decir, las consecuencias no son iguales para todos, en algunos casos hay favoritismo y en otros hay más represión.

Por lo tanto, la disciplina<sup>25</sup> es ejercida por los adultos de forma autoritaria donde se busca la obediencia ciega de los niños, porque son visualizados como seres inferiores, incapaces de inconformarse, proponer y/o opinar. Esta represión que reciben los infantes les generan: miedo, tristeza, enojo, frustración u otras reacciones, que pueden incrementar los problemas de convivencia, en vez de disminuirlos, volviéndose en círculo vicioso (represión- frustración-represión)

**Nota:** se dice que no se ha logrado llevar a cabo capacitaciones sobre resolución de conflictos por tiempo y carga de trabajo administrativo.

- *Prácticas docentes tradicionalistas:* Frecuentemente las actividades que propone las docentes, son planeadas para que el niño lo haga de forma individual, sentado, en silencio, con poco acompañamiento de su parte, así mismo, no se promueve el trabajo colaborativo, el dialogo y/o que se tenga interacción entre ellos.

También está la tendencia de querer grupos homogéneos bien controlados, obedientes y que aprendan de la misma forma y al mismo ritmo o favoreciendo actitudes de competición (-rápido, rápido que tus compañeros ya terminaron-), usando poco la motivación y/o el reconocimiento de los logros (aunque estos sean pequeños), posiblemente lo anterior sea por las formas y experiencias que las docentes han vivenciado y aprendido a lo largo de su vida y de su formación profesional y personal.

---

<sup>25</sup> La disciplina según Furlán y Alterman (2000), citados en Scuitto (2015), “Consiste en acatar correctamente disposiciones y normas establecidas por la institución”, para mantener el orden. La disciplina tiene varios significados y se utilizan para referirse: a) la aplicación de sanciones o castigos cuando se infligen normas; b) al señalamiento de desarrollo de habilidades cognitivas o morales; c) al establecimiento de reglas que propicien un clima donde se favorezca el aprendizaje; d) El control con la finalidad de imponer obediencia y e) señalar el autocontrol que ha desarrollado una persona (pág. 5- 6).

Pero cuando las características personales del alumno no cuadra con la visión y creencia del alumno ideal o “normal” (para formar grupos homogéneos<sup>26</sup>), es decir, si no cumple los estereotipos impuestos socialmente, las docentes sienten rechazo, ansiedad, desesperanza, angustia, frustración, desánimo por no saber cómo manejar la situación, llegando a reaccionar con actitudes y/o acciones ríspidas, poco empáticas, intolerantes, y/o impacientes, que muchas veces están enfocadas a etiquetar, reprimir, juzgar lo diferente usando prejuicios y verlos como “problemas”: “no reconociendo que es el otro el que le otorga identidad” (Sánchez, 2020, pág. 68); lo que obstaculiza vínculos y acercamientos sanos con ellos, al no tomar conciencia del daño (psicológico) que se les genera y por no ver a la diversidad como un factor enriquecedor para todos los integrantes del grupo y el aceptar a cada una de las personas de forma incondicional independientemente de sus acciones y/o características.

De acuerdo con Jacobo (2008), citado en Sánchez (2019), cuando se percibe al otro como raro, diverso, y desigual a mí, nos perturba, incomoda, y altera, por ello se tiende a la no aceptación, situación que trae desventajas obvias en el proceso de aprendizaje de cada sujeto, pues de entrada se genera rechazo en la persona señalada; en ese grado vivimos la diferencia al interior de las aulas.

Fresco (2003), citado en Sánchez (2020), dice “el temor a lo desconocido se convierte en una fuerte arma de segregación” (pág. 67). Sánchez complementa diciendo, que la idea del otro es un elemento que trasciende y da pie para el rechazo y la exclusión por considerarlo distinto a la propia imagen, de igual forma,

---

<sup>26</sup> Escuelas Homogéneas: aquellas que plantea el desarrollo educativo de manera igual, en los mismos tiempos, y formas para todos los miembros de la misma, desconociendo así la diferencia de capacidades y potencialidades individuales (Sánchez M. D., 2019, pág. 68)

que un aspecto que subyace en todas estas relaciones tiene que ver con las relaciones de poder, la alteridad<sup>27</sup> y con ese hábito de mirar al otro diferente, raro y hasta peligroso, oculta las verdaderas intenciones de una superioridad que coloca a uno por encima del otro (pág. 70).

- *Organización escolar:* cambios frecuentes de docentes en grupo, lo que afecta la adaptación de los niños a la escuela, y la continuidad de los aprendizajes de los niños.
- *Espacios físicos escolares:* las aulas son espacios reducidos, los niños al realizar sus actividades no cuentan con el lugar suficiente para colocar su material, (lo tiran, empujan o se empalman) provocando conflicto entre ellos.
- *Influencia de la familia:* en este aspecto, el personal del CACI piensa que es la principal fuente, que provoca que los niños presenten dificultades en la convivencia y reacciones emocionales impulsivas dentro de la escuela, debiéndose a situaciones de fondo como: carencia económica, violencia intrafamiliar, tipos y características de la familia, enseñanzas y/o ejemplos que observan, los comentarios que escuchan, las indicaciones que se les dan a los niños para su comportamiento; los estilos de crianza; falta de límites, ambientes poco efectivos, la forma de interactuar de los infantes con los diferentes integrantes de la familia, etc., todo lo anterior se consideran factores que afectan el estado emocional, los aprendizajes, y las formas de convivencia de los niños dentro de la escuela.

Domínguez, J. y Pino, Margarita (2007), dicen que las características en las familias de los niños que manifiestan dificultad en la convivencia, se pueden evidenciar con la ausencia de una relación afectiva cálida y segura por parte de los padres, sobre

---

<sup>27</sup> Alteridad: condición o capacidad de ser otro o distinto.

todo de la madre; fuertes dificultades para enseñar y hacerles comprender límites, combinando la permisividad ante conductas antisociales con el frecuente empleo de métodos autoritarios y coercitivos, utilizando en muchos casos el castigo corporal; menor conocimiento, y por lo tanto disponibilidad de estrategias no violentas para la resolución de conflictos (pág. 449).

Cuando los alumnos presentan conflictos de convivencia, regularmente los docentes los miran de forma superficial, etiquetándolos y juzgándolos a base de prejuicios, sin analizar las causas reales que pueden estar propiciando los problemas; así mismo, justifican el actuar de estos, a factores externos a la escuela, principalmente a la familia, y no se toma en cuenta la influencia de la institución (como la práctica docente, los lineamientos de la escuela, el clima áulico, etc.) para que esto suceda, es decir, “el papel de la responsabilidad escolar y docente sale de su marco de interpretación” (Sánchez, 2020, pág. 79).

Carrasco y Schade (2013) realizaron una investigación con docentes de nivel preescolar, obteniendo que sus creencias, sobre el porqué ocurren los conflictos en el aula, eran dirigidas a atribuciones externas, responsabilizando a los padres de familia por no inculcar hábitos, normas y disciplina en sus hijos, obviando su rol de educadora y negando que ellas como el adulto a cargo del nivel inicial, son corresponsables de brindar a los infantes una educación integral, basada en la dignidad y el respeto (pág. 10).

Como se lee se critica a la familia, y se le coloca como un factor decisivo del fracaso del alumno, pero se establecen pocas alternativas de apoyo para ella y para



los alumnos dentro de la escuela, para llevar un trabajo colaborativo en favor de los niños y niñas.

Por otro lado, (2J y 2H) identifican la importancia de la afectividad que se debe brindar dentro de la escuela hacia los infantes, para contrarrestar las posibles situaciones adversas que se pueden estar viviendo dentro de la familia, promoviendo espacios seguros, en que se sientan protegidos y queridos.

- *Contexto social:* se aprecia como violento, inseguro donde hay venta de drogas y la falta de valores en la sociedad.

### **PERCEPCIÓN DE LOS CONFLICTOS QUE SE DAN ENTRE EL PERSONAL DEL CACI:**

En el CACI Palmas conviven diariamente 10 integrantes que conforman la plantilla de ese plantel, todas son mujeres, con diversidad en edad, escolaridad, personalidad, etc., los conflictos que entre ellas se han vivenciado de forma directa o como observadoras son los siguientes:

*Conflictos por valores:* entre ellas perciben falta de: responsabilidad, de empatía, de trabajo en equipo, de honestidad, de compañerismo, así mismo, se distinguen actitudes de competición que obstaculizan la relación entre ellas (5H “yo hice mi planeación y es mejor la mía”; 5F “Pues a veces la falta de... ser empáticas con las demás compañeras ...cada una tiene diferentes pensares, y les cuesta mucho trabajo también a ellas como adultos, a lo mejor, no tienen las mismas necesidades que yo tengo, y pues sí se llegan a molestar porque no sé, unas no quieren trabajar en equipo, no se respeten a lo mejor cuando tienen una idea, o como ellas ya tenían una forma de trabajar anteriormente, y cuando llega uno de nuevo no quieren aceptar los cambios o las ideas que uno traiga”).

Conflictos organizacionales: se aprecia una relación jerárquica vertical, donde prevalece el autoritarismo, y dificultades en la comunicación para lograr consensos democráticos; por un lado, las docentes sienten que se les impone y obliga a realizar cosas, que a ellas no les parece, o no están de acuerdo, por ejemplo: la forma de efectuar la planeación y/o actividades, considerando que hay poca flexibilidad para escuchar y tomar en cuenta sus sugerencias, para cambiar e innovar las formas de trabajo; provocando desacuerdos, inconformidades, malestar, estrés, insatisfacción laboral y no sentirse a gusto y parte del equipo de trabajo, lo que también puede afectar el estado emocional y de salud de las personas. Pero por otro lado, como parte de su inconformidad, se reconoce cierta resistencia por parte de ellas, para llevar a cabo las indicaciones y/o sugerencias que se le realizan, por no sentirse tomadas en cuenta y/o apropiadas del proyecto educativo que se lleva dentro de la estancia escolar. Sin embargo, también hay personal que tienen la creencia de que se tiene que obedecer a las autoridades escolares sin dar opinión y/o llegar a consensos, (12H “por eso sufren mucho cuando las cambian de centro, y cuando les toca una administradora que les dice: esto es blanco, es blanco, aunque ellas digan que es negro, ahí es en donde sufren, porque desgraciadamente no sabemos obedecer”), sugiriendo asumir una postura sumisa ante la autoridad.

Desde la visión de las autoridades de la escuela (responsable de centro y apoyo pedagógico), sienten que las docentes generan conflictos, al no seguir los formatos acordados, por planificar actividades que no son adecuadas para el grado, o las características de los niños, que no se apegan a las metodologías que se marcan en el Programa Educativo, que no las entregan en tiempo y forma y además que no les gusta

que se les hagan observaciones. Se cree que lo anterior se debe a la falta de experiencia, práctica y/o por la comodidad (zona de confort) que manifiestan algunas docentes.

Como se ve en los párrafos anteriores, se tienen puntos de vista distintos, que se miran dependiendo de la función que se desempeña (siendo docente u autoridad escolar), pero una realidad es que se percibe una falta de comunicación para dialogar y llegar a acuerdos, ser flexible, y tener disposición de cambio por parte del personal del centro educativo.

Conflictos por comunicación<sup>28</sup>: se generan cuando no se da información adecuada y correcta; o cuando no se tiene una comunicación constante para disipar dudas y/o ponerse de acuerdo para elaborar algún trabajo y/o actividad; así mismo, cuando no se cuenta con la confianza y la intención de platicar con la otra persona para conocerla mejor, o escuchar sus propuestas, ideas, intereses y/o necesidades. El fortalecer la comunicación asertiva, entre el personal del CACI, es crucial, para dialogar, resolver las diferencias entre ellas y para organizarse de mejor manera las actividades y proyectos que se acuerdan.

Conflictos por diferencias de ideas y/o creencias<sup>29</sup>: Se reconocen que los conflictos se pueden dar por tener diferencias en ideas, pensamientos, etc.; o también por la creencia de que la forma en que se aprendió a enseñar es la más eficaz, mostrando resistencia para implementar cambios en su práctica docente.

---

<sup>28</sup> Torrego (2001), citado en Tuvilla (s/f), dice que estos conflictos son relacionales o comunicativas, donde el “desencadenante principal es un deterioro del vínculo entre las personas implicadas” (pág. 44). Así mismo, Moore (1986), citado Girard & Koch (2011) dicen que los conflictos innecesarios, tienen como raíz problemas de comunicación y percepción. Dentro de los conflictos innecesarios están los conflictos de relación, valor, y datos y que pueden desaparecer simplemente con una comunicación apropiada y clara (pág. 53).

<sup>29</sup> Según Villoro (2008, citado por Mireles, 2014), la creencia “es un estado disposicional adquirido que causa un conjunto coherente de respuestas y que está determinado por un objeto y situación objetiva aprendidos”. Considera el saber y el conocer como formas de creencia, es decir, “estados dispositionales adquiridos” que orientan la práctica del sujeto ante el mundo. Distingue dos tipos de creencias:

1. La creencia básica o latente: que conforman el trasfondo y el supuesto de nuestro entendimiento del mundo. Son aquellas creencias evidentes, heredadas de la sociedad en la que se vive y es compartida por todos sus miembros.
2. Las creencias de las que damos razones y que se adquieren por otras creencias o por nuestra experiencia en el mundo. Se pueden abandonar si éstas dejan de convencernos.

### Estrategias que han implementado para trabajar los conflictos entre las docentes:

Aunque se dice que se han trabajado actividades en conjunto para trabajar en colaboración, y que en los consejos técnicos se han dado tiempos, para hablar sobre algún tema, o externar las inconformidades y/o sugerencias para mejorar la relación y las formas de trabajo entre ellas, no se ha logrado consolidar la confianza, la comunicación, el compromiso, el compañerismo, la empatía, la escucha activa, etc., entre las integrantes de este grupo; más bien, se siguen viendo una separación entre autoridades de la escuela y el grupo de docente (y dentro de este último también se perciben divisiones), que impide tener un ambiente laboral armónico y de mutuo aprendizaje entre ellas.

Se comenta que cuando se presenta un conflicto entre el personal, la autoridad de la escuela y/o personas externas (trabajo social, pedagogía, psicología y/o coordinador del área de CENDIS), son las que establecen la solución y no las implicadas, por lo que estas últimas, no las ven funcionales y no las ejecutan. Por lo anterior, es importante trabajar con el personal estrategias de resolución de conflictos para que lo puedan resolver entre ellas y/o con la ayuda de un mediador el cual debe ser neutral, para guiarlos a las posibles soluciones que consideren justas y viables para ambos.

### Intereses que se identifican del personal del CACI:

El interés que interpreto que tiene las docentes hacia las autoridades de la escuela: es que quieren ser escuchadas, sentirse tomada en cuenta en ideas y propuestas. Con los padres de familia, quisiera que se involucraran en todas las actividades que les solicita.

El interés de la autoridad de la escuela, es que esta funcione sin contratiempos ni problemas; lo que implica que las maestras realicen sus funciones como se les estipulan,

al pie de la letra; y que los padres de familia se involucren en todas las actividades que se le solicitan tanto en el aula como en la escuela en general.

Pero como sabemos, el conflicto es inherente a las personas, y se presenta en la cotidianidad, por lo que es importante desarrollar en toda la comunidad escolar, habilidades actitudinales y de comunicación (que implica usar el dialogo y la escucha activa), para afrontar y dar solución a los conflictos que se presenten de forma pacífica, tomándolos como una fuente de aprendizaje y de cambio.

#### Necesidades que se identifican en el personal del CACI:

- Necesidad de seguridad y protección; en el aspecto de *conservar su empleo*, ya que, si los conflictos no se resuelven en el CACI, se abordan con las autoridades de la Alcaldía y/o se ven involucradas otras instituciones que pueden afectar su estabilidad laboral; así mismo el de *tener buena salud*, cuando se tiene un conflicto que no se resuelven de forma pacífica hay estrés, enojo, frustración, coraje, miedo, etc. que puede repercutir en su salud en general. Sánchez (2019) refiere que al identificar las emociones en los involucrados dentro del conflicto, es una tarea impostergable, ya que un sujeto que reconoce en sí mismo esos fenómenos biológicos, psicológicos y culturales, está en camino de asumir actitudes que lo llevarán a la toma de decisiones acertadas, y un trato con justicia hacia los otros(as); y *el de seguridad física*; el personal del CACI identifican a los padres de familia como agresivos y conflictivos, en donde pueden verse en riesgo de ser víctima de alguna agresión física y/o verbal
- Necesidad de afiliación: para generar entre ellas un grupo de trabajo respetuoso, en un ambiente cálido, cordial y amistoso.

- Necesidad de reconocimiento: que su trabajo y sus acciones sean reconocidas por la comunidad escolar; así también, que se les tenga confianza y respeto en la labor que realizan. Por otro lado, está la necesidad de autoconocimiento, ya que requieren descubrir todas las cualidades que tienen como docentes y/o el restablecer esas cualidades y habilidades que en tiempo atrás practicaban (alegría, dinamismo, perseverancia ante situaciones difíciles, afectividad, etc.), y que en la actualidad se pueden haber mermado por la desesperanza, frustración, inseguridad, desgaste físico y emocional que ha presentado por las situaciones problemáticas que no ha podido resolver.
- Necesidad de autorrealización: Conocer e implementar en el Centro educativo el Programa de escuela pacífica<sup>30</sup>, para ir desarrollando habilidades y estrategias que les ayude a tener elementos de cómo dar solución a los conflictos, basados en una cultura de Paz.

## **PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DEL CACI SOBRE LOS CONFLICTOS Y CAUSAS QUE SE DAN CON LOS PADRES DE FAMILIA Y ESCUELA.**

Un factor importante (entre otros muchos) para que la escuela se perfile a una mejora en la calidad educativa, es lograr entablar un trabajo colaborativo con los padres de familia, que trae beneficios a toda la comunidad educativa, (en la forma coordinada de transmitir conocimientos, valores, hábitos, convivencia sana, que influyen en el desarrollo biopsicosocial y afectivo de los niños), pero desafortunadamente no se trabaja de esa forma;

---

<sup>30</sup> Son centros educativos que inspiran sus proyectos globales de centro desde la perspectiva o mirada que sugiere la Cultura de Paz, implican en sus procesos participativos a toda la comunidad escolar en sentido amplio, reforzando los procesos de democracia igualitaria y constituyen verdaderas comunidades de aprendizaje; y aplican estrategias curriculares de resolución no violenta de los conflictos interviniendo eficazmente en la prevención de la violencia escolar. (Tuvilla Rayo, pág. 44)

por un lado, la escuela muchas veces no se coordina con los padres de familia “para evitarse problemas y/o no ser observados por estos” y por otro lado, los padres de familia, ven a la escuela como la responsable de “educar a sus hijos”, en donde pueden argumentar, que ellos trabajan y no cuentan con el tiempo para estarse involucrando en las actividades de la escuela.

Una realidad es que hay constantes dificultades entre escuela y padres de familia, no siendo la excepción el CACI Palmas, que a través de la mirada del personal que trabaja en este centro educativo y de algunas observaciones que realicé dentro de la escuela, identificamos algunos conflictos que se presentan con los padres de familia (o viceversa), así mismo, la percepción de posibles causas y las formas en que se han tratado de resolver, que en muchas ocasiones en vez de solucionarse, se generan otros conflictos mayores, sumando inconformidades, desacuerdos, malestar, y sentimientos de injusticia.

Desde la visión del personal del CACI, los padres de familia son la fuente principal (directa y/o indirecta) de los conflictos que se viven en la escuela; reconociendo en pocas ocasiones, acciones personales que provoquen conflictos con ellos y/o con los infantes, aunque si identifican actitudes inadecuadas en otra (s) compañera (s) de trabajo, en relación a la forma de tratarlos, de hacerles comentarios, en el tono de voz, gestos y/o actitudes (8B “nuestra forma de expresarnos con nuestra cara o nuestros gestos, pues tampoco a ellos les gusta, lo que se genera un descontento con ellos”; 10F “Se ha manejado que... los papás se siente que a lo mejor nosotras les contestamos feos y esas cosas...tanto con la directora, como con nosotras...tratamos también mantenernos al margen”).

Algunos de los conflictos que se identifican son:

Conflictos por la percepción de los hechos: 9 sujetos (A,B,C,D,F,G,H,I,J) comentan que la mayoría de conflictos que tienen los padres de familia con la escuela, están relacionados a situaciones y/o acontecimientos donde se ven involucrados sus hijos con otros compañeros y/o con el personal del CACI (en acciones de: violencias, omisiones, accidentes, malos entendidos, actitudes, comentarios, etc.), los hechos ocurridos, se pueden interpretar de distinta manera desde la perspectiva de los padres y/o por el personal de la escuela, complicándose cuando no se cuenta con la comunicación e información suficiente y exacta. Algunos padres pueden llegar a la escuela manifestando su preocupación para aclarar lo ocurrido, pero otros, lo hacen con poca apertura para escuchar, tomando actitudes, de reclamo, de exigencia, y/o de forma agresiva, siendo poco empáticos y abiertos para buscar soluciones; así mismo, hay padres que al no obtener las respuestas que ellos esperan por la escuela y/o alcaldía, buscan otras estancias como SEP, Ministerio público y/o la CDHDF, para inconformarse del proceder de las docentes y/o autoridades escolares; esto último, es percibido por el personal del CACI como una estrategia para amedrentarlas y amenazarlas.

Conflictos por ideas y creencias: 4 sujetos (A,B,E,F,H) señalan que entre los mismos padres de familia hay actitudes de rivalidad, competición, y/o superioridad, y que se agravan, cuando se perciben que hay tratos diferenciados por parte del personal del CACI y/o autoridades de la alcaldía hacía algunos de ellos.

En relación hacia la escuela, se dice que los padres tienen la idea que a nivel preescolar los niños tienen que salir leyendo, escribiendo, sumando y restando, por lo que realizan presión y exigen a la responsable del centro a que se lleve la lectoescritura como prioridad



en el currículo, pidiendo que se le dé menor espacio a las actividades de juego y/o socioemocionales.

Por otro lado, la escuela piensa que los padres no le dan seguimiento a las actividades vistas en el aula, a las tareas y/o recomendaciones que se les indica (como: llevar al niño con especialistas de la salud<sup>31</sup>, marcar los artículos personales con su nombre, realizar las tareas de reforzamiento en casa, etc.); además, que no se involucran en las actividades de la escuela como: reuniones, talleres, jornadas de limpieza, etc. (“siempre son los mismo”), o lo hacen de forma indirecta con terceras personas.

Conflictos por valores: estos se perciben cuando los padres de familia y el personal del CACI manifiestan intolerancia hacia otro (s) adulto (s) y/o niño (s) por sus características personales, etiquetándolos, y siendo poco empáticos con ellos, llegando a presionando para que sean confrontados, sancionados, discriminados, o cambiados de centro educativo. La escuela aprecia, que los padres son poco empáticos para comprender todas las dificultades de convivencia que se presentan con los niños dentro del espacio educativo, y sienten que algunos no se comprometen para dar la atención que se les solicitan para los infantes, por lo que se les tiene que aplicar las sanciones estipuladas; sin embargo, los padres de familia que tienen hijos que se les reporta con dificultad en la convivencia, perciben a la escuela exigente, poco empática, inflexible, e incluso sienten que se hacen lo posible para que el niño sea cambiado de escuela.

---

<sup>31</sup> Cuando el infante presenta dentro de la escuela dificultades en la convivencia o de relación, los padres frecuentemente dicen que es difícil llevarlo a un servicio especializado, y/o a actividades recreativas por cuestión de tiempo y costos. Lo anterior, la escuela lo interpreta que los progenitores no asumen su responsabilidad para dar atención a las sugerencias realizadas, para brindarle al niño su derecho a la salud, cayendo en omisión de cuidados.

Otros factores que divide al personal del CACI hacia los progenitores que causan conflictos son: la falta de responsabilidad, compromiso, disposición y honestidad (llegando a mentir), para dar continuidad a los aprendizajes y necesidades de sus hijos y/o para trabajar conjuntamente con la escuela. Por lo anterior, el personal de la escuela siente a los padres de familia, alejados y renuentes para involucrarse en un trabajo colaborativo con ellas, sintiendo que se les quiere dejar toda la responsabilidad de la educación a ellas.

Conflictos por comunicación: Entre los padres de familia no se establece una comunicación asertiva, para manifestar y/o aclarar situaciones personales, y/o en relación a sus hijos, incluso se ha llegado a la violencia física entre ellos fuera de la escuela.

Entre la escuela y padres de familia (y viceversa) se reconoce que existe mala comunicación; por parte de la estancia infantil, se identifica deficiencias para informar de todo lo que acontece en su interior (sus necesidades, intereses, acciones y funciones), y por parte de los padres de familia, se percibe que estos no tienen la confianza para externar sus inquietudes e inconformidades, en ocasiones prefieren comentarlo fuera de la escuela, que desde la perspectiva de la escuela esto provoca malos entendidos por manejar información incorrecta y/o incompleta.

También el personal del CACI, considera que cuando se involucran terceras personas, como intermediarios entre la escuela y los padres (como: abuelos, tíos, vecinos, etc.), se pierde información y/o se comunica de forma errónea las actividades, peticiones, sugerencias, dudas, etc., que surgen; provocando malos entendidos y/o conflictos entre los padres y la escuela.

Por lo anterior, la comunicación es un elemento importante que ayuda a que los conflictos innecesarios (que se pueden solucionar dialogando y llegando a acuerdos entre los mismos involucrados), pasen a ser conflictos genuinos (donde se dejó acumular

tensiones, malestares, inconformidades, etc.), llegando a un punto que los propios involucrados están inmersos en una lucha de poder y/o no lo pueden resolver por ellos mismos requiriendo en muchas ocasiones de un mediador.

Conflictos normativos: Los lineamientos generales<sup>32</sup> para los padres de familia son establecidos por la Coordinación de los Centros de Desarrollo Infantiles de la alcaldía Álvaro Obregón, por lo que no son consensados ni propuestos por la comunidad educativa. Dentro del CACI Palmas también se llevan “acuerdos” internos en cada grupo, pero estos son propuestos por las docentes y autoridades de la escuela contemplando sus necesidades, peticiones y obligaciones hacia los padres de familia; posteriormente se les dan a conocer a estos últimos, para solicitar su aprobación (11A “se les decía, que si en el momento su hijo no traía material para trabajar, se le iba a cubrir pero después ellos tenían que cubrirlo con otro material que necesitáramos, al inicio lo aceptaban pero a la mera hora me decía ¡hágale como quiera pero no lo voy a traer!”); incluso se comenta que hace dos años se dejó de realizar el reglamentos internos con toda la escuela porque lo que se acordaba no se cumplía).

Con lo anterior, el personal del CACI Palmas consideran que los padres de familia son los principales generadores de conflictos porque se les dificulta ajustarse a los lineamientos establecidos, por la alcaldía, la escuela o en el aulas; y cuando surgen desacuerdos en la aplicación de estos, los padres se muestran molestos, inconformes, demandantes, y exigentes hacia sus propios intereses, presentando poca empatía por el trabajo que realiza el personal de la escuela; incluso se dice que hay padre que llegan con malos modos (alzando la voz, manoteando, gritando amedrentado, etc.) a querer solucionar las cosas.

---

<sup>32</sup> Estos lineamientos generales, rigen a los 17 CACI de la Alcaldía Álvaro Obregón.

Por otro lado, las docentes de grupo perciben que las autoridades de la escuela y/o de la alcaldía, por no tener conflictos con los padres de familia, no respetan los lineamientos y acuerdos establecidos, dándoles la razón a estos, empoderándolos ante la escuela o ante las docentes, restándoles autoridad, provocando malestar, sentimiento de injusticia (porque no se escucha su punto de vista), y favoreciendo luchas de poder.

Algunas causas que pueden provocar este tipo de conflictos, es que los padres de familia no tienen una participación activa para establecer estos lineamientos generales, que solo están enfocados para establecer sus obligaciones y sanciones<sup>33</sup>, sintiéndolos como algo impuesto (por no ser tomados en cuenta), punitivo y que no se adaptan a sus necesidades y circunstancias. También puede ser cuando la escuela quiere aplicar los lineamientos de forma rígida sin ser flexible a las circunstancias que se le presentan o por aplicarlos de forma inconstante o solo a ciertas personas; las acciones anteriores favorecen a que se pierda la credibilidad en su aplicación y al documento.

En relación a las normas de convivencia que se implementan dentro del aula con los niños, las docentes mencionan que se las dan a conocer a los padres de familia, pero no se tiene claridad en las consecuencias que se aplican, en el aspecto de como las establecen, como las ejecutan y como las dan a conocer a los padres de familia, ya que varios conflicto que se generan con estos últimos y la escuela es por la forma en que se emplearon las sanción a los niños, por parte de algún personal de la escuela, llegándolas a percibir por los padres como injustas y/o inadecuadas.

Conflictos por causas organizativas de la escuela: estos se presentan cuando los padres ven afectado el servicio que brinda la estancia infantil, principalmente cuando los

---

<sup>33</sup> Aunque también hay lineamientos para el personal, pero esos se manejan de forma interna, es decir, no son conocidos por todos los integrantes de la comunidad educativa.

niños no tienen clases o sale temprano o cuando hay cambios frecuentes de docentes en un grupo.

Estrategias que ha implementado la escuela para trabajar los conflictos con los padres de familia:

Se han utilizado estrategias diversas para trabajar la confianza, la comunicación, y la sensibilización, en las juntas, en clases abiertas o en la interacción día a día (dando información, haciendo recordatorios, llegando a acuerdos, implementando dinámicas de integración, haciendo invitación para que se acerquen a platicar sus inquietudes y/o inconformidades, etc.); se reconoce que estas acciones, han ayudado a tener un acercamiento positivo con los padres de familia, para tener buena comunicación con ellos y entre ellos; pero también se identifica que en ocasiones para no tener dificultades con los progenitores, se acaba optando una posición sumisa ante ellos, realizando lo que solicitan, por ejemplo: si piden que aparten a cierto niño de su hijo lo hacen; aunque vaya contrario a trabajar valores como la tolerancia, el respeto, el compañerismo, la resolución de conflictos entre ellos, y no se guía y/o se enseña a que los infantes vayan aprendiendo a resolver sus conflictos de una manera pacífica, dialogando, y/o expresado sus emociones.

Por otro lado, las docentes que están en grupo dicen que las autoridades de la escuela hablan con los padres de familia cuando hay conflictos dentro del aula, llegan a acuerdos entre ellos, pero como docentes no son escuchadas para dar su opinión o versión de las cosas, causando inconformidad, por no ser tomadas en cuenta.

Los intereses que se interpretan de los padres de familia a partir de la observación son:

Que su hijo tenga un espacio educativo sin violencia, ni discriminatorio, que reciba un trato digno y favorezca su sentimiento de pertenencia a este espacio educativo. Así mismo, que a través de su denuncia sea investigada la práctica docente, la cual puede estar

generando climas educativos que no favorezcan la sana convivencia, sino al contrario, que estén reforzando actitudes de intolerancia, y de violencia dentro del aula; También, que se implementen normas, reglas y consecuencias justas, que no se caiga en el autoritarismo, en la inflexibilidad, y en la intolerancia, y que se lleguen a acuerdos tomándolos a ello en cuenta.

Necesidades que se identifican de los padres de familia a partir de la observación:

- Ser reconocidos, que se les tenga confianza y se les tome en cuenta en las acciones y estrategias que se planifican para apoyar a su hijo (a).
- Necesidad de seguridad y protección; ellos requieren mantener un empleo para generar recursos económicos para cubrir las necesidades básicas de la familia; por lo que es indispensable contar con espacios flexibles a sus necesidades y circunstancias, así mismo, seguros para dejar a sus hijos mientras ellas (os) trabaja.

Con el conocimiento y análisis de los conflictos detectados, diseñaré mi intervención socioeducativa dirigida a todo el personal del CACI Palmas, inicialmente el objetivo era trabajar solo con las docentes que están en aula, pero a través de la información emitida en las entrevistas, veo necesario contemplar a todo el personal (incluyendo cocineras, intendentes, responsable de centro y apoyo pedagógico), porque todas tienen funciones e interacciones que se relacionan entre sí, es decir son como una maquinaria en donde todos los engranes necesitan del otro para funcionar; por lo tanto, a todas las considero piezas claves para que se puedan ir trabajando los diferentes conflictos que se presentan dentro del espacio educativo. Considero que si se fortalecen sus competencias para la resolución de conflictos, se puede impactar de forma directa en el aula (con los niños), en la escuela

(entre compañeras) y con los padres de familia, lo que contribuirá a ir favoreciendo la construcción de espacios de convivencia más sanos y respetuosos.

Estoy consciente que para trabajar la resolución de conflictos de forma pacífica en la escuela, se tendría que trabajar también con los infantes y padres de familia, pero creo que es un buen inicio, el comenzar con el personal que labora en el CACI Palmas.

## 4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

4.1. Tomando en cuenta las problemáticas que han tenido que afrontar las compañeras que laboran en el CACI palmas, es que elijo para mi proyecto de intervención, trabajar sobre la resolución de conflictos de forma pacífica, identificando como problemática que:

“Los conflictos que se viven en el CACI Palmas son tratados de forma autoritaria, inflexibles, con dificultad en la comunicación y la escucha”.

Esta problemática se ve reflejada en el aula con los niños, en su ámbito laboral con sus compañeras y en la interacción con los padres de familia. Por ejemplo en el aula, las docentes a través de su observación y práctica cotidiana detectan a los menores que están enfrentando alguna barrera para el aprendizaje y la participación, inicialmente tratan con sus recursos de dar contención e ir brindando apoyo para minimizar la problemática que están enfrentando en el aula, pero la mayoría de las estrategias empleadas no son adecuadas y/o son insuficientes, y las docentes al no ver cambios rápidos y sustanciales, se sienten rebasadas y mortificadas por la situación vivida día a día en el salón de clase.

Ante estas circunstancias en donde se sienten desbordadas, hay docentes que implementan estrategias poco pedagógicas, como: “tiempos fuera” (mal empleados, sin hacer reflexión de la conducta ni escuchar su punto de vista de los infantes, es decir, los sacan de la actividad y los ponen en un espacio dentro del salón solos, o los mantienen cerca de ella por periodos de tiempo prolongados, o los llevan a otra aula, o a la dirección); para “mantener el orden” usa tono de voz alto, que los niños perciben que su maestra está enojada y/o es gritona; hacen amenazas frecuentes “ahorita que llegue tu mamá le voy a



dar la queja y te voy a ser tu reporte”; hay actitudes de humillación “acaso eres un bebe, quieres que te ponga un pañal”; así mismo pueden emplear la violencia física, con jaloneos de la ropa y/o de alguna parte del cuerpo de la niña y niño.

Por otro lado, se emplean medidas disciplinarias rígidas, autoritarias, sin tomar en cuenta las necesidades y las posibles causas que influyen en los niños a manifestar dificultades en la convivencia, así mismo, no se toman en cuenta las opiniones y su sentir de las niñas y niños, es decir que la docente en un papel adulto centrista es la que impone las reglas, normas, los “premios” y “castigos” a su conveniencia, sin tener una congruencia en su aplicación. Estas prácticas docentes inadecuadas en vez de ayudar a los infantes a resolver sus conflictos que se le presentan en la cotidianidad, favorecen a que caigan en un estado de vulnerabilidad, en donde no solo la docente sino hasta los mismos compañeros y padres de familia comienzan a etiquetarlos, y en consecuencia se puede dar un trato discriminatorio que provoque que la conducta y/o actitud negativa se incremente, haciendo más tensa la situación en el aula. Y no solo eso, sino también la autoestima, la seguridad, y las potencialidades de los niños (as) se ven en decremento.

Así también, las docentes al ver las conductas inadecuadas que manifiestan los infantes, las reportar con los padres de familia, los cuales pueden reaccionar de forma favorable a las sugerencias realizadas por la maestra, apoyo pedagógico o la responsable del centro, pero otros, se sienten hostigados por las constantes notificaciones dadas, provocando en ellos, malestar, inconformidad, y/o sentimiento de “que la maestra ya trae algo personal en contra de ellos o con el infante”.

Cuando ya se ven involucrados en algún conflicto los padres de familia, docentes y autoridades de la escuela, se puede ver que hay dificultad en realizar negociaciones y/o mediaciones adecuadas, donde se visualice el uso del diálogo, de la escucha activa, de la solicitud de propuestas para llegar a acuerdos encaminado a un trabajo colaborativo para resolver la problemática beneficiando a todas las partes involucradas; por el contrario, con las actitudes y acciones de los involucrados, se pierde la confianza, se bloquea la comunicación, la escucha, se toman posturas inflexibles, rígidas, autoritarias, poco empáticas, cayendo en una lucha de poder (competición), donde uno se sentirá victorioso y otro vencido, o también se da la situación que para evitarse “problemas” se cede a las exigencias del otro (sumisión), aunque no se esté de acuerdo. Lo anterior, no deja satisfecho a todos los involucrados, generalmente provoca sentimientos de inconformidad, malestar, desacuerdo y sentimientos de injusticia.

Lo expuesto anteriormente no difiere mucho de la forma en cómo se abordan los conflictos entre el personal de CACI Palmas, también distinguiendo la falta de comunicación y de confianza para externar sus ideas e inquietudes; las docentes percibe que las autoridades de la escuela se maneja de forma autoritaria, inflexible, que no toma en cuenta las sugerencias e ideas para ir trasformando las enseñanza en la escuela; que ante un conflicto con los padres de familia las autoridades son sumisas ante ellos y no les dan su lugar ni se les escucha, ni se les integra para buscar y acordar soluciones a las situaciones presentadas. Lo anterior provoca inconformidad, estrés, insatisfacción laboral, poca motivación en el trabajo, desánimo, frustración, enojo, se pierde la credibilidad, hay resistencia para seguir indicaciones, etc., lo que afecta a que se lleve un trabajo coordinado,

cooperativo y que les genere satisfacción y agrado y sentido de pertenencia en ese espacio educativo.

Por lo anterior, mi preocupación temática está enfocada a “fortalecer las competencias del personal del CACI Palmas en la resolución de conflictos de forma pacífica, coadyuvando a la sensibilización para ir trabajando cambios de actitudes y a la adquisición de estrategias que les ayude a ir construyendo espacios de convivencia más sanas y armónicas”.

**Formulación del problema:**

“¿Cómo lograr que el personal del CACI Palmas implemente la resolución de conflictos de forma pacífica, para crear espacios respetuosos, flexibles y de sana convivencia?”.

## **5. DISEÑO DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

### **5.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA**

**“Intervención socioeducativa para potencializar las competencias en la resolución de conflictos de forma pacífica, con el personal que labora en el CACI Palmas”**

### **5.2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS – PEDAGÓGICOS DE LA PROPUESTA**

El ser humano es un ente social, que vive en constante interacción con otras personas, esto le permite aprender una gama enorme de conocimientos (valores, lenguaje, formas de comunicación y de comportamiento, entre otras muchas cosas), que coadyuvan a desenvolverse dentro de una sociedad. Pero hay que tomar en cuenta que cada individuo a pesar de tener experiencias similares, se forma como un ser único, desarrollando su personalidad, su pensamiento, su identidad, sus creencias, sus ideas, sus valores, etc., que lo harán diferente a otros, siendo parte de una gran diversidad de seres humanos.

Cuando las personas se relacionan con otros de forma directa y/o indirecta, es probable que se presenten conflictos, porque expresaran, comparten y/o confrontaran sus ideas, creencias, opiniones, costumbres, conocimientos, etc., las cuales pueden ser desigual, o incompatibles con la de la otra persona; en muchos casos estos conflictos no son vistos como una oportunidad de aprendizaje, por el contrario, son percibidos como algo negativo, dañino que lastima, hierde, y que provoca momentos de tensión y sufrimiento, lo que puede conducir a que se cierren las vías de comunicación y del establecimiento de relación respetuosas, optando por actitudes individualistas que van más a querer “vencer y/o dañar al otro”, haciéndole ver que se tiene más poder y/o que se tiene la razón o la verdad única.

Los conflictos son parte de nuestra cotidianidad, estamos constantemente inmersos en ellos sin poder escapar, por lo tanto, es necesario ir transformando la forma de verlos, y desarrollar habilidades que nos permitan afrontarlos y solucionarlos de una manera efectiva y eficaz, siempre trabajando para un bien común y no personal, lo que favorecerá a ir aprendiendo formas de interactuar más justas, solidarias y humanistas, que coadyuven a construir comunidades en que se conviva, en mayor armonía aprendiendo de las situaciones difíciles y /o de los retos que se nos presenten a lo largo de nuestra vida.

El aprendizaje y desarrollo de competencias psicosociales<sup>34</sup>, será fundamental, para lograr convivencias sanas en la cotidianidad, siendo respetuosos, corteses, sensibles, empáticos con uno mismo y con los otros; empleándolas en la interacción con las personas, o cuando seamos parte de un conflicto. La educación socioemocional<sup>35</sup> puede darse a cualquier edad, pero lo recomendable es que sea desde los primeros años de vida. Los niños y niñas de nivel preescolar observan, imitan y aprenden, por lo que las personas que formamos parte de sus núcleos (familia, escuela y comunidad) tenemos el compromiso y obligación de contribuir a su desarrollo integral de ellos y a los de uno mismo. En los niños más grandes y adultos implicará dar información conceptual, desarrollar habilidades y valores que favorezcan las relaciones sociales, ya que en muchos casos se tendrá que desaprender y aprender nuevas formas.

---

<sup>34</sup> **Competencias psicosociales**, las comprenden: conocimiento de sí misma (o), autoestima, manejo de sentimientos y emociones, empatía, respeto, confianza, aprecio a la diversidad, toma de decisiones, comunicación asertiva, cooperación y colaboración, pensamiento crítico, y resolución de conflictos (Valenzuela, y otros, 2003, págs. 45-46)

<sup>35</sup> **Las educación socioemocional** es un proceso de aprendizaje a través del cual los niños y adolescente trabajan e integran en su vida los conceptos, valores, actitudes y habilidades que les permiten comprender y manejar sus emociones, construir una identidad personal, mostrar atención y cuidado hacia los demás, colaborar, establecer relaciones positivas, tomar decisiones responsables y aprender a manejar situaciones retadoras de manera constructiva y ética” (SEP, 2017, pág. 304).

Las personas con un alto nivel de desarrollo de sus habilidades socioemocionales son más conscientes de sí mismas, exhiben valores pro sociales y cuentan con una mejor capacidad de autocontrol. Ello se traduce en relaciones más positivas y respetuosas entre colegas o pares, y en una gestión del trabajo más efectiva (Goleman, 1998, citado en Chao Rebolledo, 2018 pág. 26).

Para orientar y trabajar procesos sobre la resolución pacífica de los conflictos es necesario fortalecer las competencias psicosociales, por lo que a continuación iré plasmando conceptos e información que considero importante para tener elementos que me ayuden a planificar mi intervención que quiero implementar para potencializar las competencias en la resolución pacífica de conflictos del personal de CACI Palmas.

## **5.2.1. EL CONFLICTO**

### **5.2.1.1. Definición:**

Hay varias definiciones de conflicto, por ejemplo Hocker y Wilmot (1991), citado en Girard y Kock (2011), lo refieren como: “una pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos” (pág. 46); Fisas (1987), citado en Tuvilla (s/f), dice que es “una situación en la que un actor (una persona, una comunidad, un estado, etc.) se encuentra en oposición consciente con otro actor (del mismo o diferente rango), a partir del momento en que persiguen objetivos incompatibles (o éstos son percibidos como tales), lo que les conduce a una oposición, enfrentamiento o lucha” (pág. 50). También puede caracterizarse como lo dice Lederach (1984), citado en Tuvilla (s/f)), como “un proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o

destrutivo, según la manera de regularlo” (pág.50). Por su parte Torrego (2000), citado en tuvilla (s/f), dice que “los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos y valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juega un papel muy importante las emociones y sentimientos, y la relación entre las partes en conflicto pueden salir robustecidas o deterioradas en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto” (pág. 52); según Jares, entiende por conflictos “aquel proceso de incompatibilidad entre personas, grupos o estructuras sociales, mediante el cual se afirman o perciben (diferencias entre conflicto real y falsos conflictos) intereses, valores y/o aspiraciones contrarias” (como se citó en Matiz Educación en Valores, 2015 pág. 9).

Valenzuela et al (2003) refiere como conflicto, “a aquellas situaciones en las que se presentan diferencias de intereses, necesidades y valores entre las personas, que dificultan la resolución de un problema... Los conflictos forman parte sustancial del ser humano y de la vida misma, por lo que no se trata de eliminarlos sino de aprender a analizarlos, comprenderlos y resolverlos de manera creativa y constructiva. (pág. 34).

Para Cascón (2000); el conflicto es “cuando hay situación de disputa o divergencia en la que hay contraposición de intereses, necesidades y/o valores; y la satisfacción de una parte impide la de otra; éste se definirá por sus contenidos y por sus causas profundas”. Menciona que no todas las disputas o divergencias implican un conflicto (pueden ser pseudoconflictos o conflictos latentes); así también describe al conflicto como proceso que se da en tres fases:

- Fase 1: Tiene su origen en una necesidad (económica, ideológica, biológica, etc.), si esta se satisface, sin tener choques, estableciendo una la relación cooperativa, entonces no hay problema.
- Fase 2: Cuando en la fase 1 hay problema, surge la fase 2. El no enfrentar o no resolver el problema, nos llevará a que comience el conflicto, se irán añadiendo elementos como: la desconfianza, incomunicación, temores, malentendidos, etc., que estallaran en una crisis.
- Fase 3: Manifestación violenta. Es el peor momento para resolver conflictos de una manera creativa y noviolenta, así mismo para aprender algo, ya que por querer darle una respuesta rápida no se reflexiona ni se analiza. (pág. 8-10)

En la mayoría de los autores revisados, coinciden que el conflicto se da en la divergencia de opiniones, de ideas, de no verse cubierta alguna necesidad, etc. pero lo que va a hacer la diferencia, es la forma en como lo afrontamos y damos solución, ¡ahí está la clave! esta puede ser de forma individualista, agresiva, violenta, o pacífica empleando tolerancia, respeto, comunicación asertiva, empatía, etc.

Desde la Educación para la Paz, Cascón (2000) percibe al conflicto como algo positivo, indispensable, necesario y permanente a las relaciones humanas; siendo una oportunidad de aprendizaje, ya que como seres humanos estaremos lidiando con él toda la vida aunque no lo queramos. Desde su visión de “educar en y para el conflicto” sus principales temas se centran en:

- Descubrir la perspectiva positiva del conflicto: tomarlo como una forma de transformar la sociedad y las relaciones humanas; verlo como una oportunidad



educativa para aprender a construir otro tipo de relaciones; así como prepararnos para la vida , aprendiendo a hacer valer y respetar nuestros derechos de manera no violenta.

- Aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad (en lo micro y en la macro).
- Encontrar soluciones sin violencia, en donde todos ganemos y podamos satisfacer nuestras necesidades.

Girard y Koch (2011), destacan tres principios claves para examinar el conflicto, los cuales son:

1. El conflicto en sí mismo no es positivo ni negativo; más bien es parte natural de la vida.
2. Los conflictos nos afectan a todos, en todas las edades, en todos los ámbitos, en una cultura o comunidad y atravesando todas las culturas y comunidades.
3. Aprender a mirar el conflicto, cómo entenderlo y analizarlo puede ayudarnos a forjar respuestas más efectivas y productivas.

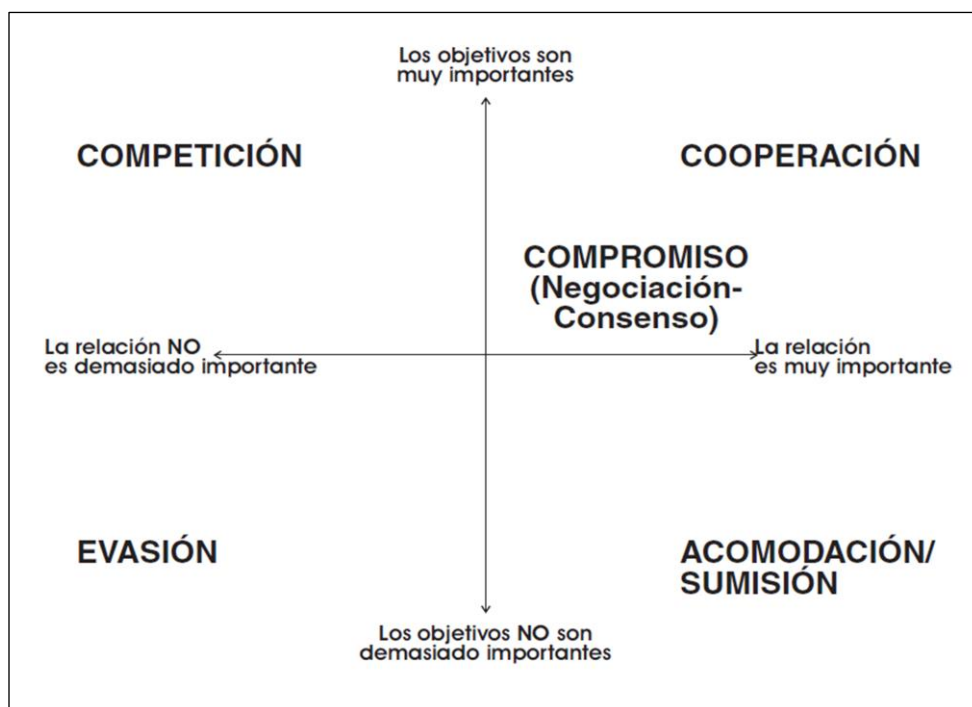
Para ir cambiando la forma de ver el conflicto, implica un proceso de aprendizaje, que esté enfocado a una formación humanista, y centrado en una cultura de Paz; lo que implica interés, compromiso, perseverancia y constancia para investigar, comprender, introyectar, y transformar las interacciones con los otros; ya que actualmente mucha gente al escuchar la palabra “conflicto” lo sigue relacionando solo con un aspecto negativo, sin visualizar que también puede ser un área de oportunidad, para fortalecer lazos afectivos y aprender cosas nuevas, que le ayudaran en situaciones futuras.

### **5.2.2.2. Formas de afrontar el conflicto:**

En la bibliografía se mencionan diferentes clasificaciones de cómo se afrontan los conflictos, que tendrán que ver con las habilidades socio – emocionales de la persona, la intensidad y características de la situación, y el tipo de relación que se tenga entre los implicados (de poder, de reciprocidad), y las expectativas futuras de la relación. Así también dependerán del nivel de desarrollo y maduración, lo que determinará el tipo y los grados del conflicto, es decir serán diferentes de acuerdo a la edad (Pantoja Vallejo, pág. 6).

Cascón (2000) menciona cinco estilos de afrontamiento de los conflictos (ver imagen 1), las cuales no se dan de una forma pura y única en ninguna persona y/o situación.

Imagen 1: Estilos de afrontamiento de conflictos<sup>36</sup>



<sup>36</sup> [http://pacoc.pangea.org/documentos/actitudes-esquema\\_y\\_encuestas.pdf](http://pacoc.pangea.org/documentos/actitudes-esquema_y_encuestas.pdf) consultado en abril 2020.

- **Competición** (yo gano –tú pierdes), hay exclusión, discriminación, menosprecio, expulsión, etc.
- **La acomodación o sumisión:** (yo pierdo – tú ganas)
- **La evasión:** (yo pierdo – tú pierdes), no se consiguen los objetivos, ni la relación, no se enfrentan los conflictos, se piensa que solos se van a resolver.
- **La cooperación:** (yo gano – tú ganas) todos ganan; no se renuncia a lo que es fundamental, es decir, se ceder en lo que es menos importante, para llegar a negociar; esto sería la actitud óptima pero es difícil lograrlo.
- **Negociación:** tienen que haber compromiso; ambas partes ganan en lo fundamental, llevándose cada una, la sensación de haber ganado.

Así también, establece que es importante aprender, a no ver al otro como enemigo cuando se tiene un conflicto, sino la mejor alternativa es colaborar juntos para resolverlo de manera satisfactoria para ambos.

Thomas y Killman (citados en Ministerio de educación de la República de Perú 2013), mencionan 5 estilos de comportamiento frente al conflicto (que son similares a los ya descritos por Cascón) que son: competitivo, complaciente, evasivo, comprometedor y colaborador.

El conflicto no es positivo ni negativo, más bien depende de cómo se afronte y este puede ser destructivo o constructivo. Es **destructivo** cuando: se presta atención a aspectos sin importancia, erosiona la moral y la percepción personal, reduce la cooperación al reducir a los grupos, aumenta y agudiza las diferencias, conduce a comportamientos irresponsables e incluso dañinos, como puede ser las disputas o palabras ofensivas. Es **constructivo** cuando: favorece la clarificación y resolución de los problemas; hace participar a los implicados en

la solución de los mismos; posibilita la comunicación más auténtica; ayuda a liberar emociones, estrés y ansiedad; fomenta la cooperación entre la gente al conocerse mejor; permite la solución de un problema latente ; ayuda a los individuos a desarrollar nuevos entendidos y destrezas (Pérez Serrano, G y Pérez de Guzmán, 2011, citado en Ministerio de Educación de la Republica de Perú 2013; pág. 18-19).

Palma Sepúlveda R. (2006); menciona que existen dos maneras de abordar los conflictos, una desde una posición controversial y la otra de forma colaborativa; la **controversial**: (yo gano- tu pierdes), busca satisfacer las necesidades e intereses en disputas a costa de la insatisfacción de la otra persona; y por lo regular no se resuelven los conflictos de forma satisfactoria para las dos partes, pero sí puede generar más conflictos. En este abordaje controversial se puede presentar respuestas inadecuadas como la agresión<sup>37</sup> y la violencia<sup>38</sup>.

---

<sup>37</sup> AGRESIÓN: respuesta hostil a un conflicto latente, patente o crónico. Conducta fuera de control que tiene como propósito ganar en la relación acosta de los intereses y/o integridad física y/o psicológica de la otra persona. Es una respuesta cargada de emotividad, que suele profundizar la disputa sin dar paso a la resolución al conflicto. Es una carencia de manejo de otras herramientas para expresar los sentimientos, necesidades e intereses en la relación con el otro (Palma Sepúlveda, 2006, pág. 14)

<sup>38</sup> VIOLENCIA: Se entiende como una situación de desborde y trasgresión más allá de la agresión. Son actos imprevisibles de fuerza inmesurada y automática, aun cuando pueda expresar intensidad de daño, puede ser considerada como consecuencia de un proceso más largo de hostilidad y/o agresión. Cuando se implementa se dificulta más a regresar a una situación de orden y de respeto de las normas sociales. (Palma Sepúlveda, 2006, pág. 14).

Entendemos por violencia aquellos actos u omisiones que atentan contra la integridad física, psicológica, sexual y moral de cualquier persona. Toda acción violenta tiene la intención de causar daño y ejercer abuso de poder; puede provenir de personas o instituciones y realizarse de forma pasiva o activa. Estos actos de violencia son tangibles, como una violación, maltrato y golpes, o bien intangibles, es decir, que no se ven ni dejan huella, pero de igual forma lesionan a las personas es su vida emocional. También se considera violencia las acciones o actitudes negligentes que denotan falta de atención con calidad y oportunidad (Valenzuela, y otros, 2003, pág. 11)

Desde la perspectiva de la educación para la paz, la violencia es “todo aquello que impide a las personas autorrealizarse como seres humanos, satisfacer sus necesidades básicas, sus intereses. La violencia es lo que impide u obstruye el desarrollo, la democracia y la vigencia de los derechos humanos” (Papadimitriou, 2005, pág. 8)

Johan Galtung (citado en Cascón , s/f), en su “triángulo de la violencia e implicaciones educativas” refiere la violencia directa: la cual se evidencia con agresiones, conductas disruptivas, etc. (que se da de forma interpersonal y/o colectiva).; la violencia cultural: (que puede estar presente en la religión, ideologías, creencias, arte, lenguaje, etc.), que se puede utilizar para legitimar la *violencia indirecta o estructural* como en : chistes, costumbres, películas, rituales que crean un marco ideológico y conceptual, o *la violencia directa*. La violencia estructural: se trata de modelos organizativos y

La *colaborativa* (gano- ganas), busca distinguir y considerar los intereses, emociones y expectativas de ambas partes, en la alternativa de la solución del conflicto (pág. 16).

### **5.2.1.3. Factores que favorecen los conflictos**

En varias investigaciones coinciden que los conflictos son multifactoriales.

Girard y Koch (1997), citado en Ministerio de Educación de la República de Perú (2013) dicen que los conflictos se generan por:

- **Valores y creencias:** son principios que rigen la vida de las personas; los conflictos pueden surgir cuando estos valores o creencias son rechazados, minimizados o no tomados en cuenta por la otra persona.
- **La percepción de los hechos:** las personas involucradas en un conflicto suelen interpretar los hechos de manera distinta, desde su propia perspectiva. Por otro lado la información que manejan puede ser insuficiente o inexacta.
- **La necesidad e intereses:** cuando una de las personas o grupos involucrados perciben que se está intentando frustrar la satisfacción de sus necesidades y/o intereses. El conflicto existe cuando no hay un acuerdo sobre lo que debe respetarse o satisfacer para que la persona o el grupo pueda desarrollarse.
- **Las relaciones interpersonales:** Se refieren en cómo interactúan los involucrados, el nivel de comunicación que mantienen, las percepciones y emociones mutuas. Generalmente en una relación conflictiva, la comunicación es mala, escasa o nula;

---

estructurales injustas que mantienen a las personas en la insatisfacción de sus necesidades (en la escuela se puede manifestar en: la forma en que se disponen los espacios, formas de dar la clase, la falta de participación del alumnado, aceptación de castigos físicos como método de disciplina, etc.).

lo que genera una relación en la cual ambas partes se perciben como “enemigas” o como “malas”, generándose una posible escalada de conflictos

- **Las estructuras y sistemas organizacionales:** puede ser fuente de conflicto cuando se permite y promueve la asimetría de poder, la desigualdad, la exclusión, la inequidad, las leyes ambiguas, o los procesos inadecuados de toma de decisión.
- **Los recursos escasos:** se suscitan respecto a la distribución de recursos, quien recibe qué, o quien obtiene tal o cual beneficio (pág.19-22).

Deutsch (1969), citado en Matiz educación en valores (2015), hace la siguiente clasificación: Control de recursos; por preferencias incompatibles con la de los otros; intereses, deseos, creencias e información contraria o diferente (pág. 13).

Thomas (1992), citado en Matiz educación en valores (2015); menciona:

**Conflictos de objetivos o interés:** el logro de objetivos de cada parte amenaza u obstruye el logro de los objetivos de la otra.

**Conflicto de juicio u opinión:** son conflictos cognitivos (temas, hechos empíricos, etc.) que pueden entrar en controversia.

**Conflictos normativos y de valores:** se centran en la evaluación de una parte, sobre la conducta de la otra, desde su enfoque ética, nociones de equidad, justicia, respeto, jerarquía de estatus, valores, costumbres, etc., (pág. 14)

### 5.2.2. CONFLICTOS Y VIOLENCIA EN LA ESCUELA.

La escuela es un espacio donde se refleja las situaciones que acontecen en su contexto social, político, económico y cultural; en ella se expresan los valores, creencias,

formas de interacción e incluso los problemas y desafíos del contexto (Baños, Vázquez, Juárez, Molina, Rodríguez, & Pérez, 2011, pág. 148).

La violencia que invade a la sociedad se traslada a la escuela convirtiéndola en una institución educativa que se aleja de los valores democráticos, por eso cuando entra a la escuela, puede ser ejercida por todos los integrantes de la comunidad educativa, cuando están en interacción con el otro (de la misma edad, o diferente, no importando el género); este tipo de acciones regularmente genera consecuencias negativas, como: daño emocional y físico, estrés, desmotivación, ausentismo, que pueden permanecer y afectar a lo largo de la vida.

Los conflictos y la violencia dentro de las escuelas no son fenómenos nuevos, pero si se ha cambiado la forma de percibirlos y tratarlos; en décadas pasadas cuando presentaban conductas de indisciplina los alumnos eran corregidos con medidas radicales que estaban “consentidas” por los adultos, caracterizándose por castigos que podían implicar violencia física y/o emocional, además, la institución educativa se manejaba con normas rígidas, represivas o punitivas, que generaba y exigía una obediencia en contra de la voluntad del individuo.

Aunque en años más recientes se han llevado a cabo estrategias<sup>39</sup> para mejorar la sana convivencia dentro de la escuela, culturalmente, seguimos favoreciendo disciplinas y

---

<sup>39</sup> Por ejemplo: en el Plan nacional de desarrollo 2007-2012, en la estrategia 11.1, se establece reforzar la cultura cívica, el apego a la legalidad y el conocimiento del derecho; En el Programa Sectorial del mismo periodo, en su objetivo 4, se propone “ofrecer una educación integral que equilibre la formulación de valores ciudadanos para fortalecer la convivencia democrática e intelectual”, dispone en materia de Educación Básica, la importancia de construir una cultura de convivencia y participación igualitaria y apegada a las leyes, intercultural, respetuosa, y sin recurso a la violencia a partir de la experiencia escolar. En el artículo 42 de la Ley General de Educación, establece que en la impartición de la educación para menores de edad, se tomarán medidas que aseguren al educado la protección y el cuidado necesario 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. ( Administración Federal de servicios educativos en el Distrito, 2011). [http://oce.uaq.mx/docs/Marcos\\_CE/Marcos\\_estatales/Ciudad\\_de\\_Mexico/CDMX\\_DF\\_Lineamientos\\_general\\_es\\_educacion\\_basica\\_marco\\_convivencia\\_2011.pdf](http://oce.uaq.mx/docs/Marcos_CE/Marcos_estatales/Ciudad_de_Mexico/CDMX_DF_Lineamientos_general_es_educacion_basica_marco_convivencia_2011.pdf) (consultado Diciembre 2020). En el año 2011 la

actitudes autoritarias<sup>40</sup> (“lo haces porque te lo digo yo”), se ha avanzado lento en este proceso, porque seguimos percibimos a los niños, niñas y adolescentes (NNA) como personas que tienen que seguir ordenes de los adultos sin cuestionar, no se les pide opinión y mucho menos que tomen decisiones; además, se encuentran expuestos a la violencia de manera cotidiana en distintos ámbitos de su vida (en el contexto, la escuela y la familia), afectando su desarrollo psicológico, físico, social y cognitivo, con lo que se vulnera su derecho a crecer sano, y a recibir protección contra el abuso y la discriminación, ambos confirmados por la Convención sobre los Derechos del niño; mas sin embargo, se genera malestar, inconformidad, frustración que pueden detonar en conductas agresivas y/o violentas.

De acuerdo a la investigación realizada por Trucco e Inostroza (2017), el tipo de violencia que perciben los alumnos son: agresiones físicas, burlas por distintos motivos, robos, maltrato físico y verbal, inseguridad, discriminación y prácticas autoritarias. Los NN de edad preescolar y primaria perciben en mayor proporción el castigo físico, mientras que los más grandes perciben la violencia psicológica.

Esta violencia regularmente se remite a espacios escolares con baja capacidad de gestión de las relaciones interpersonales, lo que afecta negativamente la convivencia y los procesos de

---

Secretaría de Educación Pública, publicó varios materiales impresos enfocados a dar información u orientación a los docentes sobre la forma de implementar la disciplina y para intervenir sobre la violencia dentro de las escuelas (por ejemplo: libro “Equidad de género y prevención de la violencia en preescolar”, el “Marco para la convivencia en las escuelas de educación preescolar en el Distrito federal” y el “Protocolo de intervención del docente de educación preescolar.

<sup>40</sup> AUTORITARISMO: “todo intento por forzar el sentido de la autoridad, esto es, por pretender que se reconozca la autoridad mediante el uso de la fuerza, y de la coacción... La autoridad muta y se convierte en autoritarismo en el mismo momento en que quien la reclama debe emplear la fuerza (la violencia) para lograr obediencia a ese reclamo. Puede que el uso de la fuerza obtenga lo pedido – la obediencia para evitar el castigo- pero eso no supone necesariamente el reconocimiento de la legitimidad de quien reclama esa obediencia” Hannah Arendh (1996), citada por Gallo (2008, pág. 251).



enseñanza en las salas de clase; esto significa que la escuela no está cumpliendo con uno de los mandatos principales, que es ser un refugio de protección y de garantía de los derechos de las NNA. (Trucco & Inostroza, 2017).

Como mencione anteriormente, los conflictos en la escuela se dan entre los diferentes integrantes de la comunidad escolar (alumnos- alumnos/ docentes- alumnos/ docentes- docentes/ docentes- autoridades escolares/ docentes-padres de familia, etc.), pero dentro de la institución educativa, se le presta mayor atención a los conflictos donde están involucrados los alumnos, ya que estos generan tensión, y los docentes requieren de tiempo y esfuerzo para contenerlos. En ocasiones el docente, directivos y/o padres de familia pueden percibir conflictos y/o violencia entre los estudiantes, cuando para ellos no lo sean, por el contrario son formas de interactuar y de fortalecer vínculos afectivos y sentido de pertenencia a un grupo (como es el caso de algunos “juego pesado”, en donde ellos mismo marcan su reglas y sus consecuencias; saben con quien sí implementarlos y con quien no). Francois Dubet (1998) dice “una misma conducta puede ser considerada o no como violencia” (pág. 29), todo depende de quién y cómo se mire.

Cuando los alumnos presentan conflictos de convivencia, regularmente la escuela los miran de forma superficial, etiquetándolos y juzgándolos a base de prejuicios, sin analizar las causas reales que pueden estar propiciando los problemas; así mismo, justifican el actuar de estos, a factores externos a la escuela, principalmente a la familia, y no se toma en cuenta la influencia de la institución para que esto suceda, como: la práctica docente, maestros poco motivados, el clima áulico, la falta de materiales, inmuebles descuidados e inapropiados, burocracia, autoritarismo, uso y abuso de normas, injusticias, débil clima relacional entre profesores y alumnos, deterioro del clima de pertenencia a la institución, etc..

Carrasco y Schade (2013) realizaron una investigación con docentes de nivel preescolar, obteniendo que sus creencias, sobre el porqué ocurren los conflictos en el aula, eran dirigidas a atribuciones externas, responsabilizando a los padres de familia por no inculcar hábitos, normas y disciplina en sus hijos, obviando su rol de educadora y negando que ellas como el adulto a cargo del nivel inicial, son corresponsables de brindar a los infantes una educación integral, basada en la dignidad y el respeto (pág. 10).

Pantoja Vallejo (s/f), refiere que para dar una adecuada intervención al conflicto escolar y a los sucesos violentos, se requiere de un análisis multicausal de los factores que lo originan (pág. 7), tomado en cuenta: las características propias de la persona, la familia, la escuela, la cultura y la sociedad, y a través de este conocimiento se podrá entender el conflicto en toda su complejidad.

Arribas A. y Torrego (2006) mencionan que los problemas de convivencia se deben de mirar de diferente forma si se quiere ser justo y eficaz, por lo que es necesario revisar los esquemas excesivamente rígidos de buenos y malos; de agresores y víctimas, para mirar y comprender en profundidad lo que pasa en relación con los problemas de la convivencia en los centros educativos. Activar estrategias que desarrollen capacidades que nos permitan vivir en común. Tener autoridad<sup>41</sup> y firmeza para mejorar la convivencia, pero al mismo

---

<sup>41</sup> Es necesaria la figura de autoridad (una relación asimétrica) dentro del aula, pero está debe ser asumida como legítima por maestros y alumnos, lográndose a través de llegar a consensos de los lineamientos, reglamento y normas de convivencia, creando así, espacio democráticos, dejando que todos puedan ejercer su derecho a la participación dentro del aula.

Furlan (2004), citado en Dussel (2005) dice: “Que se promueva que toda la comunidad educativa tome la palabra, su palabra, lo que implica tanto hablar como articular un pensamiento, como escuchar y dialogar con otros, sumarse a una conversación que nos precede y que se continuará cuando ya no estemos, que es la conversación de la sociedad humana. Una conversación que no siempre es armoniosa, que no se produce necesariamente en la misma lengua, pero que debiera involucrarnos a todos, que debiera valorar el aporte original que cada uno quiera y pueda hacer, si la sociedad se propone ser democrática y plural (pág. 1119). La disciplina como poder, debe ejercerse a favor de los derechos de las personas y no en contra de ellos. Su ejercicio debe sujetarse a ciertas reglas, las cuales deben comprender mecanismos para la potencialización y garantía de los Derechos Humanos (Nikken, 1994, pág. 22).

tiempo ser amables con los que presentan dificultad en las interacciones y potenciar lo mejor de cada uno, empleando el elogio y el reconocimiento de los pequeños logros, haciendo sentir al otro que es aceptado y valorado (pág. 28).

Desde esa visión de los problemas de la convivencia, el conflicto se entiende como un elemento fundamental de las relaciones humanas que se construye desde la diversidad<sup>42</sup>, desde el reconocimiento de las diferencias de las necesidades, de intereses, de valores, de sentimiento. Cuanto mayor sea la diversidad de los grupos mayor podrá ser la conflictividad, pero más rica y plural podrá ser la convivencia. La violencia es una manifestación posible del conflicto, pero no una consecuencia inevitable del mismo. La violencia se produce cuando no se ha aprendido a controlar la propia agresividad o la del otro. Mientras que la agresividad es instintiva, la violencia es cultural y, por lo tanto, se puede prevenir educativamente.

Palma Sepúlveda (2006), menciona que los conflictos se pueden dar por las relaciones interpersonales entre dos o más actores educativos (mientras no surjan por la infracción de alguna norma), estos no deberían ser sancionados ni castigados, más bien se debería generar condiciones para llegar a una aclaración del conflicto, para establecer su resolución (pág. 12).

El rol que asuma la escuela en los procesos de socialización es fundamental para ir enseñando modelos no violentos para dar soluciones a los conflictos en el aula ya que la institución educativa debe de ser un espacio seguro, comprensibles y facilitadoras de

---

<sup>42</sup> La respuesta satisfactoria a la diversidad del alumnado, tanto en sus niveles de aprendizaje como en su contexto socio – educativo, contribuyendo a la igualdad no solo de oportunidades sino también de resultados y al éxito de todos y todas, pero manteniendo la heterogeneidad de las aulas, sin separar por nivel de rendimiento (Calatayud Salomon, 2018), es decir, es en donde todos aprenden de todos al ritmo de cada quien y en un ambiente democrático.

ambientes para todos; en este tenor, es importante la enseñanza: en la formación moral, fomentar las relaciones interpersonales sanas, el trabajo en equipo, promover la amistad, enseñar a construir empatías, prácticas de aprendizaje cooperativo, motivación escolar y participación en el proceso educativo (Trucco & Inostroza, 2017)

Carbonell y Peña (2001); Díaz Aguado (2002); y Valles Arándiga (2002) citados en Domínguez y Pino (2007) refieren que es importante **mejorar el clima de convivencia escolar** como estrategia de actuación, priorizando la prevención como primera pauta para el logro de ambientes saludables en los que las relaciones de respeto entre todos los integrantes de la comunidad educativa, sea el objetivo a alcanzar a través de una metodología de prevención, cuanto más temprana mejor; además de trabajar en la sensibilización, el clima de clase, la evaluación de las actitudes de los docentes en la resolución de conflictos, las normas de convivencia, etc., que será la forma más eficaz para luchar contra la intolerancia, la violencia o la exclusión en las mismas (pág. 448 -451). Domínguez y Pino (2007) proponen implementar la técnica denominada "carnet social individual" que pretende favorecer la adquisición de hábitos cooperativos y de participación y realizar una evaluación de los cambios que se producen en el individuo y en el grupo-clase (para conocer el procedimiento de esta técnica se invita a recurrir a la bibliografía citada).

La escuela es una institución fundamental para aprender y enseñar habilidades socio-emocionales que den herramientas a toda la comunidad educativa para establecer formas de convivencia más sanas, que favorezcan la forma de enfrentar los conflictos con una perspectiva positiva, colaborativa, participativa, productiva y respetuosa.

La realidad sociocultural actual exige un cambio en el rol del docente, quien ya no debe concebirse como un mero transmisor de conocimientos académicos sino como una figura

significativa de sostén emocional, potenciadora del desarrollo integral de los alumnos (Filella, Ribes, Agulló & Soldevila, 2002, citado en Oros Laura Beatriz y otros 2011, pág. 495).

Estos mismo autores, refieren que el aprendizaje de habilidades socioemocionales, tiene un impacto positivo en la persona, que puede repercutir en diferentes áreas, por ejemplo: en el desarrollo y enriquecimiento de características y competencias personales, que son de gran utilidad para afrontar la vida cotidiana y sobreponerse a la adversidad, y potenciar de este modo la salud y la resiliencia psicológica (Fredrickson, 2000; Vera Poseck, 2004, citados en Oros Laura Beatriz y otros 2011). En el plano cognitivo, influye positivamente en los procesos intelectuales, mejora el razonamiento, la resolución de problemas y el procesamiento de la información, y maximizan la atención, la retención y el recuerdo, la flexibilidad cognitiva y las funciones ejecutivas, entre otros procesos que conducen a un aprendizaje más rápido y significativo (Ashby, Isen & Turken, 1999; Fredrickson, 2005; Fredrickson & Joiner, 2002; Nadeau, 2001; Phillips, Bull, Adams & Fraser, 2002; Tamblyn, 2003, citados en Oros Laura Beatriz y otros 2011).

Las habilidades, valores emocionales y sociales que favorecen en específico el proceso de resolución de conflictos son: la auto regulación de las emociones, la comunicación asertiva (el dialogo, la escucha y el silencio activo), la reciprocidad, la creatividad en la resolución de conflictos, la empatía, la negociación, el comportamiento de ayuda, la cooperación, la solidaridad, la participación activa, comprensión de sí mismo y del otro, identificación e interpretación de los problemas así como el análisis de sus causas y consecuencias, la no discriminación, el desarrollo de la sensibilidad, la apreciación de la diferencia, la expresión de sentimientos entre alumnos y profesorado, etc. Como podemos ver, es una gama amplia de habilidades y valores para favorecer dentro de los espacios educativos, es un reto,

que requiere constancia e implementación en lo cotidiano para aprenderlo y lograr que sea parte de nuestro actuar.

Las emociones y sentimientos negativos y/o pasivos (ira, miedo, ansiedad, tristeza, vergüenza, culpa, frustración, decepción, inferioridad, desesperanza, etc.) pueden ser obstáculos para la resolución de problemas ya que están enlazadas con el pensamiento y la acción

En México se han integrado en los Programas Educativos de nivel preescolar, el aprendizaje socioemocional, como un aspecto importante en el desarrollo del niño, pero las docentes al elegir los contenidos de sus planeaciones se centraban más en los aprendizajes cognitivos (muchas veces por complacer a los padres de familia para que los niños salieran leyendo y escribiendo). A partir de que se implementa el Programa Educativo 2017 (Aprendizajes Claves), se le asignan horas específicas para su enseñanza (90 horas al año, que equivale al 15% del tiempo en la escuela)<sup>43</sup>, con lo que se espera mejorar la calidad de la educación y principalmente a contribuir a la formación integral de los NN; pero no hay que olvidar que la enseñanza - aprendizaje socioemocional se debe practicar diariamente a cada momento, de forma vivencial, es decir, con los ejemplos y con las formas de interactuar en la vida diaria.

### **5.2.3. MODELOS DE INTERVENCIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Torrego y Villaoslada (2004), proponen tres modelos de intervención ante los conflictos de convivencia que se producen en los centros educativos: el punitivo, el relacional y el integrado; no se dan estos en un estilo puro; en la mayoría de las situaciones coexisten en

---

<sup>43</sup> (SEP, 2017, pág. 140)

los centros elementos de los tres modelos, si bien prevalece uno u otro en función de la cultura predominante en cada organización; a continuación se da una breve descripción de estos:

- **Modelo punitivo:** ante una falta se impone una sanción de acuerdo con las normas generales (decretos de derechos y deberes de los alumnos) como las propias del centro. Se basa en la hipótesis de que la sanción disuade al infractor y a los otros, evitando la repetición futura de la falta. Responde a un concepto retributivo de la justicia, la persona repara el daño a través del castigo. La víctima solo interesa como denunciante, no se trata su trauma, ni se atenúa su sentimiento de indefensión; no se produce reconciliación entre las partes, o al menos no se produce como consecuencia de la aplicación del modelo, permanece el trauma de la víctima, pero también la culpa del agresor. Se dan una intervención superficial, atendiendo solo los síntomas visibles, es decir no se ven las causas. Por lo tanto el problema puede volver a surgir. El poder de resolución es asignada a un tercero, a quien corresponde establecer la sanción: consejo escolar, director, etc. Se trata del modelo más utilizado en los centros (pág. 33).
- **Modelo relacional:** Se centra en la resolución del conflicto a través de la relación directa entre las partes involucradas en el mismo. Consiste en la búsqueda de una solución a través del diálogo por propia iniciativa entre las partes (sin intervención del centro), con lo cual hay un fortalecimiento de la relación y una reconciliación, así mismo; se abordan las causas profundas del conflicto; se sigue un modelo de justicia restaurativa, la víctima recibe una restitución material o moral y el agresor libera su culpa. Garantiza la prevención individual, ya que el coste mental y emocional que supone al agresor reconciliarse con la víctima es la base del cambio

individual. Con este modelo se potencia una moral autónoma y responsable, pero es difícil que en un centro educativo los alumnos y/o profesores cuenten con los herramientas y el tiempo para establecer el dialogo y la reflexión necesarias para realizar el proceso que conlleva este modelo (dialogar sobre su conflicto, que se comprendan, se disculpen, se perdonen y se comprometan con una solución que los integre). Al no lograrse lo establecido en este modelo, podría aumentar la sensación de impunidad del agresor, la indefensión y el sentimiento de miedo de la víctima. Así mismo aumentarían los problemas de seguridad en el centro al no garantizarse la prevención generalizada, ya que, en el mejor de los casos, la resolución del conflicto se estaría produciendo en el plano privado y los otros miembros de la comunidad educativa no tendrían por qué conocer este desenlace. El centro educativo estaría dejando de cumplir una función primordial como agente en la regulación de la convivencia (pág. 34)

- **Modelo integrado:** trata de combinar las ventajas de las dos modalidades anteriores, corrigiendo sus limitaciones y potencializando sus fortalezas. En este modelo, el centro educativo tiene un papel activo en el tratamiento personalizado de los conflictos, ya que se propone un procedimiento democrático de elaboración de normas y consecuencias ante su incumplimiento (transmitiendo un mensaje de autoridad educativa). Establece una estructura especializada en abrir un diálogo en relación con el conflicto, el equipo de mediación y tratamiento de conflictos. Se realizan propuestas orientadas a la prevención de los conflictos potenciando un conjunto de medidas de tipo organizativo curricular. Involucra a toda la comunidad educativa en la mejora de la convivencia, e integra los modelos restitutivo y retributivo de justicia: la importancia de las normas y las relaciones interpersonales.



El poder de la resolución de los conflictos se traslada a la relación entre los protagonistas del conflicto bajo el auspicio del centro.

Este modelo de gestión de la convivencia<sup>44</sup> se caracteriza por exigir:

- Un planteamiento global, con grandes implicaciones organizativas dentro de la estructura escolar
- Una formación concreta para profesores y alumnos como eje motor de cambio y de responsabilidad en la gestión de la convivencia
- Que los profesores tengan un cambio de actitud y valores en sus procesos de tratamiento del conflicto, como de gestión de la justicia, de revisión de procesos curriculares y de implicaciones en la participación del centro.

Este modelo **actúa en tres planos educativos para mejorar el clima de convivencia:**

1. La inserción del equipo de mediación y tratamiento de conflictos en la estructura del centro.
2. La elaboración democrática de las normas
3. La creación en el centro de un “marco protector” (que tenga en cuenta los intereses y necesidades de la comunidad educativa) implica la mejora en:
  - Cambios en el currículo escolar, haciéndolo más inclusivo y democrático.
  - La colaboración de la familia

---

<sup>44</sup> Es un conjunto de planteamientos educativos que tratan de guiar las actuaciones concretas que se adoptan desde una perspectiva de centro. Su finalidad es optimizar los procesos de enseñanza y aprendizaje, afrontar los problemas de disciplina y prevenir y erradicar la violencia (Torrego 2003, citado en Torrego 2006).

- Adopción de medidas que afronten la influencia del contexto social cercano del alumnado.
- Revisión del clima y de las interacciones del aula
- El diseño y desarrollo de medidas organizativas directamente relacionadas con la mejora de convivencia. (Caramés, Caramés, Vera, & Ordoñez, pág. 7)

Las **ventajas** de este modelo, radica de que hay una autentica **reparación de los daños**, la víctima recibe la atención del profesor, de sus compañeros, de los alumnos ayudantes y del propio grupo, que tratará el problema en la asamblea de clase; mientras que el agresor podrá reparar el daño pidiendo perdón y disculpándose en el proceso de la mediación (en donde se puede sentir perdonado por su víctima). Por otra parte, **el encuentro y el diálogo facilitan la reconciliación entre los protagonistas**, haciendo que las heridas se cierran, las relaciones se sanan y se mejore la convivencia, por lo tanto, se dedica una atención especial a la mejora de la relación. Y por último la resolución se propicia porque el conflicto es abordado en profundidad, tratando las causas y no de los síntomas.

También se favorece una moral autónoma, las partes tienen una función protagonista en la regulación de sus relaciones, bajo la autoridad democrática del centro educativo, que interviene en el proceso, se fomenta una cultura de paz, de justicia y solidaridad desde las normas y a través de estructuras y personas dedicadas a la mejora de la convivencia. De este modo, a la prevención individual, garantizada por el coste mental que supone al agresor reconciliarse con la víctima, se le suma la prevención generalizada. **En este modelo se trata de reparar, reconciliar y resolver.**

Caramés et al., (s/f) refiere que el enfoque de la mejora de la convivencia, responde a un modelo integrado en un triple sentido:

1. Integrado en la medida en que supera las debilidades y limitaciones de los modelos punitivo y relacional de regulación de la convivencia, integrando en un único sistema sus fortalezas y obteniendo como resultado un refuerzo de la autoridad democrática.
2. Integrado en las actividades de enseñanza- aprendizaje: aprender a convivir no implica sólo la gestión de la convivencia, significa adoptar decisiones de carácter preventivo en el núcleo de los procesos de enseñanza para que estos sean significativos y permita mayor éxito para todos. El rol del docente es fundamental dentro del aula para llevarlo a cabo.
3. Integrado en el centro: en su cultura organizativa. Reflexionar y explicitar entre todos los integrantes de la comunidad educativa, los valores (como la paz, la justicia, la solidaridad, la participación democrática y la comunicación dialógica y sus instrumentos), en los que el centro quiere educar y establecer cuáles son las normas y estructuras necesarias para garantizar el desarrollo de esa educación (pág. 6)

El siguiente paso es trasladar esa cultura a la organización de modo que sea posible planificar, actuar, verificar y evaluar lo que hacemos, aprendiendo continuamente de nuestros aciertos y errores.

Este modelo corresponde a un modelo de educación moral, en donde el aprendizaje de este es en la práctica de estos. El modelo contempla que los alumnos realicen prácticas morales orientadas a elaborar los conflictos mediante los procedimientos racionales y emocionales a los que dan vida con su propias acciones, individuales y colaborativas; prácticas, como las

mediaciones, formales e informales, o las asambleas de clase donde se debaten las normas, que persiguen finalidades que son los valores y bienes que la práctica expresa y desarrolla durante su realización. Esta participación permite la transferencia de capacidades morales a situaciones nuevas mediante la formación de hábitos y desarrollando un conjunto de capacidades morales que constituyen la inteligencia moral: que la constituye el autoconocimiento, la empatía, el juicio moral, la comprensión crítica o la autorregulación (Torrego Seijo & Villaoslada Hernán, 2004, págs. 35- 37).

Desde la Educación para la Paz, Cascón (2000) propone trabajar el conflicto principalmente en tres niveles consecutivos y uno paralelo los cuales son: la provención<sup>45</sup>, análisis y negociación, mediación, y la acción “noviolenta” (pág. 13).

ESTRATEGIAS	CARACTERISTICAS Y DESARROLLO
<b>PROVENCION</b>  (Es recomendado para trabajarlo en los primeros años de vida)	Se tiene que dar la intervención cuando el conflicto está en sus primeros estadios (procurando satisfacer las necesidades e intereses evitando actos violetos), sin esperar a que llegue la fase de crisis. Se trata de poner en marcha procesos <sup>46</sup> que favorezcan y provean de habilidades y estrategias que permitan enfrentar mejor los conflictos cuando se produzcan. Habilidades a trabajar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Crear grupos en un ambiente de aprecio y confianza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajando el sentimiento de pertenencia y la identidad vs. el rechazo y la falta de integración. Así también, la autoestima y el aprecio hacia los demás (haciendo hincapié en lo positivo), y los valores personales y como miembro de</li> </ul> </li> </ul>

<sup>45</sup> Provencción: (término usado por J. Burton) como proceso de intervención antes de la crisis que nos lleva a:

- Una explicación adecuada del conflicto, incluyendo su dimensión humana.
- Un conocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas.
- Una promoción de condiciones que creen un clima adecuado y favorezca una relaciones cooperativas que disminuya el riesgo de nuevos estallidos, aprendiendo a tratar y solucionar las contradicciones antes de que lleguen a convertirse en antagonismos.

<sup>46</sup> Se habla de proceso porque el desarrollo de cada una de las habilidades está apoyado en la anterior y porque es fundamental que se trabaje de una forma planificada y sistemática.

	<p>una cultura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Usando técnicas y juegos de integración, buscando afinidades y cohesión.</li> <li>✓ Utilizar dinámicas para enfrentar los conflictos sin miedo, en un clima de confianza y responsabilidad.</li> <li>• <b>Favorecer la comunicación (dialogar y escucha de forma activa y empática)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Usar juegos y dinámicas que permitan desarrollar una comunicación afectiva. Trabajar con canales verbales y no verbales, para aprender a que debe de haber coherencia entre los dos aspectos de la comunicación para que no se pierda la credibilidad y confianza.</li> <li>✓ Aprender a tomar y usar la palabra, a expresarse, a respetar cuando la tiene otra persona, a poner en práctica técnicas que permitan un reparto justo de la palabra, etc.</li> </ul> </li> <li>• <b>La toma de decisión por consenso, igualitaria, participativa y no sexistas.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementar asambleas de clase, donde todos tengan oportunidad de expresar su opinión y que se tome en cuenta para la decisión final (ceder responsabilidad y poder); primero que tomen decisiones en temas sencillos y después en otros más importantes.</li> </ul> </li> <li>• <b>Trabajar la cooperación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enfrentar el conflicto entre todas las partes (descubriendo sus percepciones y utilizando la fuerza de todos para el objetivo común).</li> <li>✓ Descubrir que la diferencia es un valor y una fuente de enriquecimiento mutuo.</li> <li>✓ Desarrollar juegos cooperativos, buscar formas de trabajo y aprendizaje cooperativo.</li> </ul> </li> </ul>
<p>ANÁLISIS Y NEGOCIACIÓN</p> <p>(las propias personas lo resuelven; esta estrategia se recomienda aplicarla con niños más</p>	<p>Un objetivo, es aprender a analizar, negociar y a buscar soluciones creativas mutuamente satisfactorias, que les ayude a resolver por ellos mismos sus conflictos.</p> <p>Es fundamental verlos de forma independiente a: la <b>persona</b>, el <b>proceso</b> (la forma de abordarlo) y el <b>problema</b> (las necesidades o intereses en disputa); como a continuación se despliega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Persona:</b> Ser sensible con ella (s) o con él (ellos); verla como colaboradora para resolver el problema y no “como que ella/él</li> </ul>

grandes y/o adulto)	<p>son el problema”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aprender a expresar, escuchar y a interesarse por las percepciones que se tienen del conflicto (se puede usar: el escribir, narrar, representar, juegos de roles, etc.)</li> <li>✓ Reconocer las emociones intensas, y sacarlo en espacios en donde no se haga de forma destructiva. Saber que cuando se esté tranquilo es el mejor momento para enfrentar el conflicto.</li> <li>✓ La imagen y el prestigio de la persona debe de salir airosa.</li> <li>✓ el poder (el cual se tiene que equilibrar), enseñar a empoderarse a los que lo necesitan y aprender a quitar poder de quien está arriba (desobediencia<sup>47</sup>). Trabajar la confianza en sí mismo, la autoestima, la asertividad (capacidad de afirmar nuestras propias ideas y posiciones), y el apoderamiento (proceso por el cual descubrimos nuestra base de poder e influencia).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proceso:</b> Ser equitativo y participativo, en las intervenciones para abordar el problema y llegar a soluciones que acepten ambas partes.</li> </ul> <p>Es necesario aprender:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Controlar las dinámicas destructivas de la comunicación (insultos, sacar eventos pasados, hablar por otros, etc.); Hablar en 1° persona, manifestando nuestro sentimiento, sentir y como ha afectado y por qué (se puede decir verbalmente y/o de forma escrita).</li> <li>❖ Analizar los procesos seguidos: ¿Qué los origino? ¿quién ha participado? ¿cuál es su poder y su influencia?; que soluciones se han ensayado, etc.; se requiere contextualizar el conflicto desde el pasado y el presente</li> <li>❖ Establecer procesos de consenso que permitan a todas las partes expresarse, sacar sus necesidades y satisfacerlas. Es importante también consensar las reglas de cómo se abordará el conflicto.</li> </ul>
---------------------	--

<sup>47</sup> No se trata de desobedecer de forma ciega, sino de ser consciente de lo que hacemos y de por qué lo hacemos, argumentando el por qué, proponiendo alternativas y asumiendo responsabilidades y consecuencias de esa desobediencia; Luther King decía “colaborar con lo que está bien debe ser tan evidente como no colaborar con lo que está mal”.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El problema:</b> ser duro con el problema (no con la persona); las necesidades e intereses son el origen de los conflictos, por lo que es fundamental aprender a reconocerlas, jerarquizarlas y expresarlas; es necesario pasar a una negociación basada en necesidades. El objetivo es saber cuál es el problema (s), que está en el centro del conflicto; después realizar propuestas de posibles soluciones (creativas), que favorezcan a las dos partes y elegir por medio de acuerdos las que sean más viables a realizar.</li> </ul> <p>Para desarrollar habilidades para llevar este proceso, se puede implementar una metodología con enfoque socio afectivo<sup>48</sup> que contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Técnicas de visualización: juego de roles y de simulación; teatro, marionetas, etc. para visualizar y analizar los problemas <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tener en cuenta aspectos racionales y emocionales.</li> <li>❖ Ver las diferentes percepciones sin apasionamientos (neutral).</li> <li>❖ Ser empático con la otra persona y sus percepciones sobre el conflicto, para comprender y buscar soluciones satisfactorias para ambas partes.</li> <li>❖ Analizar las causas y raíces más profundas, descubriendo las necesidades y/o intereses insatisfechos que están en su origen.</li> <li>❖ Ensayar soluciones (creativas y variadas)</li> </ul> </li> </ul>
<p>MEDIACIÓN</p> <p>(es una herramienta, en donde se requiere una tercera persona, pero la solución final del conflicto la establecerán las partes)</p>	<p>Se implementa en aquellos casos en que las partes han agotado ya las posibilidades de resolverlo por sí mismas, o en los que la situación de violencia o de incomunicación impide que puedan hacerlo.</p> <p>La persona que sea mediador, ayuda a construir un proceso justo, restableciendo la comunicación y creando el espacio y clima adecuado para que puedan hacerse frente al conflicto y resolverlo. Es fundamental que siempre sea neutral hacia las partes y su objetivo será lograr soluciones que satisfagan mínimamente las necesidades de ambas partes (ganar- ganar), de una forma justa, así como también, en la medida de lo posible restablecer la relación. Es importante que durante el proceso</p>

<sup>48</sup> Se trata de una metodología coherente con los valores que queremos transmitir y que haga hincapié no solo en los contenidos, sino también en las actitudes y valores. Una metodología lúdica, participativa, cooperativa, socioafectiva, que fomente la reflexión y el espíritu crítico.

involucradas)	<p>se reequilibre el poder y/o favorecer que las partes lo hagan.</p> <p><b>El proceso de mediación que propone es el diseñado por: J. Paul Lederach;</b> el cual tiene las siguientes fases (que no son lineales ni rígidas):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entrada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las partes implicadas en el conflicto, deben aceptar la mediación y a la persona que lo realizará.</li> <li>✓ El mediador recopila información de las partes implicadas y del conflicto (primero de forma individual y después se valorará para hacerlo cara a cara); identificando puntos a tratar y diseñando una primera estrategia sobre la forma de cómo abordarlo y lo dará a conocer a las partes para su aceptación.</li> <li>✓ Establecer y aceptar las reglas del proceso; además el mediador establecerá cuál es su papel y su actuar durante el proceso.</li> </ul> </li> <li>• <b>Cuéntame:</b> cada quien cuenta su historia, percepciones, emociones, y sentimientos (desahogarse sin agredir al otro). El objetivo principal es la escucha mutua, el intercambio de información, la exteriorización de los sentimientos, sacar puntos de acuerdo; que las partes se comuniquen bien y entiendan lo que expresan, así como de cuidar la relación y el respeto entre ellas.</li> <li>• <b>Ubicarnos:</b> analizar conjuntamente el conflicto e identificar cuáles son los problemas de raíz, y definir una agenda común de puntos a tratar y solucionar. Se dejan las posturas a un lado y se centra en las necesidades o intereses.</li> <li>• <b>Arreglar:</b> las partes involucradas proponer soluciones a los problemas que satisfagan a ambos; puede ser por medio de lluvia de ideas u otra técnica que desarrolle la creatividad. El mediador hace registro de todas.</li> <li>• <b>El acuerdo:</b> el objetivo es llegar a acuerdos realistas que satisfagan a ambas partes; establecer el quién, cómo, cuándo, donde, etc.</li> <li>• <b>Verificación y evaluación de acuerdos:</b> establecer mecanismos y plazos para verificar los acuerdos y compromisos que conllevan. También el mediador evalúa el proceso y su actuar como aprendizaje y enriquecimiento en su práctica.</li> </ul>
---------------	---



En mi proyecto de intervención tomaré en cuenta el modelo que propone Cascón, ya que las docentes en su trabajo con los niños de nivel preescolar tendrían que tener los elementos para trabajar con ellos la prevención y la mediación, y con los adultos (ya sean compañeras, y/o padres de familia) la negociación y la mediación.

#### **5.2.4. COMPETENCIAS PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS.**

##### **5.2.4.1. Definición de Competencia.**

La UNESCO en el años 1999 definía competencia como: “El conjunto de comportamientos socio-afectivo y habilidades cognitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea” (Moreno, 2010, pág. 48).

La OCDE (2005) señala que “Una competencia es algo más que solo el conocimiento y las habilidades, involucra la habilidad de enfrentar demandas complejas mediante la presentación y la movilización de recursos (habilidades y actitudes) en un contexto particular.

Para Zabala A. y Arnau L. (2007) “las competencias son aquello que necesita cualquier persona para dar respuestas a los problemas con los que se enfrentan a lo largo de su vida. Por tanto, competencia consistirá en la integración eficaz en los diferentes ámbitos de la vida mediante acciones en las que se movilizan, al mismo tiempo y de manera interrelacionada, componentes actitudinales, procedimentales y conceptuales” (pág. 40).

Tobón Sergio (2006) dice que “Las competencias son procesos complejos, de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad” (pág. 5).

Moreno P. (2010) señala que cuando los conceptos de competencia se trasladan al sistema educativo, se encuentra una visión económica en todas las dimensiones señaladas, incluidos los valores y afectos, es decir no hay ninguna referencia a valores superiores y trascendentes, ni una formación más allá del empleo y el entrenamiento técnico-administrativo, mencionando las siguientes características que resaltan de las competencias:

1. Autonomía y responsabilidad laboral con control y orientación de otras personas.
2. Capacidad de análisis, diagnóstico, diseño, planificación, ejecución y evaluación.
3. Formación instrumental, teórico, metodológica, ciencia, tecnología.
4. Juicio crítico, creatividad y ética profesional.
5. Trabajo en equipo, liderazgo, computación, cambios técnicos.
6. Espíritu de empresa y emprendedor, calidad, competitividad, productividad, administración y aplicación de TIC. (Pág. 49).

Para Guzmán (2008), la competencia es entendida como: “La expresión concreta de un conjunto de atributos múltiples: teóricos, metodológicos, técnicos, y valorales (declarativos, procedimentales y actitudinales), puestos en juego por una persona bajo determinado contexto o situación y que son utilizados para obtener un producto y/o para lograr cambios favorables con respecto a una situación inicial” (pág. 6)

Coronado (2009) menciona que “competencia es aquel conjunto integrado y dinámico de saberes, habilidades, capacidades, destrezas, actitudes y valores puestos en juego en la toma de decisiones, en la acción –en el desempeño concreto- del sujeto en un determinado espacio (profesional, laboral, etc.). implica tanto un saber, como habilidad, motivación y destreza para actuar en función de dicho conocimiento de una manera ajustada, reflexiva y creativa a la situación o problema y el contexto” (pág. 19-20).

Como se ha visto, todavía no se ha logrado consolidar una sola definición de competencia, aunque en su mayoría coinciden que una competencia implica hacer algo en concreto, no es solo pensar, ni solo saber, más bien es un proceso de articulación de los recursos y de las capacidades que se poseen frente a un contexto determinado, desde comunicarse hasta innovar o transformar, todo ello es un desempeño específico que se realiza frente a una situación particular, y que como tal involucra que el sujeto utilice todo lo que tiene para saber qué debe hacer para responder, lo que incluye todas las capacidades: físico- químicas, biológicas, psíquicas, cognitivas, afectivas, motrices, sociales y culturales, que le permitan dar respuesta al entorno cumpliendo lo que en ese momento histórico de la sociedad se requiere y necesita, transformando y a su vez transformándose. (Frade, 2015 , págs. 4-5).

#### **5.2.4.2. Competencias docentes para la resolución de conflictos y la sana convivencia:**

Para ir transformando la escuela en espacios democráticos, en donde se viva y se practique una cultura de paz, las docentes y todo el personal que está inmerso, debe de desarrollar y fortalecer competencias que le permita relacionarse de forma positiva, con tolerancia, empatía, sensibilidad, respeto, etc., hacia los estudiantes, padres de familia y compañeras de trabajo.

Hay varios investigadores como: Mónica Coronado, Teresita del niño Jesús Garduño Rubio, Miguel A. Zabalza, Philippe Perrenoud, entre otros, que han desarrollado trabajos para determinar las competencias docentes que requiere el maestro para su práctica, en donde incluyen competencias para generar ambientes democráticos de sana convivencia, prevaleciendo la afectividad, el buen trato y el respeto

a la comunidad educativa. Aunque sus investigaciones las han realizado en diferentes niveles escolares (desde la educación básica hasta universitarios) las competencias docentes que desarrolla cada uno son aplicable a los docentes independientemente del lugar o del grupo al que atiendan; pero como lo mencione anteriormente, estas competencias me servirán en mi proyecto de intervención como un referente para trabajar con todo el personal del CACI Palmas y no solo con las docentes.

Las competencias docentes son variadas, pero en este proyecto de intervención me enfocare a identificar aquellas que estén relacionadas con la resolución de conflictos y la sana convivencia.

Zabalza (2005) categoriza y desarrolla nueve competencias docentes, enfocado a maestros de nivel universitario las cuales son:

- Competencia 1: Capacidad de planificar el proceso de enseñanza y el de aprendizaje (capacidad de hacer los propios programas, de planificar bien la propia disciplina)
- Competencias 2: Seleccionar y presentar los contenidos disciplinares.
- Competencia 3: Ofrecer informaciones y explicaciones comprensibles.
- Competencia 4: Estar alfabetizado tecnológicamente y dominar el manejo didáctico de las Tic.
- Competencia 5: Gestionar las metodologías de trabajo didáctico y las tareas de aprendizaje.
- **Competencia 6: Relacionarse constructivamente con los alumnos.**
- Competencia 7: Ofrecer tutorías y acompañamientos a los estudiantes.
- Competencia 8: Reflexionar e investigar sobre la enseñanza.

- Competencia 9: Involucrarse institucionalmente.

En la competencia 6 que es “Relacionarse constructivamente con los alumnos”, habla de la importancia que tiene que el docente sepa crear climas áulicos, que sean de búsqueda de conocimientos, de exigencia pero con un trato amable, afectivo, respetuoso; en donde el profesor este centrado en el alumno, prestándole atención, por medio de tener comunicación e interacción constante con ellos, con lo anterior se favorece que el proceso formativo sea más eficaz, posibilitando mejor el aprendizaje de los alumnos.

Coronado (2009) dice que “la competencia docente es básicamente, una competencia social: tiene que ver con participar significativamente de lo institucional y lo político, con mediar profesionalmente las interacciones que derivan en su propio desarrollo personal y, fundamentalmente, del otro –el alumno-; ser un agente de cambio, un transmisor y recreador de la cultura”

Las competencias docentes que distingue Mónica Coronado se dividen en tres categorías:

- Competencias generales o genéricas. Son aquellas que se espera que desarrolle toda persona que tenga un nivel superior de estudio, no importando el área laboral.
- Competencias específicas. Son exclusivas de una profesión.
- Competencias transversales. Son las que atraviesan la formación, le aportan trascendencia, sentido y significado. Integran aspectos actitudinales y valorativos, disposiciones y sensibilidades.

Se presenta a continuación una tabla diseñada por Mónica Coronado, en donde se mencionan las competencias por categorías (ver tabla 4)

Tabla 4: Competencias docentes por categorías

COMPETENCIAS DOCENTES		
GENERALES	ESPECÍFICAS	TRANSVERSALES
Articulan conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes y valores vinculados con:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicación</b></li> <li>• Comprensión y producción de textos</li> <li>• <b>Resolución de problemas y toma de decisiones.</b></li> <li>• <b>Manejo de relaciones interpersonales y resolución de conflictos.</b></li> <li>• Gestión de la información: búsqueda, selección, interpretación, integración, reelaboración, aplicación, y valoración de la información.</li> <li>• Diseño y gestión de proyectos.</li> <li>• Uso de tecnologías de la información y la comunicación.</li> <li>• Formulación de metas y objetivos de formación.</li> <li>• Y otras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La educación como práctica social.</li> <li>❖ La enseñanza y el aprendizaje.</li> <li>❖ Docencia, investigación y extensión.</li> <li>❖ Instituciones educativas.</li> <li>❖ La historia y la política de la educación</li> <li>❖ Pedagogía y currículo.</li> <li>❖ Sujeto de aprendizaje.</li> <li>❖ Contextos socioculturales.</li> <li>❖ Estrategias de enseñanza y de aprendizaje.</li> <li>❖ Planificación didáctica.</li> <li>❖ Materiales, recursos y estrategias de enseñanza.</li> <li>❖ La evaluación, métodos e instrumentos.</li> <li>❖ Ambientes y climas de aprendizaje.</li> <li>❖ Y otras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Actitud reflexiva y crítica.</b></li> <li>❖ Conciencia política y ciudadana.</li> <li>❖ <b>Autonomía, independencia y responsabilidad.</b></li> <li>❖ Orientación al servicio.</li> <li>❖ <b>Participación y compromiso.</b></li> <li>❖ <b>Trabajo en equipo</b></li> <li>❖ <b>Iniciativa y liderazgo.</b></li> <li>❖ <b>Abordaje de la diversidad.</b></li> <li>❖ <b>Adaptación y creatividad.</b></li> <li>❖ <b>Liderazgo</b></li> <li>❖ Eticidad.</li> <li>❖ <b>Conciencia del sentido y de las consecuencias de sus prácticas.</b></li> <li>❖ Y otras.</li> </ul>

Las competencias para el manejo de relaciones interpersonales y la resolución del conflicto se encuentran dentro de las competencias generales, las cuales se espera que desarrolle toda persona que tenga un nivel superior de estudio, no importando el área laboral. Pero también se observa que varias de las competencias transversales se complementan con las competencias generales que se identifican para este proyecto de intervención como: responsabilidad, trabajo en equipo, compromiso, participación, etc., que cuando no se tienen desarrollados son fuentes importantes de conflicto.

Garduño Rubio y Guerra (2003), realiza un “cuaderno de autoevaluación de las competencias docentes”, estas últimas las define como, “la forma práctica en que se articula el conjunto de conocimientos, creencias, capacidades, habilidades, actitudes, valores y estrategias que posee un docente y que determina el modo y los resultados de sus intervenciones psicopedagógicas”. Las competencias enuncian cómo las y los docentes enfrentan, de manera pertinente, diversas situaciones en el aula y muestran también, el nivel de conciencia sobre sus propias acciones y reflexiones.

Las competencias docentes que proponen en este cuaderno, las organizan en seis ejes que son:

- ✓ Saberes pedagógicos.
- ✓ Organización de la enseñanza.
- ✓ **Comunicación.**
- ✓ **Intervención social.**
- ✓ Intervención psicopedagógica.
- ✓ Desarrollo personal.

Las competencias docentes que considero que están más en relación para mi proyecto de intervención son las que se encuentran en los ejes: de comunicación, en las categorías de escucha y expresión (ver tabla 5), y en el de interacción social, principalmente en la categoría de convivencia y resolución de conflictos (ver tabla 6).

Tabla 5. Eje: Comunicación.

EJE	CATEGORIA	COMPETENCIAS	INDICADORES	CRITERIOS			
				NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>Escucha</b>	21. Escucho los mensajes que la comunidad escolar expresa con respecto a mi desempeño	21.1. Escucho con atención los comentarios de la comunidad educativa respecto a mi desempeño.				
			21.2. Recibo con respeto los puntos de vista opuestos a los míos.				
		22. Utilizo diferentes estrategias para interpretar el contenido y la intención de los mensajes	22.1. Comprendo distintos tipos de lenguaje (gestual, corporal, verbal, entre otros).				
			22.2. Verifico haber captado el sentido de los mensajes, a través de diferentes estrategias. (preguntas, análisis de argumentos, ejemplos, etc.).				
			22.3. Recuerdo los mensajes que recibo de mis interlocutores.				
		<b>Expresión</b>	23. Expreso con claridad y precisión mis ideas y sentimientos en distintas situaciones comunicativas.	23.1. Organizo mis ideas para estructurar con claridad lo que digo.			
	23.2. Utilizo un lenguaje sencillo y claro al expresar ideas y sentimientos a mis alumnas/os para crear un ambiente de confianza.						
	23.3. Verifico que mis expresiones sean comprendidas por mis alumnos/as y la comunidad educativa.						
	23.4. Mantengo una conversación interesante con diferentes interlocutores.						
	24. Reconozco y utilizo las manifestaciones artísticas como medio de expresión personal y grupal.		24.1. Expreso mis sentimientos, emociones e ideas en forma personal y con mi grupo, empleando diversos lenguajes artísticos (música, danza, teatro, literatura, expresión plástica y corporal).				
			24.2. Estimulo en mis alumnas/os la imaginación, la creatividad, la espontaneidad y la experimentación de sus posibilidades de expresión con diferentes lenguajes.				
			24.3. Disfruto las diferentes manifestaciones artísticas locales, nacionales y universales y las comparto con mis alumnos/as				
	25. Promuevo el intercambio y el diálogo para establecer ambientes de confianza y seguridad.		25.1. Mantengo un tono de voz armonico para que mis alumnas/os se sientan en confianza.				
			25.2. Respeto las variaciones del habla (regionales, sociales, generacionales, etc.).				
			25.3. Me expreso con veracidad y responsabilidad para mantener un ambiente de respeto y trabajo.				
			25.4. Promuevo reuniones para que la comunidad dé a conocer sus gustos, intereses y necesidades				
			25.5. Expreso con seguridad y respeto mis opiniones delante de autoridades educativas, colegas y otros miembros de la comunidad.				

Fuente: Garduño Rubio y Guerra (2003), pág.15



Tabla 6. Eje: Relaciones interpersonales.

EJE	CATEGORIA	COMPETENCIAS	INDICADORES	CRITERIOS			
				NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>INTERACCIÓN SOCIAL</b>	<b>Convivencia y resolución de conflictos</b>	29. Fomento con el ejemplo la práctica de valores y actitudes para la convivencia cotidiana.	29.1. Demuestro con mis hechos lo que aconsejo.				
			29.2. Colaboro con el equipo docente y directivo en las tareas colectivas.				
			29.3. Interactuo con los miembros de la comunidad con base en valores de honestidad, tolerancia y democracia.				
		30. Contribuyo a la prevención y resolución de conflictos interpersonales a través de diversas estrategias	30.1. Identifico situaciones de conflicto dentro y fuera del aula.				
			30.2. Analizo con mis colegas y directivos las situaciones problemáticas que se presenten en la escuela.				
			30.3. Atiendo de manera oportuna los conflictos en el aula y la comunidad escolar.				
	30.4. Empleo el diálogo y la negociación como estrategias para el logro de acuerdos y solución de conflictos.						
	30.5. Establezco acuerdos, los respeto y propicio que se cumplan.						
	30.6. Me apoyo con personal especializado para resolver problemáticas de mi grupo.						
	<b>Participación social</b>	31. Me reconozco como agente de cambio que favorece la participación social en el desarrollo de la comunidad educativa.	31.1. Soy sensible a los problemas de mi comunidad y ayudo a resolverlos.				
			31.2. Promuevo la participación responsable de padres, madres y demás miembros de la comunidad en la tarea educativa.				
			31.3. Rindo cuentas a mis alumnas/os y a sus familias (sobre el trabajo del aula, desarrollo de las alumnas/os, organización de actividades, gastos, etc.).				
			31.4. Convoco a representantes de diversos sectores (salud, seguridad, gubernamental, etc.) para que se involucren en las acciones que desarrolla la escuela.				
	<b>Interculturalidad</b>	32. Aprovecho la diversidad cultural de la comunidad educativa para promover relaciones de tolerancia, respeto y equidad.	32.1. Favorezco la creación de espacios de convivencia y respeto para que mis alumnas/os y la comunidad educativa manifiesten sus costumbres y tradiciones culturales.				
			32.2. Propicio que mis alumnas/os valoren y respeten las diferencias (género, etnia, religión, creencias, apariencia y capacidad física, intelectual, emocional, entre otras) para un enriquecimiento mutuo y permanente.				
		33. Favorezco la valoración de nuestra identidad nacional y de la cultura universal.	33.1. Investigo con mi grupo las costumbres de la comunidad, sus semejanzas y diferencias con las de otros lugares de México y otros países.				
			33.2. Propicio que mis alumnas/os se sientan orgullosos de ser mexicanos al conocer la historia, la geografía, las costumbres y las lenguas de nuestro país.				
			33.3. Valoro la influencia recíproca entre nuestro legado cultural y la cultura universal.				

Fuente: Garduño Rubio y Guerra (2003), pág. 17

Perrenoud (2004), propone diez competencias docentes que son:

1. Organizar y animar situaciones de aprendizaje.
2. Gestionar la progresión de los aprendizajes.
3. Elaborar y hacer evolucionar los dispositivos de diferenciación.
4. Implicar a los alumnos en su aprendizaje y en su trabajo.
5. Trabajar en equipo.
6. Participar en la gestión de la escuela.
7. Informar e implicar a los padres.
8. Utilizar las nuevas tecnologías.
9. **Afrontar los deberes y dilemas éticos de la profesión.**
10. Organizar la propia formación continua.

En la competencia de “afrontar los deberes y los dilemas éticos de la profesión”, hay competencias específicas que hay que trabajar por ejemplo: la prevención de la violencia en la escuela o en la ciudad; Luchar contra los prejuicios y la discriminación sexual, étnica y sociales; participar en la creación de reglas de vida referentes a la disciplina en la escuela, las sanciones, la apreciación de la conducta, para llegar a acuerdos que se dirijan a una mejor convivencia escolar; analizar las relaciones pedagógicas, la autoridad, la comunicación en clase; desarrollar el sentido de la responsabilidad, la solidaridad, y de justicia es decir fomentar los valores para una escuela democrática que respete los derechos humanos.

Como se puede apreciar las competencias docentes que están enfocadas para la resolución de conflictos, y la sana convivencia están relacionadas con las competencias socioafectivas que a continuación se menciona.

### **5.2.4.3. Competencias psicosociales para la resolución de conflictos:**

Para poder resolver conflictos, de una forma pacífica que vayan encaminados a generar ambientes de convivencias solidarias y respetuosas, se deben de desarrollar competencias psicosociales que faciliten enfrentar las exigencias y desafíos de la vida cotidiana. Las siguientes competencias psicosociales, son herramientas necesarias para las relaciones humanas dentro de las escuelas (además de otros ámbitos), para ir fortaleciendo una cultura de paz.

Dentro de la escuela, las competencias psicosociales están relacionadas con los cuatro pilares de la educación que fueron señalados por Delors en 1996 (en la UNESCO), que son: aprender a conocer, aprender a hacer, **aprender a convivir, y aprender a ser** (principalmente con los dos últimos).

- Aprender a conocer: adquirir, los instrumentos que permita al sujeto comprender el mundo que lo rodea. Esto supone aprender a aprender, cultivar la memoria selectiva y la combinación de lo concreto y lo abstracto, de lo deductivo e inductivo.
- Aprender a hacer: es la capacidad para influir sobre el propio entorno, la puesta en práctica de los conocimientos.
- Aprender a convivir: Se trata de participar y cooperar con los demás en las distintas actividades humanas, respetando los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz. Expone Delors, la importancia de enseñar la no violencia en las escuelas y realiza dos propuestas: el descubrimiento gradual del otro y la participación en proyectos comunes.

- Aprender a ser: este pilar recoge la influencia de los tres pilares anteriores, se unen así cuerpo, mente, inteligencia, sensibilidad, etc. A través de la educación las personas deberán poseer un pensamiento autónomo y crítico, así como un juicio propio ante las cosas. Aspectos como la imaginación y la creatividad cobran especial relevancia en este pilar, cuyo fin último es el desarrollo completo del hombre (Pantoja Vallejo, págs. 10-11).

En los cuatro pilares de la educación, se requiere concebir a la persona como sujetos de derecho, capaz de aprender, de incorporar información, de transformar conductas, de participar y de construir su aprendizaje tomando en cuenta sus conocimientos previos, esto promueve un proceso educativo dinámico (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2007, pág. 46).

Echeverría (2004), citado en Pantoja Vallejo (s/f), refiere que es necesario que las docentes desarrollen:

- Competencia participativa (“saber estar”) Estar atento a la evolución de los tutorados/as, predispuesto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con el alumnado y profesorado y demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo
- Competencia personal ("saber ser"), donde encuadra el clima de afecto y confianza de respeto hacia él, así como su forma de resolver los pequeños conflictos a través de la reflexión sobre los hechos. Fomentar el auténtico trabajo en equipo, ya que es la mejor forma de actuar en la prevención y resolución de conflictos (pág.11).

Valenzuela et al (2003), propone una lista de competencias psicosociales (que aplica para todas las personas) para resolver de forma pacífica los conflictos los cuales son los siguientes

- **Conocimiento de sí misma o de sí mismo:** Conocernos significa saber cómo somos, cómo es nuestro carácter, que nos gusta o nos disgusta, para qué somos buenos y qué nos cuesta más trabajo hacer.
- **Autoestima:** Se define como el aprecio que sentimos hacia nosotros mismos. Se relaciona con la confianza, el respeto y el cuidado que nos procuramos. Cuando es alta tenemos un bienestar personal, y nos sentimos satisfechos con lo que somos; cuando es baja, podemos sentirnos deprimidos y tener en general una mala opinión de nosotros.
- **Manejo de sentimientos y emociones:** Consiste en identificar y entender los sentimientos y las emociones que experimentamos en diversas situaciones. Para reconocer los sentimientos y las emociones es importante saberlos nombrar y expresar en forma apropiada, es decir, sin hacer daño a los demás ni a nosotros mismos. El manejo de emociones y sentimientos es distinto del control de éstos, dado que no se pretende ocultar o negar nuestro enojo o nuestra alegría, sino poder reconocer cómo nos sentimos y expresar nuestras emociones de una manera adecuada.
- **Empatía:** Es la capacidad de “ponerse en los zapatos del otro” e imaginar cómo es la vida para esa persona. La escucha atenta es indispensable para llevar a cabo la empatía. Cuando somos capaces de ser empáticos, podemos aceptar a las personas diferentes a nosotros.

Curina y Grassi (2000), citados en CDHDF (2007), dicen que la empatía es “la capacidad de percibir correctamente la experiencia de otra persona”, significa “sentir en o sentir desde dentro”. Esta capacidad humana produce efectos positivos en la socialización, pues implica la identificación con las demás personas, como colectividad. En un conflicto la empatía es clave para la mediación, pues conlleva a reconocer el sentir del otro y a dotarle de razón. La educación emocional y social contribuye al conocimiento de sí mismo y al reconocimiento de los demás; genera la solidaridad en vez de individualismo (pág. 67).

- **Respeto:** Cualquier persona merece respeto como ser humano. El respeto implica no rebasar los límites del otro, significa reconocer la existencia y la individualidad de las demás personas sin hacer juicios de valor, estigmatizar o etiquetar sus acciones y pensamientos.
- **Confianza:** Es un sentimiento de seguridad mediante el cual podemos actuar con libertad, decir lo que pensamos y sentimos sin temor a ser juzgado ni sentirnos amenazados. Significa reconocer que las personas merecen ser tratadas con dignidad y aprecio. Implica creer que podemos desarrollarnos y crecer individualmente y apoyar a otros, así como permitir, cuando sea necesario, la ayuda y comprensión de los demás.
- **Aprecio por la diversidad:** Es la capacidad de reconocer que los seres humanos son únicos e irrepetibles. Implica valorar las diferencias de raza, género, credo, discapacidad e ideología como factores de crecimiento y enriquecimiento permanente, tanto individual como colectivo.

- **Toma de decisión:** es la elección de una opción entre otra u otras. Elegir implica siempre renunciar a las otras opciones, lo cual puede incidir en nuestra vida personal, familiar o comunitaria en el presente o en el futuro. Tomar decisiones de manera oportuna y adecuada, nos conduce a reflexionar y analizar seriamente las ventajas y desventajas de cada opción y sus posibles consecuencias.
- **Comunicación asertiva:** Es la habilidad de decir, pensar y actuar de manera clara, directa y sin utilizar la violencia. Ser asertivo implica saber decir “no” o “sí” de acuerdo con lo que realmente deseamos. Esta competencia también se relaciona con nuestra capacidad para pedir ayuda cuando la necesitamos.
- **Cooperación y colaboración:** son capacidades que permiten contrarrestar la competitividad y el individualismo. Favorece nuevas formas de relación ya que fortalece la convivencia, la aceptación de las diferencias y la interdependencia positiva. Cuando hay conflictos, contar con un ambiente de cooperación y colaboración permite que los intereses y las necesidades de ambas parte queden satisfechas.
- **Pensamiento crítico y creativo:** están relacionados con la inventiva y el razonamiento. Consiste en utilizar los procesos mentales básicos para desarrollar ideas, proponer soluciones ante diferentes problemas, busca información o inventa actividades y materiales novedosos, creativos, estéticos y constructivos. Contar con un pensamiento crítico y creativo, nos permite evaluar nuestras actitudes y conductas para tomar decisiones de manera flexible y razonada sin producir estereotipos, mitos y esquemas rígidos de comportamiento social.

- **Resolución de conflictos:** Es la capacidad de finalizar un desacuerdo entre dos o más partes, sin utilizar la violencia, implica reconocer intereses, motivaciones, sentimientos y afectos personales, pero al mismo tiempo los de los otros, así como aprender formas específicas de resolución como son la negociación y la mediación.

Desde el enfoque de la educación para la paz y los derechos humanos (EPDH), promueve las siguientes capacidades y competencias necesarias para una convivencia solidaria.

- **Capacidades:** Poder (simetría/asimetría); autonomía y toma de decisiones; diálogo y construcción de consensos; tolerancia y convivencia solidaria.
- **Competencias:** conocimiento, aprecio, apoderamiento, autorregulación, clarificación, asertividad, diversidad, empatía, comunicación, interculturalidad, cooperación, y resolución no violenta de conflictos.

Las competencias y capacidades anteriores se relacionan en diez principios básicos de construcción de paz en el aula (que se puede aplicar en la escuela en general), que a continuación se describirán (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2007, pág. 28).

- a) **Principio de realidad:** antes de iniciar una intervención es importante cuestionarse el “el aquí y el ahora” de las situaciones problemáticas que se están presentando, identificando los sentimientos que se viven, aspectos en los que se puede incidir y/o modificar y en los que están fuera de alcance. Es importante tener presente que las formas de aprender, enseñar y corregir dentro de las escuelas se tienen que ir transformado y adaptando a los nuevos retos que plantea la sociedad actual, en caso contrario no responde a las necesidades y a los ideales de la democracia que están



encaminados a “trabajar para todos”, es decir, para un beneficio común, colectivo, que se dirija a una mejora social (Op.Cit. pág. 29-33).

- b) **Principio de respeto a la dignidad:** El fundamento de la cultura de respeto a los derechos humanos y la educación para la paz se encuentra en la noción de dignidad, ésta la podemos entender como el valor que tenemos todas y todos los seres humanos, el cual es el mismo; por lo que el reconocimiento del otro como un ser valioso como yo, nos compromete a tratarnos con la responsabilidad que exigimos para nuestra persona.

Pensar que la dignidad es el valor de nuestro ser, implica también reconocer que nos merecemos el respeto de todo aquello que valoramos como la vida, la libertad, nuestras ideas y opiniones, nuestra familia, nuestro trabajo, nuestra pertenencia, nuestra creencias; es decir, todo lo material y lo inmaterial que hace nuestra vida humana. Tratar con dignidad implica reconocer que el conjunto de valores, necesidades y creencias de los demás es tan importante como lo propio; Rondino (1999) citado en CDHDF (2007), considera que uno de los objetivos de la educación sería la formación de valores que sustenten la dignidad y los derechos de las personas.

En la escuela toda la comunidad educativa es importante en el proceso educativo, se necesita la participación de todos, para su correcto funcionamiento, por lo que es necesario evitar actitudes como: humillar, ignorar, comparar, mentir, insultar, hacer burla, menospreciar, ignorar, golpear, etc., que lastiman la dignidad de la persona, provocando rompimiento en la comunicación y la participación de los diferentes miembros de la comunidad educativa.

c) **Principio de autoridad:** La disciplina se aprende en la interacción que se brinda en la familia, en la escuela, y en otros espacios de socialización. En la escuela se debe de ejercer la autoridad de manera responsable y con fines educativos; Cascón (2006), dice que: la autoridad se reconoce, está basada en la legitimidad, se gana con coherencia, sabiduría, con capacidad de diálogo y escucha, es decir, con una forma de ser, de comprender y de comportarse, así también, que solo se aprende de aquellas personas a las que se les reconoce autoridad, se les respeta y/o aprecia, por lo tanto, “sin autoridad no hay proceso educativo”.

Dentro de la escuela se debe se ejercer la autoridad sin caer en el autoritarismo, ni en la permisividad, en función de los principales objetivos de la educación, uno de los cuales es la formación de personas autónomas e independientes o de sujetos de derechos (ver tabla 7).

Tabla 7: Diferencia entre personas con autoridad y personas autoritarias

Personas con autoridad	Personas autoritarias
Respetan a todas y todos sin distinción étnica, social, económica , etc.	Tiene preferencia por algunas personas y se nota en el trato desigual.
Cumple las normas y hace que se cumplan sin violentar.	A veces cumple las normas y a veces no; permite según sus preferencias que las y los demás hagan lo mismo; es dura (o) con algunos(as) y suave con otras(os).
Permite que las personas se desarrollen. No tiene necesidad de vigilar porque sus relaciones se basan en la confianza	Linita las capacidades de las y los demás, a través de vigilar y castigar. Sus relaciones se basan en la desconfianza.
Se responsabiliza de sus actos y de sus emociones.	Es posible que responsabilice a los demás de sus actos violentos.
No teme compartir sus conocimientos.	Es receloso de sus conocimientos porque teme perder el control.
Acepta y reconoce las opciones de los demás. Tiene disponibilidad para aprender cosas nuevas.	Considera que solo sus opiniones son válidas. Cree ser la única persona que sabe bien todo. Considera que ya lo sabe todo.
Su fuerza es la credibilidad y congruencia.	Castiga duramente para demostrar su fuerza.

Fuente: CDHDF (2007, pág. 39).

La autoridad se debe de practicar de tal forma que se fomente la **disciplina positiva** y no la obediencia (esta última se hace por temor o por conveniencia). La disciplina positiva, favorece la formación de personas autónomas y se expresa en una conducta consciente, libre, crítica y responsable, si se logra que se actúen por convencimiento y de acuerdo con sus principios o valores morales, se puede hablar de personas disciplinadas.

Tabla 8: Diferencia entre personas disciplinadas y obedientes

Persona disciplinada	Persona obediente
Actúa voluntariamente y con conocimiento de sus deberes, teniendo su conducta bajo control.	Actúan bajo presión, temor, coacción. Etc., de una voluntad que no les pertenece
Actúa independientemente de los sistemas de supervisión o de castigo.	Se desorganiza cuando no tienen la supervisión, el castigo o la coacción.
La disciplina se hace efectiva cuando se constituye en autodisciplina o disciplina personal al interiorizar críticamente las normas y reglas en la familia, escuela y sociedad.	La obediencia limita la autoconfianza y ello deriva en la carencia de toma de decisiones. Siempre esperará que se le dicte la conducta a seguir.

Fuente: CDHDF (2007, pág. 37).

La disciplina es todo un proceso que fomenta el empoderamiento del individuo para que se convierta en agente activo de su propio crecimiento; entendida así, ayuda a las personas a:

- ✓ Manejar responsabilidades, pues las convierte en individuos capaces de controlar su tiempo y esfuerzos y orientarlos al logro de sus objetivos.
- ✓ Desarrollar el autocontrol, permitiéndoles poner bajo control sus impulsos personales y distribuir adecuadamente sus esfuerzos.
- ✓ Desarrollar la autoexpresión al determinar cuándo, dónde y cómo expresar sus necesidades.
- ✓ Desarrollar el aprecio y la autoestima.

d) **Principio de orden:** la sociedad, la familia, la escuela, etc., requieren orden para su buen funcionamiento y para que haya armonía, por lo que es necesario establecer límites, reglas o normas, que estén dentro de una disciplina positiva. Un buen establecimiento de límites dará seguridad a las personas, pues sabrán cuál es su margen de acción y cuáles son las consecuencias de no cumplir con las normas, esto contribuirá al desarrollo de su autonomía.

En las nuevas formas de gobierno escolar que se promueven para establecer espacios de convivencia más democráticos, se sugiere establecer reglamentos de convivencia (que regularan la disciplina), que estén formulados en términos de responsabilidad y consensos para aprender a vivir juntos: implementando la flexibilidad, la adaptación y la re-educación de la voluntad, así mismo, se propone el diálogo y la resolución de problemas como estrategias (Dussel, 2005). “Que se promueva que toda la comunidad educativa tome la palabra, su palabra, lo que implica tanto hablar como articular un pensamiento, como escuchar y dialogar con otros, sumarse a una conversación que nos precede y que se continuará cuando ya no estemos, que es la conversación de la sociedad humana” (Furlán 2004, citado en Dussel 2005).

Para construir ciudadanía y favorecer el desarrollo de la autonomía dentro de la escuela, es importante que participe la comunidad educativa en la medida de su desarrollo y posibilidades, en la decisión de las normas; tomando en cuenta que dependiendo de la etapa del desarrollo en que se encuentren los integrantes, las responsabilidades y la capacidad de decisión serán diferentes (esto se puede llevar a la par en los otros ámbitos como la familia por ejemplo).

El que se establezcan las reglas o las normas de forma conjunta con las personas implicadas, es significativo y primordial, porque cuando participan en su construcción es más probable que las respeten y que asuman las consecuencias de no cumplirlas: por el contrario, si las reglas son impuestas podrían cumplirse por presión o por miedo, pero no por convicción.

La persona (autoridad) que esté guiando el ejercicio de la construcción de las normas, no debe asumir posturas autoritarias y/o el querer tener el control total, por el contrario debe de compartir con los involucrados el control, y a la vez, debe de ir cuidando que las propuestas que se imitan, no atenten contra la dignidad de las personas respetando los derechos de todos. Posteriormente se realizará un consenso de las normas que regularán la convivencia solidaria, las cuales no son definitivas sino que se puede evaluar después de un tiempo y modificar si fuera necesario.

Existen reglas que no están en discusión o a negociación, pues son las que establecen el núcleo duro de respeto a la dignidad e integridad de todas y todos.

De manera general las reglas efectivas deben:

- ✓ Enunciarse los contenidos de las normas de manera clara.
- ✓ Ser concretas y que se presten lo menos posible a interpretaciones.
- ✓ Ser realizables y realistas, es decir, que se puedan ejecutar.
- ✓ Que sean pocas y breves; pero que este lo más importante y necesario.
- ✓ Enunciarse en positivo y que se tenga en un lugar visible.

Las normas que se establezcan se deben de respetar, aplicar siempre y sin distinción, actuando con firmeza pero a la vez de forma amable y respetuosa, siempre cuidando de no maltratar, denigrar u ofender. El que no se cumpla o se viole una norma no debe convertirse en un pretexto para insultar o tratar mal a

quienes infringieron las reglas; la autoridad debe de tener un adecuado control de sus emociones e impulsos para evitar violentar a las personas, pues esta última puede favorecer el deseo de venganza.

Mujica (2002) citada en CDHDF (2007); menciona la **pedagogía de la ternura**, en la cual se educa y se enseña con cariño, con sensibilidad, tratando a las personas como valiosas, únicas, e irrepetibles, asumiendo que cada uno es diferente en características, pero iguales en dignidad y derechos, valorando la diversidad que existe, evitando herirlas, disminuirlas en su autoestima y dignidad y/o discriminarlas (pág. 42).

Esta pedagogía no implica caer en el desorden, caos o indisciplina, por el contrario, promueve la construcción de normas de manera colectiva, que parta de las propias convicciones y responsabilidades de las personas. Para la práctica de esta pedagogía de la ternura se hacen las siguientes recomendaciones.

- ✓ Ser consecuente. Hacer lo que se dice que se va a hacer y aplicar las reglas establecidas a todas las conductas que lo requiera. No hacer promesas que no se puedan cumplir y efectuar lo prometido, de lo contrario, se pierde autoridad y credibilidad.
- ✓ Fomentar la autoimagen, el aprecio y la autoestima de las personas.
- ✓ Valorar a las personas por lo que son.
- ✓ Enfatizar sus virtudes y sus fortalezas. Utilizar más tiempo en alentar que en corregir.
- ✓ Tomar en cuenta los cambios positivos sin magnificar dichos cambios.
- ✓ Valorar a las personas como seres únicos y evitar comparaciones.
- ✓ Respetar y tratar dignamente, en todo momento a las personas

- ✓ Ser empático
- ✓ Mostrarse cariñoso y firme, permitiendo que las personas se sientan comprendidas.

En los métodos de disciplina se ocupan los castigos, las recompensas o las consecuencias; cuando se aplica el castigo, se puede violar los derechos de las personas, utilizando maltrato físico y/o psicológico y no se elimina la indisciplina, solo se logra que no ocurra mientras este en la presencia de la autoridad. Cuando se dan recompensas, implica formas sutiles de soborno y/o chantaje, que promueve que las personas se vuelvan perseguidoras de recompensas, generando obediencia en ellas. Tanto los castigos y las recompensas, impiden que las personas aprendan a tomar sus propias decisiones; pues no se les permite construir criterios morales propios y razonados sino que, por el contrario, se les forma para responder a exigencias heterónomas (ser gobernado por otro), es decir, no se favorece el desarrollo de sujetos autónomos que actúen por convicción propia.

El método que se recomienda para promover la disciplina es la que se basa en las consecuencias. Se sustenta en el hecho de que todas las conductas realizadas proveen una consecuencia<sup>49</sup> de la cual se aprende. Este método hace a las personas responsables de su propia conducta, permitiéndoles tomar decisiones acerca de los cursos de acción apropiados. Las consecuencias son impersonales y evitan los juicios morales (hay que separar a la persona de la acción que hizo, esto ayuda a no

---

<sup>49</sup> Hay consecuencias naturales y consensadas. Las naturales son las que se dan en automático sin la intervención de otras normas; por ejemplo si corren sin fijarse se pueden caer; sino cuidan su alimentación puede provocar enfermedades, etc. Las que se consensan: son aquellas diseñadas por las personas y que tiene alguna relación con la conducta que viola la norma, por ejemplo, una falta de respeto requiere una disculpa y un dulce de regalo.

etiquetar), también pueden ser invocadas de manera amistosa y dan la oportunidad de elegir.

Al establecer las normas es importante definir las consecuencias que se tendrán al romper una regla. Cuando las personas saben qué va a pasar si no respetan una regla, podrán elegir entre ésta o la consecuencia. Cuando se encuentre una acción que no se encuentre establecida en la lista de consecuencias se sugiere que las personas que violaron la norma puedan ser los primeros en proponer la consecuencia, si no es satisfactoria, se pide el consenso del grupo.

Se cita a Piaget el cual propone seis sanciones por reciprocidad que pueden utilizarse en diferentes situaciones. Esta se caracteriza por una coacción mínima y tienen una relación lógica o natural con el acto sancionador.

1. La exclusión temporal del grupo: “tienes dos opciones: escuchar la narración o salirte de la actividad, ¿qué decides?”; se deja a las personas que tomen la decisión y que tengan la opción de regresar cuando así lo decidan. Es diferente a decirles “o te callas o te sales” (amenaza).
2. Privar a las personas del objeto que hayan utilizado mal, hasta que lo hagan debidamente.
3. Apelar a la consecuencia directa y material del acto, es decir aplicar la consecuencia establecida.
4. La restitución: reparar aquello que daño o rompió.
5. Muestra de desagrado. A veces un gesto de desaprobación es suficiente. No necesariamente una consecuencia.



6. Ojo por ojo: es una última medida que no se aplica en todos los casos ni al pie de la letra. Hay que desarrollar la empatía, para que pueda vivenciar lo que otros sienten.

En relación a este último punto que Piaget propone, Paco Cascón (2001), dice:

Que se tienen que buscar medidas alternativas a la sanción: A diferencia de la sanción, las medidas reparatoras no buscan la venganza (ojo por ojo, uno provocó un daño que reciba un daño igual o superior), sino una reparación efectiva del daño que se ha causado. Enfrentan el problema, el daño que se causó, no van contra la persona. Además, guardan una relación directa entre causa y efecto, basándose en las tres “R”: Reconocer, Responsabilizarse y Reparar (pág. 3).

Reconocer es darse cuenta de la acción realizada u omitida en el cumplimiento de la norma; responsabilizarse es la capacidad de responder ante las consecuencias de una norma incumplida, y reparar el daño es la capacidad de subsanarlo. En este sentido, se recomienda lo siguiente:

- ✓ Usar penas o sanciones razonables de acuerdo con la gravedad de la conducta inapropiada. Aquellas demasiadas largas pierden efectividad, las demasiadas severas producen sentimientos de injusticia, las leves no producen el efecto esperado.
- ✓ Procurar relacionar las medidas disciplinarias con los problemas y las conductas inapropiadas, por ejemplo, si los niños juegan o platican en momentos inapropiados, la medida disciplinar debe afectar las oportunidades o el tiempo de juego.

- ✓ Ignorar selectivamente. Hay conductas no peligrosas que pueden desaparecer si se ignoran.
  - ✓ Hacer contratos. Se les da una sensación de control de la situación.
  - ✓ Estimular frecuentemente, aprovechando momentos propicios para hacer sentir a las personas que aprecian sus esfuerzos. Los refuerzos positivos tienden a aumentar la ocurrencia de la conducta positiva.
  - ✓ Utilizar las palabras adecuadas al reaccionar ante conductas inapropiadas. Ante todo no ser grosero por el contrario tener un trato respetuoso.
  - ✓ Disciplinar porque se comete una falta, no por sentimiento de frustración o molestia propia.
  - ✓ Ser específico para señalar la conducta inapropiada, es decir, explicar dónde estuvo lo incorrecto y lo que debió de hacer.
  - ✓ Señalar las razones, no decir “porque yo quiero” o “porque yo digo”. Si se explican las razones las personas podrán aplicarlas cuando no estén siendo supervisadas.
  - ✓ Refiérase a la conducta de manera objetiva, hablar de forma impersonal. No decir “¿por qué me haces esto?”. No darle a la persona poder sobre las emociones que uno siente ni promover sentimientos de culpa en ella.
- e) **Principio de aprendizaje:** la escuela es un espacio privilegiado en el que es posible construir y mostrar alternativas para enriquecer la experiencia de las personas que no encuentran en otros ámbitos.

El aprendizaje como procesos de incorporación de nociones, habilidades y actitudes nuevas moviliza a las personas a la posibilidad de descubrir y asimilar nuevos horizontes en donde encuentre el sentido a lo que es, a lo que hace y al mundo que

lo(a) rodea. Desde una visión cognoscitiva- constructivista, es romper una y otra vez nuestros esquemas mentales, confrontar el pensamiento con la realidad, desarrollar habilidades para solucionar problemas, con una actitud de apertura, de escucha y de diálogo consigo mismo y con los demás; para lograr la enseñanza – aprendizaje se requieren de metodologías que coadyuven a realizar los procesos.

Las metodologías que mencionan Papadimitriou y Romo (2005) citadas en CDHDF (2007), que sustentan la estrategia educativa de la educación para la paz y los derechos humanos (EPDH) en la CDHDF son:

1. Socioafectiva o vivencial: facilita la construcción grupal en un ambiente que privilegia la autoestima y la confianza para apoderar a personas y colectivos, y que desarrolla las habilidades necesarias para comunicarse, cooperar y aprender a resolver conflictos. Así mismo se reconoce a las personas como valiosas y con cualidades particulares.
2. Participativa: facilita procesos de discusión, análisis, reflexión y construcción de conceptos, ideas, valores y principios, a partir del trabajo individual y colectivo. Se privilegia el conocimiento de quienes participan en el proceso educativo.
3. Problematizadora o reflexiva- dialógica: provoca procesos de confrontación y problematización que facilita y apoyan la toma de decisiones frente a situaciones cotidianas donde se polarizan dos o más derechos; favorece el desarrollo del juicio moral.
4. Perspectiva de género como herramienta de análisis: permite el análisis de la realidad al mostrar desequilibrios de poder por género, ocultos debido a su carácter identitario. Pone sobre la mesa la igualdad y la diferencia.

El aprendizaje desde la perspectiva de la EPDH requiere de relaciones equilibradas entre los géneros, reflexión, cuestionamientos constantes, tener una interrelación dinámica con los otros, involucrarse personalmente en el hacer y en la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

La UNESCO en 1995 en la Declaración y Plan de Acción Integrado sobre la Educación para la Paz, los Derechos Humanos y la democracia; plantea que la escuela debe incluir los siguientes temas en la enseñanza son:

- ✓ La educación para la paz.
- ✓ La democracia.
- ✓ Los derechos humanos.
- ✓ La tolerancia.
- ✓ El combate a la discriminación.
- ✓ El pluralismo
- ✓ La prevención de conflictos.
- ✓ El diálogo.

El trabajar estos temas, impulsa a la formación de sujetos autónomos, capaces de opinar, participar, dentro de una comunidad cada vez más abierta, equitativa y democrática (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2007, págs. 45-51).

- f) **Principio de respeto a la diversidad:** cada habitante de este mundo es un ser único e irrepetible en el que confluyen rasgos biológicos, psicológicos y emocionales determinados, por lo que la diversidad la estaremos viendo todo los días y en todos lados. El aprender a convivir con la multiplicidad es un reto de la sociedad contemporánea, puesto que no somos una comunidad homogénea, por lo que se

tiene que trabajar en aras de crear ambientes en el que seamos respetados y respetar a los demás, sin importar las diferencias; lo anterior implica darnos cuenta que todos poseemos particularidades que nos hacen aprender de modo distinto, a ritmos específicos y con habilidades propias; además que cada uno posee historias, deseos, y talentos distintos. Educar para la paz implica reaprender a vivir en la diversidad, reconociendo la diferencia que nos hace peculiares, y al mismo tiempo percibirla como una fuente de aprendizaje y enriquecimiento.

En el marco del respeto a las diferencias debemos promover la tolerancia: esta actitud tan mencionada, pero poco ejercitada; entre las distintas concepciones de tolerancia, podemos mencionar:

- ✓ Partir del hecho de que nadie posee la verdad universal, así como nadie está absolutamente equivocado.
- ✓ Reconocer que los demás tienen derecho a pensar, sentir y vivir diferente a nosotros.
- ✓ Superar el miedo a la diferencia
- ✓ Aprender a no tener la razón.

Tolerar no es sinónimo de aguantar o soportar, requiere un proceso de reconocimiento y aceptación, donde se evita la ofensa y la ridiculización de cualquier tipo y donde se pide a las personas respetar las opiniones y las formas diversas de vida, por más que parezcan extrañas. Tenemos derecho de estar en desacuerdo, sin embargo, lo que no se debe permitir es la burla ante algo que nos parezca poco apropiado, así mismo, no se debe tolerar conductas que atenten contra la dignidad, la integridad física y psicológica y los derechos humanos, pues si toleramos conductas nocivas no sólo fomentamos la violencia y la

discriminación, sino que podemos caer en el individualismo y en la carencia de solidaridad para con nuestros semejantes (Op. Cit. Págs. 52- 61).

En el trabajo con los niños, la inclusión es la práctica educativa que logra una respuesta satisfactoria a la diversidad del alumnado, tanto en sus niveles de aprendizaje como en su contexto socio – educativo, contribuyendo a la igualdad no solo de oportunidades sino también de resultados y de éxito de todos y todas, pero manteniendo la heterogeneidad de las aulas, sin separar por nivel de rendimiento (Calatayud Salomon, 2018, pág. 10), algo que ayuda a lo anterior, es hacer un uso consciente y deliberado de las diferencias de clase social, género, edad, capacidad, raza e intereses como recursos para el aprendizaje, lejos de ser perjudiciales, estas diferencias son beneficiosas, donde todos aprenden de todos al ritmo de cada quien y en un ambiente democrático.

A continuación se mencionan algunas estrategias que favorecen el trabajo respetando la diversidad y favoreciendo la inclusión dentro del aula.

#### Estrategias que favorecen la diversidad y la inclusión

- ✓ Desarrollar una práctica educativa partiendo de la diferencia que requiere un compromiso con la experiencia fraterna; implica una deconstrucción de quienes somos, cómo hemos aprendido a convivir con el que no es igual a nosotros y reconocer críticamente las prácticas de exclusión y discriminación... en el que se deje de ver al otro como enemigo, raro, centro de la acción educativa y en situación de falta o carencia; pasar del señalamiento del otro a la comprensión del nosotros (Sánchez, 2019 pág. 68).

- ✓ Trabajar con los alumnos con una ética, en donde se les integre, se cuide y se responsabilice de manera compartida entre la escuela y la familia en el acto de educar. (Sánchez, 2020)
- ✓ Establecer y aplicar políticas mediante acciones sustantivas que atiendan la discriminación en la escuela; que implica trabajar de manera permanente una educación sobre los sujetos y sus derechos, el fomento de una cultura de prevención y la denuncia, y la generación de espacios de reflexión en donde los actores sociales procuren la defensa de una autonomía moral para decidir acerca de cualquier tipo de preferencia social en su forma de ser, y relacionarse con las personas que deseen ser libre, sin perjuicios y estimas (Op. Cit. pág. 93)
- ✓ Conocer a los alumnos (sus gustos, sus intereses, sus destrezas, sus familias, etc.), para saber con quienes o con quien pueden “funcionar mejor” cuando los agrupe; saber con qué materiales o de qué forma puede facilitar al máximo los procesos de enseñanza y aprendizaje, posibilitando el desarrollo integral del alumno.
- ✓ Tener autonomía del currículum, para atender la diversidad dentro del aula.
- ✓ En vez de separar y/o adaptar contenidos: se recomienda mantener la heterogeneidad del aula, pero incorporando recursos a su interior, proporcionando el apoyo necesario en un entorno compartido y con el mismo contenido de aprendizaje (Moran, Molina y Siles 2012, citado en Calatayud 2018, pág. 10). Por lo tanto, el objetivo de esta modalidad es conseguir que el currículum ordinario sea accesible a todos los alumnos, sin reducirlo, entrando otras personas en el aula (profesores de apoyo, familiares, voluntarios, etc.) a la

vez de que se promueve la ayuda entre los alumnos para que así se asimile los contenidos de aprendizaje.

- ✓ Grupos interactivos: las clases se organizan en grupos heterogéneos de alumnos, cada uno de ellos está a cargo de un personal adulto (profesor, padre, voluntario, etc.), que facilite la interacción y la colaboración entre el alumnado. El titular se encarga de coordinar las actividades en el aula y de proporcionar el apoyo cuando es preciso.

Los recursos humanos adicionales se destinan a grupos específicos de alumnos a los que se considera que requieren educación especial. Este apoyo permite que estos alumnos permanezcan dentro del grupo de referencia (Duque et, al 2012, citado en Calatayud 2018 pág. 10).

- ✓ Adaptación curricular individual inclusiva: no se concibe como una reducción de los contenidos que el alumno ha de adquirir, sino como una adaptación de los métodos de enseñanza para facilitar al alumnado el aprendizaje. Implementar diversas estrategias y con materiales diversos para abarcar los diferentes estilos de aprendizaje de los alumnos
- ✓ La organización del currículum por proyectos: que supone un intento deliberado, estructurado y planificado de estudiar conceptos, fenómenos o problemas desde una orientación multidisciplinar, tratando de construir respuestas que posibiliten el trabajo cooperativo. Por lo tanto, plantean una temática para trabajar de manera sistemática y organizada, significativa para el alumno y relevante para aprender los aspectos que conforman la cultura. Enmarcan y dan coherencia a las situaciones educativas escolares, ya que analizan los aspectos relevante a la cultura que han de aprender los estudiantes, organizando a su alrededor la



actividad escolar y el contenido del aprendizaje (Atunez y Gairin 1994, citado en Calatayud 2018, pág. 12).

- ✓ Los rincones o áreas de actividades y los talleres: que permiten organizar partes del currículo mediante agrupamientos flexibles que se constituyen en torno a núcleos de trabajo dispuestos ordenadamente para ayudar a desarrollar unas determinadas capacidades. Las áreas de actividad están cuidadosamente diseñadas en función de los intereses y capacidades de los alumnos y permiten, por tanto, el trabajo cooperativo.
- ✓ Trabajo cooperativo: la construcción del conocimiento está mediada por la influencia e interacción con los otros. Es mediante la acción conjunta, los intercambios comunicativos, la mediación y la negociación que se construyen aprendizajes que ayudarán a lograr un significado compartido de la actividad (Arreola Rico, 2013, pág. 124); y el éxito de cada uno depende de que el conjunto de sus compañeros alcance las metas fijadas.
- ✓ Agrupaciones heterogéneas: mejoran el rendimiento académico de los alumnos, a la vez que impacta de forma positiva la autoestima y la autonomía del estudiante y la convivencia de todo el centro escolar, sin que haya una disminución en el currículo propuesto, también brinda apoyo al docente y provee la equidad educativa.

Los grupos se pueden formar por orden de lista, por pares o nones (de la lista), al azar, etc., lo importante es que su conformación sea a base de una democratización y de equidad educativa.

- ✓ Agrupamientos flexibles: cada tipo de agrupamiento de alumnos se relaciona con aspectos afectivos y sociales, que determinan la manera de convivir y de

relacionarse entre ellos. Por lo que es necesario que la docente los conozca y valore cuales implementar durante su clases, tomando en cuenta que las formas de agrupar a los alumnos puede repercutir de forma positiva o negativa (en el caso de este último sería la agrupación por nivel de rendimiento).

El agrupamiento ha de variar según la propuesta didáctica, la necesidad, el interés y motivaciones de los alumnos. Los agrupamientos pueden ser: por selección del alumno o del maestro; en grupos heterogéneos, en grupos con intereses semejantes, en grupos de 2 o más integrantes.

Otras formas de organización flexible son, los centros de interés de Decroly y la clase cooperativa siguiendo las directrices de las técnicas de Freinet.

- ✓ Enseñanza no graduada: pone el énfasis en la enseñanza individualizada al permitir que el alumno aprenda a su propio ritmo, es decir parte del principio de que cada alumno progresa continuamente de forma no lineal, y diferente a los demás, por lo que habría que ofertar un tipo de agrupamiento flexible y heterogéneo (Yañez 2003, citado en Calatayud 2018, pág. 7).

- g) **Principio de participación**: en la educación para la paz la participación se entiende como una herramienta para la construcción de ciudadanía, de autonomía, de diálogo y de corresponsabilidad; es decir, se requiere la presencia activa de todos como sujetos de derechos que forman parte de la sociedad. La participación es un derecho, pero también una responsabilidad que debemos ejercer y fomentar, pues en ella se expresa la multiplicidad de intereses, necesidades y puntos de vista diversos, en donde se manifiesta y se respeta la diferencia.

Participar significa tomar parte, involucrarse activamente en el grupo o grupos a los que pertenecemos, no se puede hacer en solitario, es decir es un acto social en

donde se está compartiendo constantemente con los demás. Por otro lado, no se puede participar permanentemente en todo, por lo que se debe privilegiar algunos espacios. Cuando se identifique a personas que no quieran participar no se debe de reprender, obligar o castigar, más bien requiere de estimulación y de brindar un ambiente de confianza para que manifieste su resistencia; en ocasiones la falta de participación se debe a la humillación o ridiculización de la que fueron objeto en situaciones anteriores; por lo que es necesario alentar a la participación atendiendo sus habilidades, destrezas, talentos y deseos.

Un término importante, tanto en la participación como en la cooperación, es el de compromiso, que se distingue de la noción de obligación precisamente por su carácter de autonomía (ver tabla 9).

Tabla 9: Diferencia entre obligación y compromiso

Obligación (Proviene de fuera, son impuestos).	Compromisos (Proviene de mí, yo las asumo como benéficas)
Son normas que debemos cumplir con carácter de necesarias, en donde no existe opción, pues su violación implica un castigo (punitivas). Son heterónomas pues provienen de fuera, de alguna autoridad ajena a mí, por ejemplo: el pagar impuesto, sino se hace se tendría que pagar también una multa.	Son normas que estamos convencidos que queremos cumplir por nuestro bien y el de los demás; proviene de la concientización e introyección de la norma. Son autónomas porque provienen de nosotros mismos sin que se requiera un juez o policía que vigile su cumplimiento; ejemplo: “No tiro la basura en la calle”.

Fuente: CDHDF 2007 pág. 63

- h) **Principio de diálogo y escucha:** *el diálogo* es la principal forma de comunicación entre las personas; éste es el espacio privilegiado en el que confluyen las ideas de uno y otro para el encuentro del entendimiento. No se trata de un simple intercambio de ideas, sino de la convergencia y la compenetración con el otro, de tal manera que en las relaciones personales hablar con los demás se convierte en ese momento en el que podemos fusionar nuestros pensamientos con pensamientos

diversos. El diálogo verdadero es una relación viva de palabras, preguntas, silencios, gestos; en donde está implicada nuestra existencia, pues somos en gran medida lo que decimos.

Gran parte de lo que consideramos como conflictos en realidad no lo son, se trata más bien de una falta de comunicación en donde las múltiples interpretaciones hacen lo suyo, llevándonos muchas veces a equívocos; por ello es importante clarificar lo que queremos decir y permitir que los demás se expresen, pues en el diálogo se presta la oportunidad para que aclaremos, dudemos, preguntemos, afirmemos, discrepemos, etc., y no por eso somos personas conflictivas, por lo contrario, estamos expresando nuestras ideas y puntos de vista.

En la educación para la paz el diálogo se concibe como una herramienta que requiere de tolerancia, de ambientes de respeto y confianza y la incorporación de las ideas ajenas a nuestro discurso que enriquezcan nuestro pensar, por lo que se requiere:

- ✓ La capacidad de escuchar al otro con atención y detenimiento.
- ✓ La libertad de expresar las ideas.
- ✓ La tolerancia ante los planteamientos.
- ✓ El derecho a discrepar
- ✓ La posibilidad de integrar las ideas ajenas
- ✓ La capacidad de reconocer que podemos no tener razón
- ✓ La capacidad de reconocer la razón en los demás.

Aprendemos cuando los demás hablan y también en el diálogo nos clarificamos nosotros mismos, pues al escucharnos muchas veces nos percatamos de que al decir nos entendemos mejor, clarificamos nuestras propias ideas y podemos

cooperar a que los demás clarifiquen las suyas. Para llevar el dialogo de una forma ordenada, se requiere de reglas como las siguientes:

- ✓ Al principio del diálogo todos deben manifestar cual es el tema que quieren discutir y decidir por consenso a cuales se va a dedicar más tiempo.
- ✓ Tener derecho a expresarnos, pero siempre con respeto.
- ✓ Los participantes deben estar sujetos a un tiempo determinado, pues si no caemos en el riesgo de que se consuma el tiempo en un par de intervenciones.
- ✓ Realizar una relatoría de lo más importante que se haya dicho.

Alentar a que todos participen cumpliendo las reglas del diálogo contribuye a elevar la autoestima y se favorece a ser asertivos.

Atender a quien se encuentra hablando es signo de respeto no sólo a sus ideas, también a su persona, por lo que un diálogo verdadero requiere de la *escucha activa*. Esta última también es otra herramienta de la educación para la paz que promueve la comunicación abierta y directa. Escuchar activamente implica tener empatía, disposición para entender lo que la otra persona quiere decir, sin juzgar (con prejuicios), sin distracciones o actitudes negativas como: expresar con lenguaje corporal enfado, soberbia, impaciencia, etc., Una persona que se expresa y aprende a contrastar sus ideas y a escuchar puntos de vista distintos al suyo sin exaltarse, es una persona segura de sí y que puede autorregularse (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2007, págs. 65-70)

- i) **Principio de cooperación y negociación:** la cooperación es el trabajo común para obtener un fin, es la conjunción del esfuerzo canalizado de todos hacia un mismo punto. La cooperación es el principio de división de tareas, todas las actividades son importantes cuando trabajamos en grupo, de tal manera que cada integrante es

fundamental, es decir, cada uno a su modo puede contribuir a lograr la meta común. La cooperación ejercita la socialización, la confianza y la corresponsabilidad; por otro lado la cooperación se distingue de la ayuda por el elemento de la corresponsabilidad (ver tabla 10).

**Tabla 10.** Diferencia entre ayuda y cooperar

Ayuda	cooperar
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La responsabilidad es de una persona y los demás le aportan sus esfuerzos en la medida de su tiempo y sus gustos.</li> <li>✓ Beneficia solo al responsable.</li> <li>✓ Puede generar disgusto por la cantidad de ayuda que se brindó.</li> <li>✓ Es individualista.</li> <li>✓ Fomenta los estereotipos en el sentido de reconocer a ciertas personas bajo ciertos roles, por ejemplo: sólo las mujeres cocinan o limpian.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La responsabilidad es de todos y se buscan acuerdos para la división de tareas.</li> <li>✓ Aligeran el trabajo de todos.</li> <li>✓ Benefician a todos porque el trabajo se termina más rápido y mejor.</li> <li>✓ Fomenta la solidaridad.</li> <li>✓ Fomenta la participación de todos.</li> <li>✓ Promueve la adscripción identitaria.</li> <li>✓ Promueve la equidad de género.</li> </ul>

Fuente: CDHDF pág. 71

- j) **Principio de Educación con perspectiva de género:** el género hace referencia a la construcción histórica y cultural del significado de ser hombre o ser mujer (masculino o femenino) lo cual implica conductas, valores, emociones, pensamientos, acciones que son reconocidos en unos y descalificados en otros, implica entonces dimensiones diferentes: la psíquica (lo que intelectual y afectivamente forma a una mujer o a un hombre); lo social ( las relaciones entre los individuos y los grupos, la organización de la vida cotidiana y de las instituciones) y la cultural (ideas, valores, creencias, tradiciones, etc.); con lo anterior también se explica la conformación estructural (social, política, económica, religiosa, legal, etc.), la cual impacta en la forma de relacionarnos, en lo que decimos, hacemos, pensamos, sentimos, limitando muchas veces la posibilidad a lo “bien visto” socialmente.

La perspectiva de género implica analizar las diferencias y semejanzas entre ser hombre y ser mujer, sus posibilidades, sentido, expectativas, oportunidades y las relaciones que se dan entre género, así como sus conflictos cotidianos y en las diversas instituciones como la familia o el centro de trabajo. Cuando se analizan las relaciones entre género se observa que no son equilibradas; hay desigualdad, una relación de poder y sometimiento, tanto en lo privado como en lo público; pero hasta que se logre tener equidad, se podrá hablar de la existencia de la democracia. (Cazés 1998, citado en CDHDF 2007, pág. 76).

La perspectiva de género no solo es la inclusión verbal de las mujeres en frases como “las maestras y los maestros”; es más bien una herramienta que permite analizar la realidad como una construcción histórica y social de cómo se ejerce el poder. Implica “sospechar” y detectar la violencia en donde aparentemente no había.

La escuela no está exenta de las diferencias de género: en los Objetivos de desarrollo del milenio: el camino hacia el futuro, de la Organización de las Naciones Unidas, se destaca el derecho a la educación no sexista al definir como objetivo estratégico lograr la enseñanza primaria universal y promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.

La escuela es un espacio en donde se puede ir haciendo una deconstrucción social, fomentando una educación no sexista basada en el derecho a la igualdad y en la búsqueda de la cultura de la equidad de género, que implica un proceso intencionado y consiente de intervención educativa, que persigue el desarrollo integral de las personas independientemente del sexo al que pertenecen y sin

limitar capacidades con base al género social al que corresponden (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2007, págs. 76-78).

### **5.3.PROPÓSITO DEL PROYECTO.**

“Potencializar en el personal del CACI Palmas, competencias psicosociales que les ayuden a dar resolución pacífica a los conflictos que se les presenten en la cotidianidad escolar, para favorecer la construcción de espacios de sana convivencia con los niños, padres de familia y compañeras de trabajo”.

### **5.4.SUPUESTOS Y FACTIBILIDAD:**

A través de la sensibilización, formación y acompañamiento, se favorecerá el desarrollo de competencias socioafectivas en todo el personal que labora en el CACI Palmas, que les ayudará a mejorar la comunicación, las relaciones interpersonales, la participación, así como manejar de forma democrática el establecimiento de las normas de convivencia que establezcan en el centro escolar, coadyuvando a establecer espacios más armónicos y de sana convivencia entre la comunicad escolar.

Este proyecto de intervención lo realizaré a través de un curso- taller que abordará información que permita al personal del CACI Palmas, fortalecer sus habilidades, competencias y conocimientos para poder manejar los conflictos de una manera positiva sin violencia. El curso-taller está conformado por nueve sesiones, de una hora y media cada una; proponiendo que sea en un horario de 13:30 pm a 15:00pm; ya que se pretende lo menos posible afectar el servicio y las actividades en la estancia infantil.



Para implementar este curso-taller, requeriré del apoyo de mis tres compañeros del área de psicología con los que laboro, uno me auxiliaría directamente en la coordinación de las sesiones con el grupo; donde mutuamente estaremos observando, recolectando aspectos relevantes y apoyando en el proceso del personal del CACI Palmas. El colega que me de acompañamiento durante las sesiones puede ser fijo o variarlos, esto dependerá de la iniciativa y organización que determinemos en grupo. Los otros dos compañeros psicólogos serían asignados para estar trabajando con los infantes algunas actividades lúdicas que estén relacionadas con el tema de resolución de conflictos, creatividad, y/o salud (con videos, cuentos, juegos organizados, ejercicios físicos, etc.), mientras que las docentes están en el curso-taller. Lo anterior es contemplando que los niños y docentes comen de 12:00 a 13:00 hr; de las 13:00 a 13:30 se entregarían a los infantes que puedan ir sus familiares por ellos, y solo se quedarán con los compañeros psicólogos aquellos niños que no pudieron ir por ellos en este horario extraordinario; posteriormente serían entregados por ellos mismos en su horario norma del salida que es de 14:00 a las 14:30 pm., con todas las medidas de seguridad para los infantes.

Como se pretende trabajar con todo el personal del CACI Palmas, también se gestionará el apoyo de un personal de cocina y uno de intendencia (externas), que pueda llegar a las 12:00 pm., para que después de que los niños coman, ella se pueda encargarse del aseo de la cocina y comedor.

Por otro lado, se platicará realizando sensibilización con las docentes que tienen el horario de lactancia por la tarde (ya que su salida es a la 14:00hr), haciéndoles hincapié en la importancia que tiene su presencia en este curso-taller, y los beneficios que puede adquirir para su práctica docente y para trabajar en el fortalecimiento del grupo de

trabajo; así mismo se puede llegar a un acuerdo con ellas, brindando permisos extraordinarios (equivalentes al tiempo invertido en el curso-taller), para cuando lo requiera (lo anterior con la autorización del Líder Coordinador de Proyecto “A” de Centros de Desarrollo Infantil de la Alcaldía Álvaro Obregón).

En relación al equipamiento que se utilizará, como proyector, pantalla y computadora la coordinación de Centros de Desarrollo Infantil cuenta con estos insumos, por lo que solo se tendían que gestionar su préstamo con tiempo para su transportación. En cuanto a materiales más básicos como rotafolios, plumones, cinta adhesivas, etiquetas, etc., el área de psicología cuenta con estos insumos o en un dado caso, sería fácil de adquirir por un costo bajo el cual lo cubriría por mi cuenta. El curso- taller se realizaría dentro de las instalaciones del CACI Palmas, por lo que este centro infantil tiene el mobiliario necesario para llevarlo a cabo (mesa para el proyector, sillas, pizarrón, etc.).

## 5.5. PLAN DE INTERVENCIÓN.

A continuación presentaré el plan de acción de este proyecto de intervención, el cual contiene las líneas generales a seguir.

Tabla 11: Plan de acción.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO DE REALIZACIÓN
<p><b>Presentación del proyecto a la comunidad.</b>            “Intervención socioeducativa para potencializar las competencias en la resolución de conflictos de forma pacífica, con el personal que labora en el CACI Palmas”</p> <p>1. Se establecerá una reunión para exponer la intención del proyecto con la Líder Coordinador de Proyecto “A” de Centros de Desarrollo Infantil de la Alcaldía Álvaro Obregón y solicitar su autorización para llevar</p>	<p>Puntos: 1, 2, 3,4 y 5            Gpe. Arroy Gallegos</p>	

<p>a cabo las entrevistas con el personal del CACI Palmas, para recabar información para realizar el diagnóstico.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Se tendrá acercamiento con las docentes participantes para exponerles la intención y el objetivo de las entrevistas, para obtener su consentimiento.</li> <li>3. Se presentará el proyecto con el Líder Coordinador de Proyecto “A” de Centros de Desarrollo Infantil de la Alcaldía Álvaro Obregón; para que autorice llevarlo a cabo en el CACI Palmas.</li> <li>4. Se presentará el proyecto a los integrantes del área de psicología para que lo conozcan.</li> <li>5. Se realizará una plática con el personal del CACI Palmas, comentándoles de forma general los resultados del diagnóstico que se obtuvo a partir de las entrevistas que se les realizaron; explicándoles que a base de esa información se conformó el curso –taller; se les dará a conocer el objetivo, la duración, y los horarios para llevarlo a cabo; se escucharán propuestas y se consensará con ellas las modificaciones que se realicen si fuera el caso para su ejecución.</li> <li>6. Se informará por escrito al Líder Coordinador de Proyecto “A” de Centros de Desarrollo Infantil de la Alcaldía Álvaro Obregón; la propuesta de los días, horarios y acuerdos establecidos con el personal del CACI Palmas, para ejecutar el curso-taller; obtener el visto bueno del Líder.</li> <li>7. Se gestionará con la Líder Coordinador de Proyecto “A” de Centros de Desarrollo Infantil, la autorización para que los niños empiecen a salir a las 13:00 h., para que el personal que labora en el CACI Palmas tome el curso propuesto.</li> <li>8. Por medio de avisos (escritos y de forma verbal), se notificará a los padres de familia que el personal del CACI Palmas estará tomando un curso-taller para potencializar sus competencias en la resolución de conflictos; informándoles los días y los horarios; solicitando que pueden pasar a recoger a sus hijos en el horario extraordinario y/o en el horario habitual, comunicándoles que sus hijos estarán al cuidado con personal del área de psicología, mientras que las maestras están en el curso-taller. Así mismo que ellos realizaran su entrega con las medidas de seguridad</li> </ol>	<p>Punto 8: maestras, y/o apoyo pedagógico y/o responsable del CACI Palmas.</p>	
--	---	--

<p>necesarias (en donde será obligatorio presentar el tarjetón de la escuela que los identifique como persona autorizada).</p> <p>9. Se realizará la gestión para el préstamo y traslado de los recursos como: computadora, pantalla y proyector.</p>		
<p>En el curso-taller se abordarán los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conflicto: definición; forma de afrontarlos y percepción como algo positivo.</li> <li>b) Competencias socioafectivas para la resolución pacífica de los conflictos: autoestima, manejo de emociones, empatía, respeto, confianza, aprecio a la diversidad, cooperación, colaboración, pensamiento crítico y creativo, diálogo, empatía, comunicación asertiva, etc.</li> <li>c) Técnicas de resolución pacífica de conflictos.</li> <li>d) Autoridad y orden dentro de la escuela.</li> </ul> <p>Como apoyo se elaborará una presentación power Point, que tenga información específica y de apoyo para el curso -taller como: las formas de afrontar los conflictos, diferencia entre problema y conflicto; la relatoría del caso presentado; diferencia entre autoridad con autoritarismo, etc.</p>	<p>Gpe. Arroy Gallegos.</p>	

Fuente: Elaboración propia.

# PLAN DE INTERVENCIÓN

NOMBRE DEL CURSO-TALLER: “Competencias psicosociales para la resolución pacífica de los conflictos”

PLANTEL: Centro de Atención y Cuidado Infantil (CACI) Palmas

NUMERO DE ASISTENTES: 9 mujeres (docentes, directivo, apoyo pedagógico, personal de cocina e intendencia)

NIVEL EDUCATIVO: Preescolar

METODOLOGÍA: Análisis de caso<sup>50</sup>

DURACIÓN: NUEVE SESIONES DE UNA HORA Y MEDIA CADA UNA.

## PLANIFICACIÓN DE LA SESIÓN 1

PROPÓSITO: Potencializar en el personal del CACI Palmas, competencias psicosociales que les ayuden a dar resolución pacífica a los conflictos que se les presenten en la cotidianidad escolar, para favorecer la construcción de espacios de sana convivencia con los niños, padres de familia y compañeras de trabajo.

TEMA	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	TIEMPO	INDICADOR	PRODUCTO Y/O EVIDENCIA
Encuadre	<p><b><u>Bienvenida:</u></b> Se dará a todo el personal el recibimiento de forma cortes, y realizaré un agradecimiento por su disposición e interés para llevar a cabo el curso-taller.</p> <p><u>Dinámica de integración para iniciar la sesión:</u> se les comentará que a pesar de que todas trabajan en un solo Centro Infantil, hay ocasiones que no sabemos las cosas que nos gustan y/o que nos disgustan, por lo tanto realizaremos una dinámica de</p>	5 min	Establece acuerdos, los respeta y propicia que se cumplan	Se hace registro a base de la guía de observación (ver anexo 4)

<sup>50</sup> **Análisis de caso:** se plantea una situación-problema a las personas, para que éstas desarrollen propuestas conducentes a su análisis y solución; los casos pueden ser tomados de la vida real o bien consistir en casos simulados o realistas (Díaz Barriga, 2005, pág. 76).

	<p>integración, donde se puedan conocer un poco más entre ellas.</p> <p>Se explicará la dinámica llamada <b>coctel de “lo que les gusta” o lo que “no les gusta”</b> primero se dejará que elijan de forma libre sus oraciones; se preguntará si descubrieron algo de alguna compañera que no superan. Posteriormente se cambiará la indicación, en donde se tienen que mencionar acciones que se dan en la convivencia, por ejemplo: - “pido un coctel de las que les gusta que las respeten en el trabajo” o “pido un coctel de las que no les gusta que las ignoren”; Después las participantes comentarán como se sintieron y lo que observaron de la dinámica; resaltando que a todas nos gusta acciones de buen trato y de respeto que favorecen ambientes de sana convivencia, y que es parte del objetivo de este curso –taller.</p> <p>Para iniciar se les dará un cuestionario con preguntas abiertas, relacionadas a los contenidos que se van a trabajar dentro del curso taller, este servirá para conocer los conocimientos previos que se tienen en relación de estos (ver anexo 7)</p> <p><u>Se les dirá el nombre del curso- taller y se indagará sobre las expectativas de este.</u></p> <p>Se escucharán sus comentarios, así también, se sondeará la actitud y disposición con la que acuden.</p> <p><u>Se les mencionará el propósito que tienen el curso- taller;</u> refiriendo que el proceso de enseñanza – aprendizaje lo realizaremos entre todas, por lo que es importante su participación y aportaciones para enriquecer este curso- taller.</p> <p><u>Establecimiento de las normas de convivencia del curso- taller:</u> se les explica que como todas vamos a estar interactuando en el curso- taller, por</p>	<p>30 min.</p> <p>20 min</p> <p>10 min</p> <p>5 min.</p>		<p>Se realizará en un rotafolio, registrando, las acciones que mencionan y el número de personas que se movilizaban</p> <p>Se registrarán sus comentarios sobre las expectativas que tienen del curso taller</p>
--	---	--	--	--

	<p>lo que es necesario establecer los acuerdos con las que vamos a estar conviviendo en el tiempo que estemos en esta actividad; se efectuara por lluvia de ideas, se consensaran si están de acuerdo con ellas, así también se les comenta de la importancia de respetarlas para trabajar en un ambiente enriquecedor, ameno y cordial.</p> <p><b>Cierre:</b> se indagará su existen dudas sobre cómo se efectuaran el curso taller; y se les dará respuesta. Posteriormente se dará por concluida la sesión.</p>	<p>15 min.</p> <p>5 min.</p>		<p>En un rotafolio se registrarán las normas de convivencia sugeridas</p>
--	--	------------------------------	--	---

**MATERIALES:** Proyector, computadora, pantalla para proyectar, extensiones eléctricas, sillas, rotafolios, plumones, y cinta adhesiva gruesa.

## PLANIFICACIÓN DE LA SESIÓN 2

**PROPÓSITO:** Potencializar en el personal del CACI Palmas, competencias psicosociales que les ayuden a dar resolución pacífica a los conflictos que se les presenten en la cotidianidad escolar, para favorecer la construcción de espacios de sana convivencia con los niños, padres de familia y compañeras de trabajo.

**COMPETENCIA:** Contribuir a la prevención y resolución de conflictos interpersonales a través de diversas estrategias.<sup>51</sup>

TEMA	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	TIEMPO	INDICADOR (registrados en anexo 6)	PRODUCTO Y/O EVIDENCIA
<p>El conflicto como algo positivo.</p> <p>Estilos de afrontamiento de los</p>	<p><b>Bienvenida:</b> Se les dará a todas las participantes el recibimiento de forma cortes y se recordaran las normas de convivencia establecidas la sesión anterior, preguntando se gustan anexar y/o modificar alguna.</p> <p><b>Desarrollo:</b> Retomando el título del curso- taller, se pedirá levante la mano las personas que haya tenido conflictos en la casa, en la calle, en el trabajo y</p>	<p>5 min.</p>	<p>Reconocer al conflicto como una posibilidad de aprendizaje y mejora cuando se soluciona sin violencia</p> <p>Identifica que dependiendo de cómo se afronte el conflicto este</p>	<p>Se hace registro a base de la escala de apreciación (ver anexo 6)</p> <p>Se registrará la frecuencia de las</p>

<sup>51</sup> Competencia obtenida del cuaderno de autoevaluación de las competencias docentes (Garduño Rubio & Guerra, 2003, pág. 17).





	<p>se resalta que cuando tenemos un conflicto es frecuente que lo veamos como algo negativo; el conflicto es parte de nuestra vida cotidiana y puede ser fuente de aprendizaje, o mejora por lo que hay que aprender a analizarlos, comprenderlos y resolverlos de manera constructiva; el responder de forma violenta es solo una respuesta, una alternativa que se tiene, por lo tanto, las formas de afrontarlo influirán en la forma de cómo se resuelve el conflicto.</p> <p>Se explicará las formas de afrontamiento del conflicto que propone Cascón.</p> <p>Posteriormente se les pide a las asistentes que ejemplifiquen cada una de las formas de confrontación, y si se han identificado con alguna de ellas (reconociendo si es con una persona en particular y las circunstancias en que se dan).</p> <p>Se preguntará que se requiere para afrontar de mejor forma los conflictos; retomando los mismos ejemplo que se dieron como se pudo resolver mejor el problema. Se menciona que a lo largo de este curso taller se estarán reforzando las habilidades para realizarlo</p> <p><b>Cierre de la sesión:</b> se les solicita a las presentes que con una frase mencionen que se llevan de este primer encuentro.</p>	5 min		conflicto.
--	---	-------	--	------------

**MATERIALES:** Proyector, computadora, pantalla para proyectar, extensiones eléctricas, sillas, hojas blancas, bolígrafos, lápices, rotafolios, plumones, y cinta adhesiva gruesa.

### PLANIFICACIÓN DE LA SESIÓN 3

**PROPÓSITO:** Potencializar en el personal del CACI Palmas, competencias psicosociales que les ayuden a dar resolución pacífica a los conflictos que se les presenten en la cotidianidad escolar, para favorecer la construcción de espacios de sana convivencia con los niños, padres de familia y compañeras de trabajo.

**COMPETENCIA:** Contribuir a la prevención y resolución de conflictos interpersonales a través de diversas estrategias.

TEMA	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	TIEMPO	INDICADOR (registrados en anexo 6)	PRODUCTO Y/O EVIDENCIA
	<p><b>Bienvenida:</b> Se les dará a todas las participantes el recibimiento de forma cortés y se recordaran las normas de convivencia establecidas, preguntando se gustan anexar y/o modificar alguna.</p> <p><u>Recordatorio de lo visto en la sesión anterior:</u> se hace la invitación, si alguien gusta de forma breve realizar una sinopsis de lo visto anteriormente, dando apertura, si alguien más quiere complementar lo dicho.</p> <p><b>Desarrollo:</b> Se les explicará que se empleará la metodología de aprendizaje basado en el método de caso, en el que se realizará el "Análisis de un caso"; en el cual a través de cuestionamientos, e investigaciones se obtendrán herramientas para analizarlo de forma colaborativa.</p> <p><u>Presentación del caso (paso 1)</u> "En el CACI "La estrellita", la madre de un niño va con la responsable del Centro, y le comenta, que van varias ocasiones que su niño le dice, que la maestra lo regaña frecuentemente, que lo ha jaloneado (incluso un día manifestaba dolor en el hombro), que lo lleva a otro salón en contra de su voluntad, que lo pone en tiempo fuera por cualquier motivo y que lo</p>	<p>5 min.</p> <p>10 min.</p> <p>20 min.</p>	<p>Identifica situaciones de conflicto dentro y fuera del aula.</p> <p>Analiza situaciones problemáticas que se presentan en la escuela.</p> <p>Establece acuerdos, los respeta y propicia que se cumplan</p>	<p>Se hace registro a base de la escala de apreciación (ver anexo 6)</p>

	<p>ignora; así mismo refiere, que el niño ya no quiere venir a la escuela y que ha tenido cambios importantes de conducta en casa (rebeldía, es contestón, no quiere hacer la tarea, etc.). La madre menciona que cuando se acerca a la docente, ésta es déspota y cortante y que no le explica las cosas y que sólo le da quejas del niño.</p> <p>La docente por su parte, reporta que el niño no respeta indicaciones, tiene conductas impulsivas con sus compañeros (les pega, arrebató las cosas), así como también les hace acciones que les molesta como: les agarra el pelo, las orejas, les hace cosquillas, los abraza fuerte, los empuja, les desabrocha los tenis y la bata, les toma sus cosas sin pedirlos, etc.; no sigue las normas de convivencia en el aula; no respeta los tiempos ni el uso de los materiales; hace acciones para llamar la atención de la docente y compañeros al grado de ser un distractor que interrumpe las actividades del aula. Además, comenta que la madre de familia no apoya en las tareas ni tampoco en la corrección de las conductas que se le reportan”.</p> <p>En este conflicto ¿quién considera que tiene la razón? Se escucharán los comentarios, y se registrarán en un rotafolio posteriormente:</p> <p>Se solicitará que pase tres voluntarios, asignándoles un rol de los involucrados en este caso (madre, docente, y responsable de centro), se les indica que cada uno tendrá que defender su posición a “capa y espada” del rol que se le asignó,</p>	<p>15 min</p> <p>15 min.</p>		<p>Se registran de forma abreviada los comentarios</p>
--	---	------------------------------	--	--



<p>Identificación de conocimientos, habilidades y actitudes para, afrontar y resolver el conflicto de forma pacífica.</p>	<p><b>Bienvenida:</b> Se les dará a todas las participantes el recibimiento de forma cortés y se recordarán las normas de convivencia establecidas, preguntando si gustan anexar y/o modificar alguna.</p> <p><u>Recordatorio de lo visto en la sesión anterior:</u> se hace la invitación, si alguien gusta de forma breve realizar una sinopsis de lo visto anteriormente, dando apertura, si alguien más quiere complementar lo dicho.</p> <p><b>Desarrollo:</b> Se retomará de nueva cuenta la lectura del caso a analizar y se comenzará el paso 2 de la metodología de “estudio de caso que es la “Formulación de preguntas claves para el grupo”.</p> <p>Después de exponer el caso, y de recordar la dinámica de cambio de roles, se les comentará al grupo en general: “imagínense que ustedes son la directora, la madre y/o la maestra ¿qué factores provocaron el conflicto? ¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes se requieren para haber <b>evitado</b> el conflicto de manera controversial/destructivo? ¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes se requieren para <b>afrontar</b> el conflicto de forma pacífica? ¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes requerirían para <b>dar solución</b> a este conflicto de forma pacífica? A través de una lluvia de ideas, se escucharán las propuestas de las participantes, se registrarán los comentarios, y de forma conjunta se irán formulando preguntas, que ayuden a ir analizando el caso expuesto. Las preguntas se registrarán en un rotafolio.</p> <p><b>Se sabe que en la metodología:</b></p>	<p>5min.</p> <p>10 min.</p> <p>40 min.</p>	<p>Identifica situaciones de conflicto dentro y fuera del aula.</p> <p>Analiza situaciones problemáticas que se presentan en la escuela</p> <p>Establece acuerdos, los respeta y propicia que se cumplan</p>	<p>Se hace registro a base de la escala de apreciación (ver anexo 6)</p> <p>Se registran de forma abreviada los comentarios emitidos en relación a los factores, conocimientos, habilidades y actitudes para la resolución de los conflictos.</p> <p>Así como las preguntas que se puedan ir generando.</p>
---	--	--	--	---

	<p><b>análisis de caso, los alumnos (en este caso el personal del CACI Palmas) son las participantes más activas para generar las preguntas, ya que las proponen de acuerdo a su interés; pero para realizar este ejercicio, se trabajaran con las siguientes preguntas, en un supuesto de que fueron propuestas por ellas, para orientar el análisis de éste caso y poder al final plantear una solución adecuada.</b></p> <p>INTEGRACIÓN DE PREGUNTAS CLAVE:</p> <p>a) ¿Qué valores se requieren practicar por cada involucrado para dar una mejor solución al conflicto? ¿Por qué los valores son necesarios para la resolución de conflictos? ¿qué valores serían necesarios en este caso? Argumente.</p> <p>b) ¿cuál es el papel de la comunicación en la resolución de conflictos y sus características? En este caso ¿qué estrategias de comunicación ocuparías para prevenir y para afrontar el conflicto expuesto?</p> <p>c) ¿Qué competencias psicosociales se requieren desarrollar para resolver conflictos? ¿cómo los emplearías en este caso?</p> <p>d) ¿Qué técnicas para la resolución de conflictos de forma no violenta se pueden implementar? ¿Cuál consideran el más apropiado para este caso? Argumentar.</p> <p>Después de haber consensado las preguntas, se formarán 3 grupos de dos integrantes y uno de tres<sup>52</sup> (se procura que el personal de cocina e intendencia queden con una docente</p>	20 min.		
--	--	---------	--	--

<sup>52</sup> Al grupo que quede de tres personas se le asignara el tema de las competencias p



## PLANIFICACIÓN DE LA SESIÓN 5

**PROPÓSITO:** Potencializar en el personal del CACI Palmas, competencias psicosociales que les ayuden a dar resolución pacífica a los conflictos que se les presenten en la cotidianidad escolar, para favorecer la construcción de espacios de sana convivencia con los niños, padres de familia y compañeras de trabajo.

**COMPETENCIA:**

- a) Contribuir a la prevención y resolución de conflictos interpersonales a través de diversas estrategias.
- b) Fomentar con el ejemplo, la práctica de valores y actitudes para la convivencia cotidiana<sup>53</sup>.

TEMA	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	TIEMPO	INDICADOR (registrados en anexo 6)	PRODUCTO Y/O EVIDENCIA
	<p><b>Bienvenida:</b> Se les dará a las participantes el recibimiento de forma cortes y se recordaran las normas de convivencia establecidas, se preguntará si gustan anexar y/o modificar alguna.</p> <p><u>Recordatorio de lo visto en la sesión anterior:</u> se hace la invitación, si alguien gusta de forma breve realizar una sinopsis de lo que se quedó en la sesión anterior, dando apertura, si alguien quiere complementar lo dicho.</p> <p><b>Desarrollo:</b> Después de escuchar lo que se solicitó la sesión anterior, se preguntará si todas trajeron información para su investigación, (si alguien no llevara se tendrá bibliografía de consulta de forma física y/o sugerencias de forma digital); posteriormente a cada equipo se le entregara un paquete de materiales, para que puedan ir generando sus apoyos y/o insumos</p>	<p>5 min.</p> <p>10 min.</p> <p>10 min.</p>	<p><b>Para la competencia “a”</b></p> <p>Identifica situaciones de conflicto dentro y fuera del aula.</p> <p>Analiza situaciones problemáticas que se presentan en la escuela</p> <p>Establece acuerdos, los respeta y propicia que se cumplan</p> <p><b>Para la competencia “b”</b></p> <p>Colabora con el</p>	<p>Se realizará el llenado del registro de observación para cada participante cuando está trabajando en equipo.(ver anexo 4)</p>

<sup>53</sup> Competencia obtenida del cuaderno de autoevaluación de las competencias docentes (Garduño Rubio & Guerra, 2003, pág. 17).





d) Escucho los mensajes que la comunidad escolar expresa con respecto a mi desempeño<sup>54</sup>

TEMA	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	TIEMPO	INDICADOR (registrados en anexo 6)	PRODUCTO Y/O EVIDENCIA
Valores para la resolución de conflictos de forma pacífica.  La comunicación para la resolución de conflictos de forma pacífica.	<p><b>Bienvenida:</b> Se les dará a todas las participantes el recibimiento de forma cortés y se recordarán las normas de convivencia establecidas, preguntando se gustan anexar y/o modificar alguna.</p> <p><u>Recordatorio de lo visto en la sesión anterior:</u> se hace la invitación, si alguien gusta de forma breve realizar un recordatorio de lo que se trabajó la sesión anterior y lo que se planea hacer en esta, dando apertura, si alguien más quiere complementar lo dicho.</p> <p><b>Desarrollo</b> Se iniciará la socialización de la información (paso 3), a través de las exposiciones del tema asignado, 25 min. a cada equipo.</p> <p>La primera exposición será dando respuestas a las siguientes preguntas: <b>¿Qué valores se requieren practicar para dar una mejor solución al conflicto? (incluyendo definición y ejemplos) ¿Por qué los valores son necesarios para la resolución de conflictos? ¿Qué valores serían necesarios en este caso? Argumente.</b></p> <p>Después de la exposición, se resaltan los puntos más importantes y se abrirá un espacio de 5 minutos para algún comentario y/o pregunta que se tenga por las personas presentes.</p> <p>Se le proporcionará a cada integrante un enlistado de valores relacionados con la paz y la no violencia y se les</p>	<p>5 min.</p> <p>10 min</p> <p>30 min.</p>	<p><b>Para la competencia “a”</b>  Identifica situaciones de conflicto dentro y fuera del aula.</p> <p>Analiza situaciones problemáticas que se presentan en la escuela</p> <p><b>Para la competencia “b”</b>  Colabora con el equipo de trabajo en las tareas colectivas.</p> <p>Interactúa con las compañeras de trabajo con base en valores de honestidad, tolerancia y democracia</p> <p><b>Para la competencia “c”</b>  Organiza sus ideas para</p>	<p>Se hace registro a base de la escala de apreciación para las participantes que no exponen (ver anexo 6)</p> <p>Se hará uso de la rúbrica realizada para evaluar las exposiciones (ver anexo 5)</p>

<sup>54</sup> Competencia obtenida del cuaderno de autoevaluación de las competencias docentes (Garduño Rubio & Guerra, 2003, pág. 15)



TEMA	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	TIEMPO	INDICADOR (registrados en anexo 6)	PRODUCTO Y/O EVIDENCIA
La comunicación para la resolución de conflictos de forma pacífica.  Competencias psicosociales necesarias para la resolución de conflictos de forma pacífica (autoestima, manejo de emociones, empatía, respeto, confianza, aprecio a la diversidad, comunicación asertiva, cooperación, colaboración)	<p><b>Bienvenida:</b> Se les dará a todas las participantes el recibimiento de forma cortés y se recordarán las normas de convivencia establecidas, preguntando se gustan anexar y/o modificar alguna.</p> <p><u>Recordatorio de lo visto en la sesión anterior:</u> se hace la invitación, si alguien gusta de forma breve realizar una sinopsis de lo visto anteriormente, dando apertura, si alguien más quiere complementar lo dicho.</p> <p><b>Desarrollo</b> Retomado el tema de la comunicación asertiva se realizará una dinámica “La madeja” para que las participantes reconozcan la importancia de comunicarse de esta manera y practiquen esta forma de expresar sus pensamientos y sentimientos en el grupo, con el propósito de que posteriormente, logren incorporar esta competencia en las relaciones que establecen en el ámbito escolar.</p> <p><u>Dinámica:</u> Se solicita formar un círculo ya sea sentados o de pie; se comenta que se iniciará lanzando una madeja de estambre, a una compañera (sin soltar la punta), a la cual le diremos algo positivo que nos guste o valoremos de ella, así mismo algo, que nos disguste o nos haya molestado, o enojado. La persona que reciba la madeja escuchará con atención y repetirá lo positivo que escuchó de la otra persona; así también dirá cómo se siente al escuchar lo que no le agrada a la otra persona de ella y completará la siguiente frase: “lo que yo puedo hacer ante eso es...” Al finalizar se preguntará a las participantes ¿Cómo se sintieron al</p>	5min.  10 min.  30 min.	<p><b>Para la competencia “a”</b> Identifica situaciones de conflicto dentro y fuera del aula.</p> <p>Analiza situaciones problemáticas que se presentan en la escuela</p> <p><b>Para la competencia “b”</b> Colabora con el equipo de trabajo en las tareas colectivas.</p> <p>Interactúa con las compañeras de trabajo con base en valores de honestidad, tolerancia y democracia</p> <p><b>Para la competencia “c”</b> Organiza sus ideas para estructurar con claridad lo que</p>	<p>Se hace registro a base de la escala de apreciación para las participantes que no exponen (ver anexo 6)</p> <p>Se hará uso de la rúbrica realizada para evaluar las exposiciones (ver anexo 5)</p>

<p>ción, pensamiento crítico y creativo y resolución de conflictos ).</p>	<p>expresar lo que les gusta y lo que les desagrada de otra persona de forma asertiva? ¿Lograron expresar su sentir que tenían? ¿Qué sintieron al escuchar lo que otra persona piensan y siente de ustedes? Esta forma asertiva de comunicarse y expresarse para que les puede ayudar en su vida cotidiana? ¿Con quién pueden utilizarla?</p> <p>Se dará paso a la tercera exposición (donde participan 3 integrantes, por ser más extensa en contenido), la cual abordará las siguientes preguntas.</p> <p><b>¿Qué competencias psicosociales se requieren desarrollar para resolver conflictos? ¿Cómo los emplearías en este caso?</b></p> <p>Después de la exposición, se resaltan los puntos más importantes y se abrirá un espacio de 5 minutos para algún, comentario y/o pregunta que se tenga por las personas presentes</p> <p><b>Cierre de la sesión:</b> se les pregunta a las participantes: ¿Cómo se sintieron en esta sesión? ¿Qué aprendimos este día? ¿Cómo lo pueden aplicar en su vida diaria?</p>	<p>40 min.</p> <p>10 min.</p>	<p>dice.</p> <p>Utiliza un lenguaje sencillo y claro al expresar ideas y sentimientos a sus compañeras para crear un ambiente de confianza.</p> <p><b>Para la competencia “d”</b></p> <p>Recibe con respeto los puntos de vista opuestos a los propios.</p> <p>Escucha con atención los comentarios de las compañeras respecto a su desempeño.</p>	<p>Se registran de forma abreviada los comentarios emitidos</p>
---	--	-------------------------------	--	---

**MATERIALES:** Proyector, computadora, pantalla para proyectar, extensiones eléctricas, sillas, rotafolios, plumones, cinta adhesiva gruesa y una madeja de estambre.

### PLANIFICACIÓN DE LA SESIÓN 8

**PROPÓSITO:** Potencializar en el personal del CACI Palmas, competencias psicosociales que les ayuden a dar resolución pacífica a los conflictos que se les presenten en la cotidianidad escolar, para favorecer la construcción de espacios de sana convivencia con los niños, padres de familia y compañeras de trabajo.

**COMPETENCIA:**

- a) Contribuir a la prevención y resolución de conflictos interpersonales a través de diversas estrategias.
- b) Fomentar con el ejemplo, la práctica de valores y actitudes para la convivencia cotidiana.

c) Expreso con claridad y precisión mis ideas y sentimientos en distintas situaciones comunicativas.

TEMA	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	TIEMPO	INDICADOR (registrados en anexo 6)	PRODUCTO Y/O EVIDENCIA
Diversidad en la escuela.	<p><b>Bienvenida:</b> Se les dará a todas las participantes el recibimiento de forma cortes y se recordarán las normas de convivencia establecidas, preguntando se gustan anexar y/o modificar alguna.</p> <p><u>Recordatorio de lo visto en la sesión anterior:</u> se hace la invitación, si alguien gusta de forma breve realizar una sinopsis de lo visto anteriormente, dando apertura, si alguien más quiere complementar lo dicho.</p> <p><b>Desarrollo:</b> Por medio de un video llamado “Escuela inclusiva, atención a la diversidad”<sup>55</sup>, se pretende hacer un recordatorio de varios temas que se relacionan como valores, diferencias, diversidad, empatía, etc., para que sirva de reforzamiento. Preguntando a las participantes ¿Cómo vives la diversidad en la escuela con tus compañeras, alumnos y padres de familia? ¿La diversidad te inquieta o la aceptas y respetas? ¿Qué estrategias implementas para dar atención a la diversidad desde tu función dentro de la escuela?. Se resaltarán que todas las personas somos diferentes en aspectos como: las características físicas, en nuestras ideas, creencias, cultura, costumbres, gustos, formas de aprender, etc., y la importancia de aprender respetar y aceptar tal y como somos y ver esta diversidad como una riqueza y no como aspectos negativos. También se fortalecerá con estrategias que</p>	5 min.	<p><b>Para la competencia “a”</b> Identifica situaciones de conflicto dentro y fuera del aula.</p> <p>Analiza situaciones problemáticas que se presentan en la escuela</p> <p>Atiende de manera oportuna los conflictos en el aula y en la comunidad escolar.</p> <p>Se Emplea el diálogo y la negociación como estrategias para el logro de acuerdos y soluciones del conflicto.</p> <p><b>Para la competencia “b”</b> Colabora con el equipo de trabajo en las tareas</p>	<p>Se hace registro a base de la escala de apreciación para las participantes que no exponen (ver anexo 6).</p> <p>Se hará uso de la rúbrica realizada para evaluar las exposiciones (ver anexo 5)</p> <p>Se registraran de forma resumida sus aporta-</p>

<sup>55</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=360kVzepQUs>



TEMA	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	TIEMPO	INDICADOR (registrados en anexo 6)	PRODUCTO Y/O EVIDENCIA
Autoridad y orden dentro de la escuela	<p><b>Bienvenida:</b> Se les dará a todas las participantes el recibimiento de forma cortés y se recordarán las normas de convivencia establecidas, preguntando si gustan anexar y/o modificar alguna.</p>	5 min	<p><b>Para la competencia “a”</b></p> <p>Identifica situaciones de conflicto dentro y fuera del aula.</p>	Se hace registro a base de la escala de apreciación para las participantes que no exponen (ver anexo 6)
	<p><u>Recordatorio de lo visto en la sesión anterior:</u> se hace la invitación, si alguien gusta de forma breve realizar una sinopsis de lo visto anteriormente, dando apertura, si alguien más quiere complementar lo dicho.</p> <p><b>Desarrollo:</b> Retomando las técnicas de resolución pacíficas de conflictos abordados en la sesión anterior, se comentará, que como agentes educativos es importante su desarrollo de habilidades psicosociales para la resolución pacífica de conflictos, porque ellas son modelos y guías para los niños con los que interactúa en la cotidianidad, porque no solo aprenden de ellas los aprendizajes cognitivos, sino también los actitudinales y procedimentales; recordando que ellas son personas significativas que representan una autoridad (sin ser autoritarias) dentro del aula y en la escuela; por lo que deben de favorecer espacios en donde prevalezca el orden con una disciplina positiva (respetuosa, cálida, empática, etc.), que coadyuve a los integrantes de la comunidad educativa a ser personas autónomas e independientes que tengan una adecuada autorregulación de sus emociones y que sean responsables de sus hechos. Para complementar lo anterior, se realizarán las siguientes preguntas: ¿Qué características tendría que tener una persona con autoridad? (hacer un</p>	10 min.	<p>Analiza situaciones problemáticas que se presentan en la escuela</p> <p>Establece acuerdos, los respeta y propicia que se cumplan.</p> <p><b>Para la competencia “b”</b></p> <p>Colabora con el equipo de trabajo en las tareas colectivas.</p> <p>Interactúa con las compañeras de trabajo con base en valores de honestidad, tolerancia y democracia</p> <p><b>Para la</b></p>	



	<p>cuadro comparativo entre personas con autoridad y autoritarias).          ¿Cómo autoridad dentro de la escuela como se establece el orden dentro de ésta?          ¿Cómo se debe de constituir las normas de convivencia con toda la comunidad educativa (niños, padres de familia y compañeras de trabajo)?          ¿Las consecuencias que se establecen qué características tendrían que tener para ser justas y favorecer la autorregulación?</p> <p>Para concluir          Se elaborará el producto final (paso 4) del método de análisis de caso, el cual será realizar una propuesta escrita, de cómo se resolvería el caso expuesto, integrando en su argumentación los elementos que se revisaron a lo largo de las exposiciones.</p> <p><b>Cierre de la sesión:</b>          Se les pregunta a las participantes:          ¿Cómo se sintieron en esta sesión?          ¿Qué aprendizaje se lleva de las sesiones dadas? ¿Cómo lo pueden aplicar en su vida diaria?</p>	<p>30 min</p> <p>10 min.</p>	<p><b>competencia “c”</b></p> <p>Organiza sus ideas para estructurar con claridad lo que dice.</p> <p>Utiliza un lenguaje sencillo y claro al expresar ideas y sentimientos a sus compañeras para crear un ambiente de confianza.</p>	<p>respuestas y se elabora un cuadro comparativo entre personas con autoridad y autoritarias.</p> <p>Se registrará las soluciones que den las participantes para el caso que se expuso para su análisis.</p> <p>Se registraran sus comentarios de forma resumida.</p>
--	---	------------------------------	---	---

**MATERIALES:** Proyector, computadora, pantalla para proyectar, extensiones eléctricas, sillas, rotafolios, plumones, y cinta adhesiva gruesa.

## **6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO: INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA PARA POTENCIALIZAR LAS COMPETENCIAS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE FORMA PACÍFICA, CON EL EPERSONAL QUE LABORA EN EL CACI PALMAS.**

La evaluación de competencias según Guzmán (2010), es “el conjunto de procedimientos para recopilar, de manera sistemática, las evidencias que permitan juzgar la adecuada realización de las ejecuciones y/o la elaboración de productos. Implica determinar los requerimientos, seleccionar los instrumentos, elaborar los criterios y especificar las condiciones en la que ésta se realiza” (pág. 11).

En este proyecto de intervención empleé inicialmente la evaluación diagnóstica, en donde se detectaron las áreas de mejora que requería el personal del CACI palmas para mejorar la convivencia escolar, las forma de negociar y mediar los conflictos que se presentan en su cotidianidad dentro de la escuela. Para evaluar los aprendizajes y competencias que las participantes reforzarán en las nueve sesiones que durará el curso-taller, se empleará la evaluación formativa, apoyándome de diferentes instrumentos de evaluación como: guía de observación, rubrica, escala de apreciación y el cuestionario.

- La guía de observación, me apoyará a evaluar su actitud, trabajo individual dentro de un grupo y el uso de materiales, cuando estén trabajando en equipos realizando la investigación y el armando de la exposición asignada (ver anexo 4).
- La rúbrica, la emplearé para evaluar el contenido y la habilidad expositora cuando estén presentando su tema asignado a sus compañeras (ver anexo 5).
- La escala de apreciación, evaluará con indicadores las acciones, actitudes y/o habilidades, que se presenten durante el proceso del curso taller en las participantes; los indicadores están en base a competencias relacionadas con la interacción social

(convivencia y resolución de conflictos) y comunicación (escucha y expresión oral), propuestas por Garduño (2003). La escala de apreciación se empleará en todas las sesiones, en donde se esté trabajando con el grupo completo (ver anexo 6).

- Cuestionario, se realizó con preguntas abiertas, pretendiendo conocer los conocimientos sobre algunos conceptos y como éstos los aplica en el contexto escolar. Con este instrumento se quiere tener evidencia para hacer un comparativo de los aprendizajes previos con aquellos que se tienen al concluir el curso-taller. Las preguntas que se formularon están relacionadas con los contenidos temáticos que se pretenden trabajar durante las sesiones del curso-taller.

A través de la información y evidencias que se recaben con estos instrumentos, se identificarán logros y dificultades dando la oportunidad de realizar retroalimentación y reforzamiento en aspectos que hayan quedado poco claros en las participantes, así como también, me permitirá observar y realizar cambios pertinentes para optimizar el curso-taller; dando apertura a reiniciar un nuevo ciclo de identificación de situaciones a mejorar tanto de mi práctica como el de las participantes.

En este curso taller se procura implementar una evaluación auténtica que según Herman, Aschbacher y Winter (1992), citado en Díaz barriga (2005), se caracteriza por “demandar que los aprendices resuelvan activamente tareas complejas y auténticas mientras usan sus conocimientos previos, el aprendizaje reciente y las habilidades relevantes para la solución de problemas reales”; en donde muestran un desempeño significativo, en situaciones y escenarios que permitan capturar la riqueza de lo que los alumno han logrado comprender, solucionar o intervenir en relación con asuntos de verdadera pertinencia y trascendencia tanto personal como social. Para lograr este objetivo

es favorable la implementación de la metodología “análisis de caso”, en que se da una clase de binomio enseñanza- evaluación autentica centrada en el desempeño, pues a la par se enseña, se evalúa formativamente y la evaluación en sí misma es una oportunidad de aprender mediante la retroalimentación y la práctica correctiva (Díaz Barriga, 2005).

En este curso –taller a través de realizar preguntas detonadoras, las participantes reflexionarán, compartirán y socializarán sus vivencias y conocimientos previos, para retroalimentarse e ir conformando aprendizajes, que se enriquecerán a través de la información que obtengan de las investigaciones que realicen trabajando cooperativamente; para que al final de las nueve sesiones que integra el curso-taller puedan tener más elementos que les permitan dar soluciones de una manera más asertiva, empática, flexible y sin violencia al caso (contextualizado) que se les expuso para su análisis; esperando que posteriormente estos conocimientos los lleven a la práctica a su vida cotidiana.

Por el tiempo del curso taller, solo será posible evaluar lo que en este periodo de tiempo se manifieste, pero la metodología de análisis de caso puede conducir a las participantes a desear conocer más sobre los temas tratados a pesar de haber concluido éste; lo que les permitirá profundizar la comprensión de los conceptos, habilidades y actitudes vinculados al caso que se expuso en este curso-taller. Por otro lado, por la función que desempeño dentro del CACI Palmas, puedo dar seguimiento de las competencias psicosociales, valores y/o técnicas de resolución de conflictos que las participantes empleen dentro de la escuela con la comunidad educativa después de haber concluido el curso -taller, dando la posibilidad de proveer continuidad a las competencias que requieran reforzamiento.

## **7. EXPECTATIVAS DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

A través de este proyecto de intervención espero seguir fortaleciendo la labor que tengo con el personal del CACI palmas, reforzando la parte del acompañamiento, confianza, compañerismo, el trabajo cooperativo que repercute en nuestras interacciones personales y en el servicio que prestamos como servidores públicos.

El trabajar el Curso- Taller “competencias psicosociales para la resolución pacífica de los conflictos” con todo el personal del CACI Palmas, ayuda a no realizar un trabajo aislado que regularmente se enfoca a trabajar con algunas docentes; si tomo en cuenta la información que obtuve de sus entrevistas, la presencia de los conflictos se vive en el aula, entre compañeras de trabajo y en la interacción con los padres de familia, por lo tanto, todo el personal del CACI Palmas puede estar inmersos en conflictos dentro de la escuela; tomando esto en consideración es que decido hacer la intervención contemplando a todo el personal de este centro infantil.

Tengo por entendido que el trabajar estrategias para la resolución pacífica de los conflictos tiene que efectuarse con toda la comunidad escolar para ir construyendo ambientes de sana convivencia, pero considero buen inicio con este proyecto de intervención, el comenzar con el personal del CACI Palmas, y posteriormente darle continuidad a la comunidad infantil y padres de familia (que en este proyecto no está contemplado).

El realizar esta intervención con el personal del CACI Palmas, es parte del proceso de aprendizaje y enseñanza que he tenido con ellas por varios años<sup>56</sup>, cuya intención en esta ocasión es fortalecer sus competencias psicosociales, para aumentar el acervo de conocimientos, habilidades y actitudes con las que cuentan, para afrontar de mejor manera los conflictos que se les presentan no solamente en la escuela, sino en todos los espacios en donde interactúen. Se busca con este curso- taller continuar con la sensibilización, la toma de conciencia, la reflexión, el compromiso, y el cambio de actitud, enfocado a proporcionar a toda la comunidad escolar un trato digno, humanista, con acciones respetuosa no importando la edad, nivel socioeconómico, apariencia, función que desempeñe, circunstancia en que se encuentre la persona, etc.

Desde este enfoque de trato digno, humanista y respetuoso, se busca que con este curso- taller se fortalezcan las competencias psicosociales que le permitan a todo el personal del CACI Palmas:

- ✓ Contar con estrategias que le ayuden al infante (que está en procesos de formación y aprendizaje), a expresar sus emociones, intereses sentimientos, deseos, necesidades, etc., tomando en cuenta que los niños interactúan con todo el personal en las aulas, en los pasillos, en el patio, en el comedor, etc.
- ✓ Favorecer la confianza en el niño con su actitud y el buen trato para que éste dialogue y se comunique con todas las personas (sean pares o personas adultas); además que se sienta querido, aceptado y protegido dentro de la escuela.

---

<sup>56</sup> Se ha llevado un curso taller sobre la participación de los NN; Derechos de los NN; se gestionó un curso con DIF sobre inclusión; se han conseguido conferencias sobre el buen trato; se ha gestionado la presencia de cuenta- cuentos y la adquisición del cuento que abordaron el tema de la prevención del abuso sexual.

- ✓ Tener presente que a partir de sus acciones y actitudes son modelos y ejemplos para que los niños aprendan valores como la empatía, el respeto, la solidaridad, la cortesía, la amabilidad, el trabajo colaborativo etc.,
- ✓ Contar con información para ir desarrollando habilidades para usar diálogos que alienten, motiven y reconozcan los logros de los niños, así mismo, para fortalecen su autoestima, su autonomía, su seguridad y su sentido de pertenencia en la escuela;
- ✓ Poseer los conocimientos de las técnicas para la resolución pacífica de conflictos (negociación y mediación), para que sean un apoyo para los niños, cuando estos estén en una situación de discrepancia con otro (s), coadyuvando a realizar la negociación y/o a mediar la situación que presentan, siempre con la mira de irles enseñando a resolver sus conflictos por si solos, buscando un beneficio y/o acuerdo que favorezca a las dos partes.
- ✓ Tomar conciencia de que los niños, no por tener pocos años de edad, son inferiores a uno, que el trato que se le dé, debe ser igual al que se le da a una persona adulta; ya que cuenta con los mismos derechos; y en la escuela el personal que estamos inmersos, somos garantes de que los viva, los conozca y los ejerza.
- ✓ Respetar y valorar la personalidad e identidad de cada persona; ver la diversidad como un factor enriquecedor para todos; aprendiendo a no juzgar, más bien el comprender y aceptar independientemente de sus acciones y características que se tenga.

Se pretende sensibilizar tanto a las autoridades de la escuela como a las docentes en ir mejorando las formas en que se realizan las normas de convivencia<sup>57</sup>, los acuerdos y las consecuencias que se establecen dentro de la escuela, en donde es fundamental la participación de todos (niños, padres de familia y docentes, directivo, etc.), para establecerlas y consensarlas (no imponerlas), para ir generando apropiación, compromiso y responsabilidad en su seguimiento. Es necesario también saber que esto a la primera no saldrá como esperamos, por lo que no hay que desanimarse pero si tener continuidad y ser perseverante, porque como todo, es un proceso que poco a poco se ira perfeccionando, mejorando para irlo haciendo parte de nuestra cultura de paz dentro de los espacios educativos.

Así mismo, se buscará que tomen conciencia que el establecimiento de las normas de convivencia, las reglas, y las consecuencias no solo son para los niños y/o padres de familia, también se aplican para el personal del CACI Palmas, es decir, las normas, reglas y consecuencias son para todos por igual.

Parte de este curso –taller también es hacer la sensibilización a las docentes y directivo de que así como es importante enseñar contenidos cognitivos también es fundamental el dar tiempo a la enseñanza socioemocional en los niños, e ir enseñando por la edad de la población infantil con la que trabajamos la provención (que consiste en crear ambientes de aprecio y confianza, favorecer la comunicación, la toma de decisión y consenso y trabajar la cooperación) como lo menciona Cascón en “educar en y para el conflicto”.

Se espera que entre compañeras de trabajo, por medio de este curso- taller, se restablezcan y se fortalezcan la comunicación asertiva, la confianza las formas de interactuar de forma

---

<sup>57</sup> Se establecen el cómo me gusta ser tratado.



armoniosa y respetuosa, la empatía, el trabajo colaborativo, el compromiso, el entusiasmo de ser parte de este equipo de trabajo, teniendo en cuenta que todas deben trabajar para ese objetivo en común para que funcione. Así mismo, el que se tome conciencia que todas las personas que conforman este equipo, tienen aportaciones valiosas que dar y que son dignas de tomarse en cuenta, por lo que es imprescindible ser flexibles y estar abiertas a nuevas ideas, formas, estilos que pueden enriquecer el trabajo como equipo. Por otro lado al igual que con los niños es necesario que construyan ambientes armoniosos, cálidos, cordiales y respetuosos que las hagan sentir a gusto, queridas, aceptadas, valoradas, reconocidas, etc.

Por último, se espera sensibilizar a las autoridades de la escuela y docentes acerca de la importancia de involucrar más a los padres de familia y fortalecer los trabajos en los que se les pide su intervención; se trata de hacer que los padres de familia sean aliados y no enemigos, para lo que es importante el desarrollar estrategias para favorecer la comunicación con ellos y buscar formas diferentes de participación, ajustándose a sus características; siendo flexible y empáticos a sus necesidades y circunstancias.

Considero que es ambicioso lo que pretendo con este curso –taller, pero quiero poner las bases para que con el tiempo continúe fortaleciendo este proceso a su lado.

## REFERENCIAS

- Arreola Rico, R. L. (2013). Metodología didáctica para el desarrollo de competencias. . En J. C. Guzman, *Del currículum al aula. Orientaciones y sugerencias para aplicar la RIEB* (págs. 117-153). México: Grao.
- Arribas Álvarez, J., & Torrego Seijo, J. C. (2006). El modelo integrado. Fundamentos, estructuras y su despliegue en la vida de los centros. En J. Torrego Seijo, *Modelo Integrado de mejora de la convivencia* (págs. 27 -67). México: Grao.
- Baños, J., Vázquez, M., Juárez, A. F., Molina, E. S., Rodríguez, M., & Pérez, M. A. (2011). *Relevancia de la profesión docente en la escuela del milenio. curso básico de formación continua para maestros en servicio 2011*. México: Secretaria de Educación Pública.
- Barbara, B., & Kawulich. (2005). La observación participante como método de recolección de datos. *FORUM: QUALITATE, SOCIAL RESEACH, SOCIAL FORSCHUNG*, 2.
- Barbera, N., & Inciarte, A. (2012). Fenomenología y Hermenéutica: dos perspectivas para estudiar las ciencias sociales y humanas. *Multiciencias*, 199-205.
- Bausela Herreras, E. (2004). La docencia a través de la investigación acción. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-9.
- Bolivar, A. (2014). Las historias de vida del profesorado. voces y contextos. *Revista Mexicana de investigación Eucativa*, 711- 734.
- Brunner, J. J. (2000). Globalización y el futuro de la educación: Tendencias, desafíos, estrategias. *Seminario sobre Prospectiva de la Educación en la Región de America Latina y el Caribe* (págs. 1-30). Santiago de Chile: UNESCO.
- Calatayud Salomon, M. (2018). Los agrupamientos escolares a debate. *Tendencia Pedagogía*, 4-27.
- Carlos Guzman, J. (2010 ). *Manual para evaluar los aprendizajes 3. La Evaluación de competencias y la prueba de portafolio*. México: UNAM.
- Carr, W., & Kemmis, S. (1988). *Teoría crítica de la enseñanza*. Barcelona: Martínez Roca.
- Carrasco, A., & Schade, N. (2013). Estrategias que utilizan las educadoras de párvulos en el aula inicial para abordar conflictos entre niños y niñas de 4 a 6 años de edad. *Psico perspectivas*, 104-116.
- Cascón Soriano, P. (2000). *Educar en y para el conflicto* . Barcelona: UNESCO.
- Cascón Soriano, P. (2006). Apuntes sobre educar en y para el conflicto y la convivencia. *AE*.

Chao Rebolledo, C. (2018). Educación socioemocional. La frontera educativa del siglo XXI. *Didac*, 25-28 .

Colmenares, A. (2012). Investigación acción: una metodología integradora del conocimiento y la acción. *voces y silencios: Revista Latinoamericana de Educación*, Vol. 3 , 102- 115.

Colmenares, A. M., & Piñero, M. L. (2008). La investigación acción: Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y practicas socio.educativas. *Laurus*, 96-114.

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. (2007). *Manual para contruir la paz en el aula*. México: CDHDF.

Coronado, M. (2009). *Competencias docentes. Aplicación, enriqueimiento y consolidación de la práctica profesional*. Buenos Aires: Noveduc.

Diario Oficial de la Federación. (2005). *Por el que establece los requisitos y procedimientos con la autorización para impartir Educación Preescolar*. México.

Díaz Barriga, F. (2005). El aprendizaje basado en problemas y el método de casos. En F. Díaz Barriga, *Enseñanza situada: vínculos entre la escuela y la vida* (págs. 61-95). México: McGraw.

Domínguez, J., & Pino, M. (2007). Las conductas problemáticas en el aula. *Revista computense de educación* , 447- 457.

Dubet, F. (1998). Las figuras de la violencia en la escuela. *Revista Francesa de Pedagogia No. 123*, 35-45.

Dussel, I. (2005). ¿se renueva el orden disciplinario escolar? Una lectura de los reglamentos de convivencia en la argentina de los post- crisis. *Revista Mexicana de Investigación educativa*, 1109- 1121.

Espinosa Bautista, V. J. (2012). Una reflexión en torno a la alinaza por la calidad de la educación. *Revista Mexicana de Orientación Educativa* .

Feito, R. (s.f.). La enseñanza en grupos homogeneos y heterogeneos.

Ferrari , N. (1973). Positivismo e historia. *Cuyo*, 79-114.

Fierro, C., Fortoul, B., & Rosas, L. (1999). *Transformando la práctica docente: Una propuesta basada en la investigación acción*. Paidos.

Frade, L. (2015 ). Las competencias y el paradigma de la complejidad. Artículo 46. *Calidad Educativa Consultores*, 1-23.

Frigerio, G., Poggi, M., & Tiramonti, G. (1992). *Las instituciones educativas: cara o seca*. Argentina: Troquel.

Gallo, P. (2008). "De cuando las maestras eran bravas" un apunte sobre violencia en las escuelas. En D. Míguez, *Violencias y conflictos en las escuelas* (págs. 247-267). Buenos Aires: Paidós.

García Cabrero, B. (2012). Consolidar las reformas de la educación básica en México. *Perfiles Educativos*.

Garduño Rubio, T., & Guerra, M. (2003). *Cuaderno de autoevaluación de las competencias docentes*. México: Dirección General de Operación de Servicios Educativos en el Distrito Federal (DGOSEDF).

Girard, K., & Koch, S. (2011). *Resolución de conflictos en la escuela. Manual para educadores*. Granica.

Guzmán , J. C. (2008). *Modelos e implicaciones curriculares de la Educación Basada en Competencias (EBC)*. México: UNAM Facultad de Psicología.

Guzmán, J. C. (2010). *Manual para evaluar los aprendizajes 3. La evaluación de competencias y la prueba de portafolio*. México: UNAM facultad de Psicología.

Guzmán, J. C. (s.f.). *Planeación didáctica. En: Del currículum al aula. Orientación y sugerencias para aplicar la RIEB*. México: Grao.

Hessen, J. (s.f.). *Teoría del conocimiento*. ILCA.

Kojéve, A., & Alfaro, V. (2013). ¿Qué es la dialéctica? *Revista de Ciencias Sociales Vol. 1 núm. 139*, 91-102.

Latorre, A. (2003). *La investigación acción*. España: Graó.

Maldonado Rosas, I. (2018). La Reforma Integral de la Educación Básica (RIEB) y su huella en los docentes de Primaria. *Revista Diversidad y Encuentro*, 1-11.

Marsá F. (1990). *Diccionario Planeta de la lengua española usual*. Barcelona: Planeta.

Martinez Rizo, F. (2015). *Las pruebas ENLACE y EXCALE un estudio de validación*. México: INNE.

Matiz Educación en Valores. (2015). *Resolución pacífica de conflictos. Guía de recursos y experiencias prácticas para educadores*. Ayuntamiento de Victoria Gasteiz Udala: Ayuntamiento de Victoria Gasteiz Udala.

Ministerio de Educación de la República de Perú. (2013). *Tutoría y orientación. Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Orientaciones para directores y tutores de primaria y secundaria*. Perú: Ministerio de Educación.

Miranda Beltrán, S., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). *Los paradigmas de la investigación: un acercamiento para reflexionar desde el campo de la investigación educativa*.

Molina, M., Carriaco, J., & Casas, J. (2013). Estudio transversal de las actitudes hacia las ciencias en estudiantes de grados quinto a un decimo. Adaptación y aplicación de un instrumento para valorar la actividad. *TED*, 103-122.

Montes, P. (2012). El desorden neoliberal. En D. a. generales, *Individuo y sociedad vol. 4. Problemas de la civilización contemporánea I* (págs. 7-38). México: ITAM.

Moreno, P. (2010). *La política Educativa de la globalización*. México: UPN.

Morín, E. (1981). *El Método I, La naturaleza de la naturaleza*. Madrid: Ediciones Cátedra.

Muñoz Razo, C. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación.

Nikken, P. (1994). Concepto de derechos humanos. En *Estudios básicos de derechos humanos tomo I* (págs. 15-38). San José : Prometeo S.A.

OCDE. (2018). *El Programa PISA de la OCDE. Qué es y para qué sirve*. Francia: OCDE.

OECD. (2005). *La definición de competencia*. Paris: OECD.

Ogaz Arce, L. G. (2012). La dialéctica como contribución para el desarrollo del pensamiento. *Sophia Colección de filosofía de la educación*, 83-104.

Ojeda, A., Covarrubias, F., & Cruz, M. G. (2010). La potencialidad dialéctica - crítica de construcción de conciencias históricas. 170 -185.

Oros, L. B., Manucci, V., & Richaud -De Minzi, M. C. (2011). Desarrollo de emociones positivas en la niñez. Lineamientos para la intervención escolar. *Educación y educadores*, 493 -509.

Padilla Magaña, R. A. (2009). La prueba ENLACE desde un análisis didáctico, más allá que una política de calidad para la Educación Básica. *X Congreso de Investigación Educativa*. México: Consejo Mexicano de Investigación Educativa.

Palma Sepulveda, R. (2006). *Conceptos claves para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar. Cartilla de trabajo aprender a convivir*. Chile: Ministerio de Educación . Gobierno de Chile.

Pantoja Vallejo, A. (s.f.). *La gestión de conflictos en el aula, factores determinantes y propuestas de intervención*. Ministerio de Educación y ciencia. Secretaria General de Educación. Instituto Superior de Formación del Profesorado.

Papadimitriou, G. (2005). *Capacidades y competencias para la resolución no violenta de conflictos* . México: Mc Graw-Hill.

Peña, M. (2004). *Introducción al pensamiento de Marx*. Buenos Aires: El cielo por asalto.

Perrenoud, P. (2004). *Diez nuevas competencias para enseñar*. México: Grao.

Pinzón Varilla, H. L. (2011). Sobre la cuestión de la investigación biográfica-narrativa en la identidad profesional docente. *Memorias del coloquio internacional sobre educación, pedagogía. Problemas contemporáneos* (págs. 75-88). Doctorado Internacional en Educación.

Poutois, J., & Desmet. (2002). Las dos tradiciones científicas. En *Construcción social del conocimiento y teorías de la educación. Antología Básica* (págs. 44-55). México: UPN.

Reina, E. (06 de 12 de 2016). México reprueba todos los exámenes de PISA. *El País*.

Sagastizabal, M. Á., & Perlo, C. (2002). *La investigación- acción. Como estrategia de cambio en las organizaciones. Cómo investigar en las instituciones educativas*. Argentina: La Crujía.

Sánchez Delgado, P., & Rodríguez, J. C. (2011). Globalización y educación, repercusión del fenómeno en los estudiantes y alternativas frente al mismo. *revista Iberoamericana de educación*, 1-12.

Sánchez, M. D. (2019). Manejo de conflictos en el aula desde la educación para la paz. En X. Martínez Ruíz, *Educación para la paz. Laboratorio de prácticas educativas* (págs. 53-72). México: Prácticas Educativas. Instituto Politécnico Nacional.

Sánchez, M. D. (2020). Sentido y significado de profesores acerca de sus experiencias de discriminación en una escuela primaria en el sur de la Ciudad de México. En M. D. Salazar Silva, & M. D. Sánchez Velázquez, *La discriminación: un asunto inconcluso en dos escuelas primarias de la Ciudad de México* (págs. 65 - 94). México: Ediciones del Lirio. UPN.

Santiago, P., McGregor, I., Nusche, D., Ravela, P., & Toledo, D. (2012). *El marco de la evaluación en México. En: Revisiones de la OCDE sobre Evaluación en Educación México*. México: OCDE/SEP/INEE.

Sciutto, M. F. (2015). *Indisiplina en los primeros años del ciclo secundario*. Argentina: Facultad de Desarrollo e Investigación Educativa .

SEP. (2010). *Diplomado para maestros de primaria 2° y 5°; Guía del formador. Módulo I: Fundamentos de la reforma*. México: SEP.

SEP. (2011). *Acuerdo núm 592 por el que se establece la Articulación de la Educación Básica*. México: DOF.

SEP. (2012). *Programa de Estudio 2011 Guía para la educadora Educación Básica Preescolar*. México: SEP.

SEP. (2017). *Aprendizajes Clave. Para la educación integral. Educación preescolar. Plan y Programa de estudio, orientaciones didácticas y sugerencias de evaluación* . México: SEP.

SEP. (2102). *Evaluación Institucional del logro educativo, ciclo escolar 2011 - 2012*. México: SEP.

Tobón, S. (2006). Aspectos básicos de la formación basada en competencias. *Talca: Proyecto Mesesup*, 1- 16.

Torrego Seijo, J., & Villaoslada Hernán, E. (2004). Modelo integrado de regulación de la convivencia y tratamiento de conflictos. *Tabanque*, 31 -48.

Trucco, D., & Inostroza, P. (2017). Las violencias en los espacios escolares. *ONU Comisión económica para América Latina y el Caribe*.

Tuvilla Rayo, J. (s.f.). *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos. Plan Andaluz para la cultura de Paz. material de apoyo No. 2*. España: Junta de Andalucía. Consejería de Educación y Ciencia. Dirección de Orientación Educativa y solidaridad.

UNESCO. (2000). *Foro Mundial sobre la educación. Marco de acción de Dakar* . Francia: Unesco.

Valenzuela, M. D., Jaramillo Flores, R., Zuñiga Garcia , L., Díaz Mundo, A. V., Avendaño Rodríguez, C., Gamboa Suárez , M., y otros. (2003). *Contra la violencia eduquemos para la paz. Por ti, por mi y por todo el mundo*. México: Grupo de Educación Popular con Mujeres, A.C. (GEM).

Yuni, J., & Urbano, C. (2009). *Mapas y herramientas para conocer la escuela*. Argentina: Editorial Brujas Educación.

Zabala, A., & Arnau, L. (2007). La enseñanza de las competencias. *Aula de Innovación Educativa*, 40- 55.

Zabalza, M. (2005). Competencias docentes. *pontificia universidad Javeriana de Cali*, (págs. 87 -125). Cali .

## DOCUMENTOS EN LINEA

Administración Federal de servicios educativos en el Distrito. (2011). Recuperado el 21 de diciembre de 2020, de

[http://oce.uaq.mx/docs/Marcos\\_CE/Marcos\\_estatales/Ciudad\\_de\\_Mexico/CDMX\\_DF\\_Lin\\_eamientos\\_generales\\_educacion\\_basica\\_marco\\_convivencia\\_2011.pdf](http://oce.uaq.mx/docs/Marcos_CE/Marcos_estatales/Ciudad_de_Mexico/CDMX_DF_Lin_eamientos_generales_educacion_basica_marco_convivencia_2011.pdf).

Caramés, L., Caramés, L., Vera, M., & Ordoñez, J. J. (s.f.). *Mediación y Resolución de Conflictos:El Modelo integrado*. Recuperado el 20 de agosto de 2020, de [http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H\\_Recursos/h\\_1\\_Psicol\\_Educacion/h\\_1.8.Mediacion/10.Mediacion\\_modelo\\_integrado.pdf](http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recursos/h_1_Psicol_Educacion/h_1.8.Mediacion/10.Mediacion_modelo_integrado.pdf).

Cascón, F. (2001). Normas democráticas. 1-3. Cascón, F. (2001). Normas democráticas. 1-3. Recuperado el 13 Septiembre de 2020 [http://pacoc.pangea.org/documentos/\\_normas.pdf](http://pacoc.pangea.org/documentos/_normas.pdf)

Garcia, C. (24 de Abril de 2016). *Sociólogos*. Obtenido de sociólogos: <https://sociologos.com/2016/04/24/la-influencia-de-la-globalizacion-en-la-educacion/>

INEGI. (2010). *Sistema de consulta de información censal 2010*. Obtenido de <http://gaia.inegi.org.mx/scince2/viewer.html>

Mireles Campos, R. (25 de Abril de 2014). *Mireles: espacio educativo*. Recuperado el 10 de febrero de 2021, de Creer, saber y conocer desde la perspectiva de Lus Villoro: <http://mirelesespacioeducativo.blogspot.com/2014/04/creer-saber-y-conocer-desde-la.html#:~:text=El%20fil%C3%B3sofo%20mexicano%20Luis%20Villoro,objeto%20y%20situaci%C3%B3n%20objetiva%20aprehendidos%E2%80%9D>.

*Organización mundial de la Salud*. (30 de septiembre de 2016). Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/child-maltreatment>.

UNESCO. (2017). *Accion normativa UNESCO*. Recuperado el 04 de febrero de 2021, de Accion normativa UNESCO: <http://www.unesco.org/new/es/culture/themes/normative-action/#:~:text=Instrumentos%20jur%C3%ADdicos%20para%20ayudar%20a,como%20de claraciones%2C%20recomendaciones%20o%20convenciones>.



*Woodward Spanish.* (s.f.). Obtenido de Woodward Spanish:  
<https://www.spanish.cl/ciencias-naturales/materiales-propiedades.htm>

# ANEXO 1

Cuestionario para docentes, apoyos pedagógicos y responsables de centro.

¿Cómo me percibes?  
Dibújame

Hola: ayúdame a mejorar en mi persona y como profesional, tus comentarios serán muy importantes, te pido que seas lo más honesta posible, porque de esa forma me apoyas a visualizar áreas de mejora.

1. Cómo persona ¿cómo me visualizas?
2. Cómo persona ¿qué puedo mejorar?
3. Cómo profesional del área de psicología ¿cómo soy?
4. En mi función como psicóloga ¿qué puedo mejorar?

# ANEXO 2

Hola apreciada compañera del CACI \_\_\_\_\_

Las siguientes preguntas están enfocadas a conocer desde tu vivencia como percibes el conflicto dentro de la estancia escolar en donde laboras, no es para valorarte, por el contrario, gracias a tus comentarios e información que brindes, darán un referente para generar estrategias que favorezcan espacios de sana convivencia.

Te pido que respondas con la mayor honestidad posible, con lo primero que se te venga a la mente, no busques información para dar tus respuestas, porque el objetivo es saber tu opinión y percepción, recuerda no es una evaluación (no hay respuestas correctas y/o incorrectas, ¡¡¡¡¡ INICIEMOS !!!).

- 1) ¿Qué significa para ti la palabra CONFLICTO?
- 2) ¿Qué conflictos se presentan en el aula?
- 3) ¿Por qué crees que se generan los conflictos en el aula?
- 4) ¿Describe que estrategias se implementan para atender los conflictos en el aula?
- 5) ¿Qué conflictos se presentan entre el personal de la Estancia Infantil a la que perteneces?
- 6) ¿Por qué crees que se generan los conflictos con tus compañeras de trabajo?
- 7) ¿Describe que estrategias se implementan para atender los conflictos que se presentan con las compañeras de trabajo?
- 8) ¿Qué conflictos se presentan con los padres de familia?
- 9) ¿Por qué crees que se generan los conflictos con los padres de familia?
- 10) ¿Describe que estrategias se implementan para atender los conflictos con padres de familia?

En las siguientes preguntas coloque dentro del paréntesis (si) o (No) dependiendo lo que usted considere.

11) Los **lineamientos que rige la escuela** son:

- 11 A.- Propuestos por: los padres de familia ( ), alumnos ( ), docentes ( ), Directivo ( ), otros ( ) ¿explique Por qué?
- 11 B.- Consensados por: los padres de familia ( ), alumnos ( ), docentes ( ), Directivo ( ), otros ( ) ¿explique Por qué?
- Conocidos por: los padres de familia ( ), alumnos ( ), docentes ( ), Directivo ( ), otros 11 C.- ( ) ¿explique Por qué?

12) Cuando se establecen las **normas de convivencia en el aula** son:

- 12 A.- Propuestos por: los padres de familia ( ), alumnos ( ), docentes ( ), Directivo ( ), otros ( ) ¿explique Por qué?
- 12 B.- Consensados por: los padres de familia ( ), alumnos ( ), docentes ( ), Directivo ( ), otros ( ) ¿explique Por qué?
- 12 C.- Conocidos por: los padres de familia ( ), alumnos ( ), docentes ( ), Directivo ( ), otros ( ) ¿explique Por qué?

13) Cuando se establecen **las reglas y las consecuencias en el aula** son:

- 13 A.- Propuestos por: los padres de familia ( ), alumnos ( ), docentes ( ), Directivo ( ), otros ( ) ¿explique Por qué?
- 13 B.- Consensados por: los padres de familia ( ), alumnos ( ), docentes ( ), Directivo ( ), otros ( ) ¿explique Por qué?
- 13 C.- Conocidos por: los padres de familia ( ), alumnos ( ), docentes ( ), Directivo ( ), otros ( ) ¿explique Por qué?

14) Describe 3 ejemplos de reglas, y sus consecuencias que se establecen en el aula.

15) Tú consideras que puedes favorecer los conflictos:

- 15 A.- ¿En Aula?: \_\_\_\_\_ ¿por qué?
- 15 B.- ¿En tu espacio labora? \_\_\_\_\_ ¿por qué?
- 15 C.- ¿con los padres de familia? \_\_\_\_\_ ¿por qué?

16) Que temas consideras que te pueden ayudar para generar ambientes de convivencia más sanos.

# ANEXO 3

## PRESENTACIÓN DEL CASO

“En el CACI “La estrellita”, la madre de un niño va con la responsable del Centro, y le comenta, que van varias ocasiones que su niño le dice, que la maestra lo regaña frecuentemente, que lo ha jaloneado (incluso un día manifestaba dolor en el hombro), que lo lleva a otro salón en contra de su voluntad, que lo pone en tiempo fuera por cualquier motivo y que lo ignora; así mismo refiere, que el niño ya no quiere venir a la escuela y que ha tenido cambios importantes de conducta en casa (rebeldía, es contestón, no quiere hacer la tarea, etc.). La madre menciona que cuando se acerca a la docente, ésta es déspota y cortante y que no le explica las cosas y que sólo le da quejas del niño.

La docente por su parte, reporta que el niño no respeta indicaciones, tiene conductas impulsivas con sus compañeros (les pega, arrebató las cosas), así como también les hace acciones que les molesta como: les agarra el pelo, las orejas, les hace cosquillas, los abraza fuerte, los empuja, les desabrocha los tenis y la bata, les toma sus cosas sin pedirles, etc.; no sigue las normas de convivencias en el aula; no respeta los tiempos ni el uso de los materiales; hace acciones para llamar la atención de la docente y compañeros al grado de ser un distractor que interrumpe las actividades del aula. Además, comenta que la madre de familia no apoya en las tareas ni tampoco en la corrección de las conductas que se le reportan”.

# ANEXO 4

## INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

### REGISTRO DE OBSERVACIÓN:

Según Sergio Tobón (2017) “Son instrumentos para identificar y describir unos determinados aspectos en la actuación de las personas ante problemas de contexto, considerando un determinado producto.

Las categorías que se observarán serán: actitudinal, trabajo individual dentro del equipo y el uso de material.

**ACTITUD:** Se puede definir como: “sentimientos que una persona tiene hacia un objeto basado en su conocimiento y creencias acerca del objeto”. (Kind, Jones y Barmby 2007, citado en Molina, Carriaco y Casas 2013).

**TRABAJO INDIVIDUAL DENTRO DE UN EQUIPO:** Son las aportación y/o acciones que realiza una persona, a la tarea que asume el grupo al que pertenece (Concepto propio).

**USO DE MATERIAL:** Los materiales son los elementos que se necesitan para fabricar un objeto. La fabricación de los objetos puede ser hecha por uno o más materiales. (Woodward Spanish). El uso se refiere, a como la persona lo emplea para elaborar un producto

### GUÍA DE OBSERVACIÓN:

**Producto:** Elaboración de la exposición que dará información para la comprensión del caso.

**Objetivo:** Valorar si un sujeto participa en la elaboración de la exposición solicitada en el curso-taller “Competencias psicosociales para la resolución pacífica de los conflictos”

#### Indicaciones:

1. Antes de participar en la elaboración de la exposición, es importante que revise los siguientes indicadores ya que serán las guías para valorar este producto.
2. Lea cada indicador y determine los logros y los aspectos a mejorar.

CATEGORIAS	INDICADOR	OBSERVACIÓN
Actitud	• Muestra interés y/o agrado en la actividad que se les propone.	
	• Participa activamente en la tarea asignada.	
	• Tiene iniciativa para realizar alguna tarea.	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es respetuoso con los integrantes de su equipo (dialoga, es tolerante y empático).</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expone sus propias ideas</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha atentamente a los demás</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende a las sugerencias y comentarios de sus compañeros.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asume liderazgo en el equipo</li> </ul>	
Trabajo individual dentro de un grupo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aporta con fuentes de información para realizar la investigación.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza investigación previa y argumenta sobre el tema.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye con ideas y/o sugerencias para estructurar la información y/o elaborar los materiales</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en la elaboración de los materiales que apoyaran la exposición</li> </ul>	
Uso de Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperar con algún material diferente al que se proporcionó al equipo para realizar la exposición.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuida con los materiales y los optimiza.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplea los materiales de forma creativa.</li> </ul>	

# ANEXO 5

**RÚBRICA:** “Son guías o escalas de evaluación donde se establecen niveles progresivos de dominio o pericias relativos al desempeño que una persona muestra respecto de un proceso o producción determinada” (Díaz Barriga 2005).

**Nombre del taller:** “Competencias psicosociales para la resolución pacífica de los conflictos”

**Equipo:**

Objetivo: valorar las exposiciones realizadas por las participantes en el curso-taller.

**Indicaciones:**

1. Antes de participar en la elaboración de la exposición, es importante que revise los siguientes indicadores ya que serán las guías para valorar este producto.
2. Lea cada indicador y determine los logros y los aspectos a mejorar.

CATEGORÍA	EXCELENTE	BUENA	PROMEDIO	DEFICIENTE
CONTENIDO	La información es clara, precisa, y suficiente, en relación a la investigación que se les asignó.	La información es clara, precisa pero insuficiente en relación a la investigación que se les asignó.	La información es poco clara, imprecisa e insuficiente en relación a la investigación que se les asignó.	La información no es clara, ni precisa en relación a la investigación que se les asignó
	Buscan información en por lo menos 4 fuentes confiables	Buscan información en por lo menos 3 fuentes confiables	Buscan información en por lo menos 2 fuentes confiables	Buscan información en una o ninguna fuentes confiables
	Ejemplifican claramente los conceptos que menciona con ejemplos cotidianos	Aporta algunos ejemplos que son pertinentes para comprender los conceptos expuestos.	Proporciona ejemplos que no son claros, para los conceptos que se manejan	No implementa ningún ejemplo durante su exposición



	Demuestran dominio del tema, cuando responden duda de los oyentes.	Responden con argumentos claros algunos cuestionamientos que se les realizan.	Emiten comentarios concretos cuando los presentes mencionan alguna incertidumbre.	No logran responder las dudas de los presentes.
	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>DEFICIENTE</b>
<b>HABILIDAD EXPOSITIVA</b>	Es fluida, y lleva una estructura coherente la presentación.	Muestra la presentación un momento de dificultad en la fluidez, pero es solucionada, y no se pierde la coherencia del tema.	Es deficiente la fluidez, y se dispersan el tema, con información irrelevante.	La presentación no es fluida ni tiene una estructura coherente.
	Muestran seguridad al estar enfrente del grupo; lo hacen con un tono y ritmo de voz que es adecuado.	Manifiestan nerviosismo pero logran realizar la presentación sin dificultad	Presentan nerviosismo afectando la coherencia y secuencia de la información proporcionada, pero mantiene un tono y ritmo de voz adecuado	Se ponen nerviosos, olvidan la información e implementan un tono y ritmo de voz inadecuado que afecta su dicción.
	Captan el interés de sus compañeros en toda la presentación.	Mantiene el interés y atención la mayor parte del tiempo que dura la exposición.	Se dispersa el interés por periodos prolongados, en donde a veces es necesario, hacer alguna llamados para captar de nueva cuenta la atención e interés	Se pierde el interés y la atención de los oyentes desde un inicio, no siendo importante para ellos, la información que se está proporcionando
	Implementan dinámicas atractivas que tienen que ver con el tema que están exponiendo.	Emplean dinámicas que tienen que ver con el tema, pero no logran captar el involucramiento de los presentes	Utilizan dinámica poco atractiva para los presentes, y su objetivo no se relaciona con el tema que se está exponiendo.	No implementan ningún tipo de dinámica.

# ANEXO 6

NOMBRE DE LA PARTICIPANTE: \_\_\_\_\_

Eje: Interacción social

Categoría: Convivencia y resolución de conflictos:

COMPETENCIAS	INDICADORES	CRITERIOS			
		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre
Fomento con el ejemplo la práctica de valores y actitudes para la convivencia cotidiana.	Demuestra con sus hechos lo que aconseja.				
	Colabora con sus compañeras en las tareas colectivas.				
	Interactúa con los con sus compañeras con base en valores de honestidad, tolerancia y democracia.				
	Muestra interés y/o agrado en la actividad que se realiza.				
	Participa activamente en las tareas que se le asignan.				
Contribuye a la prevención de y resolución de conflictos interpersonales a través de diversas estrategias.	Identifica situaciones de conflicto dentro y fuera de la escuela.				
	Analiza con sus compañeras situaciones problemáticas que se analizan en la escuela				
	Emplea el diálogo y la negociación como estrategia para el logro de acuerdos y solución de conflictos.				
	Establece acuerdos, los respeta y propicia a que se cumplan.				
	Defiende sus puntos con respeto, sin querer imponer el suyo.				
	Se comprenden los puntos de vista de los interlocutores y fundamenta los acuerdos y desacuerdos que se tienen con ellos.				
	Cede ante argumentos de los demás.				
	Se identifican los distintos puntos de vista que están presentes en una discusión o debate.				
	Expresa enojo o molestia sin necesidad de ser violenta.				

Eje: comunicación

Categoría: escucha

COMPETENCIAS	INDICADORES	CRITERIOS			
		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre
Escucha los mensajes que sus compañeras expresan con respecto a su desempeño.	Escucho con atención los comentarios de sus compañeras con respecto su desempeño.				
	Recibe con respeto los puntos de vista opuestos a los de ella.				
Utiliza diferentes estrategias para interpretar el contenido y la interacción de los mensajes	Comprendo distintos tipos de lenguaje (gesticular, corporal, verbal, entre otros).				
	Verifico haber captado el sentido de los mensajes a través de diferentes estrategias (preguntas, análisis de argumentos, ejemplos, etc.)				
	Escucha y respeta a las personas cuando hablan y pone atención a lo que dicen.				

Eje: Comunicación:

Categoría: Expresión

COMPETENCIAS	INDICADORES	CRITERIOS			
		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre
Expreso con claridad y precisión mis ideas y sentimientos en distintas situaciones comunicativas	Organiza sus ideas para estructurar con claridad lo que dice.				
	Utiliza un lenguaje sencillo y claro al expresar ideas, deseos, puntos de vista y sentimientos a sus compañeras, para crear ambientes de confianza				

# ANEXO 7

NOMBRE DE LA PARTICIPANTE \_\_\_\_\_

Indicaciones:

- ✓ Lea cuidadosamente las preguntas.
- ✓ Procure implementar en los ejemplos, vivencias propias y/o situaciones donde usted haya estado de espectadora.

## Cuestionario

¿Qué es para ti la palabra conflicto?

¿Qué características tiene el conflicto cuando se ve de forma positiva?

¿Qué valores consideras importantes para la sana convivencia y la resolución pacífica a los conflictos dentro de la escuela? Acompaña tus valores con un ejemplo:

¿Qué competencias psicosociales son necesarias desarrollar para favorecer la resolución de conflictos de forma pacífica en la escuela? Acompaña tus respuestas con ejemplos.

¿Qué técnicas puedes emplear para la resolución de los conflictos en la escuela? Pon ejemplos de cómo las ocupas.

¿Qué características tiene una persona con autoridad?

¿Qué características tiene una persona autoritaria?

¿Qué características tienen las consecuencias para que sean justas y que sirvan para la autorregulación de las personas?

# ANEXO 8

NOMBRE DE PARTICIPANTE: \_\_\_\_\_

LISTA DE VALORES RELACIONADOS CON LA PAZ Y LA NO VIOLENCIA.

<b>VALORES DE PAZ</b>	<b>+</b>	<b>-</b>	<b>VALORES DE NO VIOLENCIA</b>	<b>+</b>	<b>-</b>
✓ Aceptación			✓ Incapacidad de dañar		
✓ Autoaceptación			✓ Aceptación de otras culturas y religiones.		
✓ Autoconfianza			✓ Amabilidad		
✓ Autocontrol			✓ Autosacrificio		
✓ Autodisciplina			✓ Ayuda		
✓ Armonía			✓ Ciudadanía		
✓ Buen humor			✓ Compasión		
✓ Calma			✓ Comprensión		
✓ Caridad			✓ comunicación		
✓ Comprensión			✓ Consideración		
✓ Concentración			✓ Cooperación		
✓ Constancia			✓ Cortesía		
✓ Contento			✓ Empatía		
✓ Contemplación			✓ Fraternidad		
✓ Disciplina			✓ Hermandad		
✓ Ecuanimidad			✓ Igualdad		
✓ Equilibrio			✓ Justicia		
✓ Esperanza			✓ Lealtad		
✓ Felicidad			✓ Moderación		
✓ Flexibilidad			✓ Moralidad		
✓ Fortaleza			✓ Participación responsable		

✓ Humildad			✓ Patriotismo		
✓ Modestia			✓ Respeto por la vida		
✓ Optimismo			✓ Respeto al pensamiento		
✓ Paciencia			✓ Respeto por las leyes		
✓ Prudencia			✓ Responsabilidad		
✓ Pureza			✓ Servicio a los demás		
✓ Reflexión			✓ Solidaridad		
✓ Respeto a uno mismo			✓ Tolerancia		
✓ Serenidad			✓ Trabajo en equipo		
✓ Silencio interior			✓ Unidad		
✓ Simplicidad			✓ Uso adecuado de los recursos no renovables.		
✓ Tranquilidad.			✓ Diálogo		
✓ Honestidad					

<b>Valores que considero que los practico cotidianamente.</b>

<b>Valores que considero que debo reforzar más.</b>