



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
UNIDAD UPN 098 D.F. ORIENTE**

“¿CÓMO REESTRUCTURAR LAS RELACIONES FAMILIARES A TRAVÉS DE MIRAR A LOS CONFLICTOS COMO OPORTUNIDADES DE TRANSFORMACIÓN, MEDIANTE LOS SISTEMAS DE MEDIACIÓN, PARA ELEVAR LA CALIDAD DEL APRENDIZAJE?”

**PROYECTO DE INNOVACIÓN  
(POR ACCIÓN DOCENTE)**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN EDUCACIÓN**

QUE PRESENTA:  
**ALEJANDRA GANADO DÍAZ**

ASESORA:  
LETICIA GUTIÉRREZ BRAVO

MEXICO, D. F.

MAYO, 2006

## **Dedicatoria**

Los hombres y las mujeres, en cuanto seres históricos, somos seres incompletos, inacabados o inconclusos. La inconclusión del ser no es sin embargo exclusiva de la especie humana ya que abarca también a cada especie vital.

Los árboles o los otros animales también son interminados, pero no se saben interminados. Los seres humanos ganamos en esto: sabemos que somos inacabados. Y es precisamente ahí, en esta radicalidad de la experiencia humana, que reside la posibilidad de la educación. La conciencia del inacabamiento creó la “educabilidad del ser”. La educación es entonces una especificidad humana.

Este inacabamiento consciente de sí, es el que nos permite percibir el no yo. El mundo es el primer no yo. Tú, por ejemplo, eres un no yo de mí. Y la presencia del mundo natural como no yo, ha actuado como un estímulo para desarrollar el yo. En este sentido, es la conciencia del mundo la que está creando mi conciencia. Conozco lo diferente de mí y en ese acto me reconozco. Obviamente, las relaciones que empezaron a establecerse entre el nosotros y la realidad objetiva abrieron una serie de interrogantes, y esas interrogantes llevaron a una búsqueda, a un intento de comprender el mundo y comprender mi posición en él. Esta capacidad de captar la objetividad del mundo, proviene de la curiosidad. Y esta curiosidad junto con la conciencia del inacabamiento, han sido el motor esencial para la realización de este trabajo.

El cual dedico a Lety Gutierrez y Lupita Barrón que como seres curiosos, buscadoras, indagadoras inconclusas, se han dado a una de las tareas más hermosas y gratificantes, que ha sido el ayudar a los educandos a construir la inteligibilidad de las cosas, ayudándonos a aprender a comprender y a comunicar esa comprensión a los otros.

**GRACIAS**

# Índice

## Dedicatoria

|                     |          |
|---------------------|----------|
| <b>Introducción</b> | <b>6</b> |
|---------------------|----------|

## Apartado I

|   |   |    |
|---|---|----|
| <b>La definición de la violencia desde una perspectiva teórica y una perspectiva socio-cultural</b> | <b>14</b>   |    |
| 1. 1  | Vida en familia   | 17 |
| 1. 1. 1   | La violencia en la familia  | 20 |
| 1. 1. 2   | Tipos de violencia  | 20 |
| 1. 1. 3   | Eslabones de la violencia   | 24 |
| 1. 2  | Contextualización del medio y diagnóstico de la situación que se pretende transformar | 27 |
| 1. 2. 1   | Municipio de Teoloyucan   | 28 |
| 1. 2. 2   | Localización  | 28 |
| 1. 3  | Aspectos naturales  | 31 |
| 1. 3. 1   | Geología  | 31 |
| 1. 3. 2   | Topografía  | 32 |
| 1. 3. 3   | Hidrología  | 32 |
| 1. 3. 4   | Clima   | 32 |
| 1. 3. 5   | Flora   | 33 |
| 1. 3. 6   | Fauna   | 33 |
| 1. 4  | Aspectos socio-económicos   | 34 |
| 1. 4. 1   | Población   | 34 |
| 1. 4. 2   | Servicios   | 34 |
| 1. 4. 3   | Agua  | 34 |
| 1. 4. 4   | Drenaje   | 35 |
| 1. 4. 5   | Energía eléctrica   | 35 |
| 1. 4. 6   | Vialidad  | 35 |
| 1. 5  | Problemática ambiental  | 36 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 1. 5. 1  | Aspectos urbanos  | 36 |
| 1. 5. 2  | Vialidad  | 36 |
| 1. 5. 3  | Agua  | 36 |
| 1. 5. 4  | Aire  | 37 |
| 1. 5. 5  | Suelo   | 37 |
| 1. 5. 6  | Residuos sólidos  | 38 |
| 1. 5. 7  | Bióticos  | 38 |
| 1. 6     | Equipamiento  | 39 |
| 1. 6. 1  | Educación   | 39 |
| 1. 6. 2  | Sector salud.   | 39 |
| 1. 7     | Economía  | 39 |
| 1. 8     | Uso del suelo   | 40 |
| 1. 9     | Aspecto histórico                                       | 41 |
| 1. 10    | Problemática socio – cultural                           | 42 |
| 1. 11    | Aspecto jurídico – político                             | 44 |
| 1. 12    | Centro en donde se desarrolla la experiencia            | 46 |
| 1. 12. 1 | Datos generales del Centro Educativo                    | 46 |
| 1. 13    | Análisis institucional del Centro Educativo             | 50 |
| 1. 13. 1 | Diagnóstico de la situación que se pretende transformar | 52 |

## Apartado II

|         |   |    |
|---------|---|----|
|         | <b>Ante las vicisitudes encontradas la propuesta para la intervención docente será una Escuela para Padres, en torno a los Sistemas de Mediación.</b> | 62 |
| 2. 1    | Preocupación temática   | 63 |
| 2. 1. 1 | Problematización  | 65 |
| 2. 1. 2 | Planteamiento del problema  | 66 |
| 2. 2    | Estrategia a seguir... Escuela para padres  | 67 |
| 2. 2. 1 | ¿Cómo nace la propuesta de la formación para padres en la escuela?  | 67 |

|         |  |     |
|---------|--|-----|
| 2. 2. 2 | ¿Qué se propone?                                     | 69  |
| 2. 2. 3 | El objetivo  | 69  |
| 2. 2. 4 | Objetivos específicos                                | 70  |
| 2. 2. 5 | Metodología general                                  | 71  |
| 2. 2. 6 | Plan de trabajo                                      | 72  |
| 2. 3    | Descripción del programa para padres                 | 73  |
| 2. 3. 1 | Objetivos generales                                  | 75  |
| 2. 3. 2 | Contenidos   | 76  |
| 2. 3. 3 | Metodología  | 78  |
| 2. 3. 4 | Secuenciación  | 78  |
| 2. 3. 5 | Temporalización                                      | 79  |
| 2. 3. 6 | Participación  | 81  |
| 2. 3. 7 | Evaluación   | 82  |
| 2. 4    | ¿Qué es la mediación?                                | 82  |
| 2. 4. 1 | La familia, la violencia y el círculo de frustración | 87  |
| 2. 4. 2 | Génesis del conflicto y las paternalidades violentas | 93  |
| 2. 4. 3 | Actitud frente al conflicto                          | 98  |
| 2. 4. 4 | Elementos del conflicto                              | 99  |
| 2. 4. 5 | Las emociones y los sentimientos                     | 103 |
| 2. 4. 6 | Estilos de enfrentar el conflicto                    | 105 |
| 2. 4. 7 | Competición contra colaboración                      | 114 |
| 2. 4. 8 | Técnicas alternativas en al solución de conflictos   | 119 |
| 2. 5    | Los sistemas de mediación                            | 124 |
| 2. 5. 1 | Simulación de un proceso de mediación                | 125 |
| 2. 5. 2 | Fases del proceso de mediación                       | 130 |
| 2. 5. 3 | Habilidades para una comunicación eficaz             | 133 |
| 2. 5. 4 | La escucha activa y la neutralidad                   | 136 |
| 2. 5. 5 | Más sobre la escucha activa                          | 137 |
| 2. 5. 6 | Tú estilo personal                                   | 138 |
| 2. 5. 7 | Experimentando la mediación                          | 141 |
| 2. 5. 8 | La mediación en marcha                               | 143 |

## **Apartado III**

|         |   |     |
|---------|---|-----|
|         | <b>Y a todo esto ¿Qué pasó con la interacción de los padres?”</b> | 145 |
| 3. 1    | Análisis de los datos... a partir de la reflexión                 | 146 |
| 3. 1. 1 | Actitudes concepto  | 147 |
| 3. 1. 2 | Tipo de actitudes   | 148 |
| 3. 1. 3 | Actitudes positivas   | 148 |
| 3. 1. 4 | Actitudes negativas   | 148 |
| 3. 1. 5 | Características de las actitudes                                  | 147 |
| 3. 1. 6 | ¿Cómo se han aprendido esta serie de actitudes?                   | 148 |
| 3. 1. 7 | Cambio de actitudes.  | 148 |
| 3. 2    | Conflicto concepto  | 151 |
| 3. 2. 1 | Naturaleza de los conflictos                                      | 153 |
| 3. 2. 2 | El punto de Vista tradicionalista                                 | 153 |
| 3. 2. 3 | El punto de Vista de las Relaciones Humanas                       | 153 |
| 3. 2. 4 | El punto de Vista Interaccionista                                 | 153 |
| 3. 2. 5 | Etapas del conflicto  | 153 |
| 3. 2. 6 | Manejo asertivo de los conflictos.                                | 155 |
| 3. 3    | Análisis de los datos   | 156 |
| 3. 3. 1 | Informe de investigación – acción.                                | 159 |
|         | <b>Conclusiones</b>   | 167 |
|         | <b>Bibliografía</b>   | 170 |
|         | <b>Anexos</b>   | 172 |



# **Introducción**

## Introducción

El propósito de este trabajo es servir de base documental para todos aquellos lectores a los que de una u otra manera les interesan los niños. En particular pienso que les será de gran ayuda a los estudiantes de ciencias de la educación (pedagogía, psicopedagogía, educación social, maestros en sus diversas modalidades, etc.)

La existencia de malos tratos a los niños por parte de sus progenitores, es un problema de profundas repercusiones físicas, conductuales, emocionales, sexuales y sociales, que requiere de conocimientos y soluciones inmediatas, en virtud de que su magnitud es mayor de lo que se puede pensar en razón de los hechos conocidos. En particular este trabajo está enfocado a las repercusiones conductuales, dentro de las cuales encontramos una baja calidad en el aprendizaje en niños preescolares.

Con este documento pretendo proporcionar, con base en experiencias personales y en diversas y valiosas lecturas, una visión panorámica de esta problemática, y apporto soluciones concretas en base a los sistemas de mediación, con la esperanza de que dentro del contexto familiar se afronte en forma responsable la paternidad, responsabilidad que tal vez constituya una auténtica vocación, probablemente la más importante del hombre. Ante la situación que provoca el mal trato a los niños, pienso que no es válido refugiarnos en simples actitudes condenatorias que no son más que un medio de evasión, es necesario que participemos activamente en la lucha contra estas conductas reprobables, que actuemos y que no seamos únicamente esos sujetos reflexivos dentro de nuestras aulas. El quedarnos al margen y esperar que el problema desaparezca, me suena una utopía, ahora más que nunca considero que es imprescindible tener un claro y definido principio de realización de si mismo en, y con los demás, me refiero a un

principio de solidaridad que permita que actuemos con entusiasmo, con emoción y con entrega en contra de toda conducta que dañe a los niños.

La educación como función social se centra en la familia y en la escuela, aunque también tenga en cuenta la influencia de otros sectores. En el ámbito escolar, habitualmente, se ha entendido a la educación como un medio para incorporar al mundo de la cultura institucionalmente organizada y preparar para una formación profesional. Se ha considerado el contexto escolar como el lugar de aprendizaje por antonomasia, olvidando que el niño viene con un bagaje de conocimiento adquirido en el ambiente familiar y en otros ámbitos sociales; hecho que la escuela tiene que considerar como conocimiento previo para encauzarlo.

Como docentes adquirimos cierta preparación, la cual nos permite encausar a nuestros alumnos. Pero esto no sucede con la educación familiar, porque al parecer la credencial que certifica la capacidad de ser padres es el hecho de tener hijos.

Y nos encontramos dentro de las aulas, que algunos padres perciben que la complejidad y dificultad va más allá del hecho biológico de tener un hijo y no se sienten preparados sino necesitados de ayuda. Otros tienen la idea arraigada, de que los hijos son propiedad de los padres y por tanto pueden hacer con ellos lo que quieran. Son personas con una carencia de respeto hacia si mismos y vulnerables con el prójimo, esto obedece a un analfabetismo emocional, en el cual se encuentran inmersos los sujetos, y que poco a poco los conduce a presentar una serie de disfunciones, pero en la medida en que no exista este control emocional la respuesta será una pandemia.

Considero que los hechos y acontecimientos de nuestra realidad educativa son objeto de estudio para describirse, explicarse, comprenderse y en la medida en que se pueda transformarlos. La educación familiar como actividad desarrollada

por los padres o como intervención social tiene graves problemas, cuyo análisis y estudio puede aportar conocimientos dirigidos a proponer una intervención pedagógica de acción docente. La cual estará cimentada en la dimensión pedagógica, y pondrá especial énfasis en los sujetos de la educación a nivel aula: alumnos, docente y padres de familia. Puesto que el problema en estudio “ la violencia intrafamiliar”, estará íntimamente relacionado con cuestiones de aprendizaje y desarrollo, llámese este: afectivo, cognitivo, psicomotor o social. Pero todo esto será a partir de asumir la práctica como objeto para indagar, y así poder analizar la realidad a través de un proceso de investigación – acción.

La investigación – acción, no es solo una ciencia práctica y moral, sino también es una ciencia crítica. Es una forma de indagación autoreflexiva realizada por los participantes (profesores, estudiantes o directores), en las situaciones sociales (incluyendo las educativas) para mejorar la racionalidad y la justicia de: a) sus propias prácticas sociales o educativas; b) su comprensión sobre las mismas; y c) las situaciones e instituciones en que estas prácticas se realizan (aulas o escuelas) (Kemmis, 1988: 370).

Es vital que los padres estén en la conciencia de que ser familia es un aprendizaje y requiere una formación como otros tantos ámbitos de la vida.

Estoy en la clara idea de que el acercamiento y entendimiento entre padres y docentes es una forma de enriquecer y facilitar el proceso enseñanza – aprendizaje en los menores. Ya que al aunar estas dos instancias sus esfuerzos educativos estaremos en la consecución de la meta común: La formación integral de los alumnos / as.

A partir de esto pienso que la mediación como alternativa, asume ese reto. Pues los objetivos de los sistemas de mediación no sólo plantean prevenir la violencia y mejorar la convivencia intrafamiliar en el seno familiar, sino que también pretenden

enseñar estrategias para la solución de conflictos y mejorar la convivencia; de este modo se favorecerán las relaciones interpersonales y el clima en el seno familiar, reflejándose en la calidad del aprendizaje.

Como sujetos con libertad somos capaces de escoger entre diferentes alternativas, vamos a formular elecciones posibles, las vamos a discutir y después a elegir.

Hagamos en nuestras aulas hombres de verdad, no simples títeres; hombres completos, en toda la extensión de la palabra. Sigamos la enseñanza de Fausto, o sea el de rejuvenecer nuestros espíritus con el baño de nuevos conocimientos.

Pienso que la más grande obra que podemos hacer es la de crear hombres completos, para fortalecer, ennoblecer y desarrollar la inteligencia humana.

La manera racional de proceder para estructurar hombres, es la misma que para hacer cualquier otra cosa. Si queremos hacer algo sólido y bueno con oro, con plata y con fuego, necesitamos primero, conocer a fondo las propiedades de estos elementos.

Si tratamos de hacer hombres, como hemos visto, que el hombre es lo que piensa, y que el pensamiento radica en la mente, necesitamos antes que nada, analizar a fondo las facultades de esta mente y conocer cuál es el mejor modo de emplearlas para el fin que perseguimos.

En todo individuo son tres los factores básicos que rigen sus actividades: Inteligencia, sensibilidad y voluntad; Por la inteligencia sabemos, tenemos tacto y entusiasmo, por la sensibilidad y, seleccionamos por la voluntad. Se produce

entonces la gran trinidad mental. Éste es el trípode sobre el cual se asientan todos nuestros actos, y como toda base de tres puntos es sólida.

Y si el triángulo que forma nuestra manera de pensar, nuestra capacidad de sentir y nuestra fuerza de voluntad, no es equilátero, conozcamos cuál de sus lados no guarda la debida proporción con los restantes.

Si lo que nos falta como maestros es acierto en el pensar, juicio para decidir, el remedio es sencillo estudiemos, preparémonos día con día.

Si somos demasiado fríos en nuestra labor docente, si ésta no nos emociona, no nos entusiasma sensibilicémonos ante los niños, ante lo que estamos haciendo y los frutos que esto va a rendir.

En cuanto a la voluntad, aquella que nos lleva a actuar, la que nos lleva a ejecutar, aquello por lo que estamos en pos de conquistar, decidamos ya.

Esta grandiosa trinidad mental es la que nos va a permitir penetrar en ese escrutinio, y la que nos va a llevar a alcanzar nuestra libertad, con la cual de nuestras aulas, saldrán niños transformados en seres reflexivos, pensantes, que verán no con los ojos, sino a través de estos.

“Hoy más que nunca la significación cultural, económica y existencial de la escolarización **reside en un encuentro dinámico entre dos realidades: los valores y los proyectos de la familia y la escuela, que representan los dos espacios socioeducativos** en los que se desarrollarán los niños. (V. Satir, 1987: 25)

El documento consta de tres apartados y el contenido está estructurado en base a una metodología del cambio de la investigación acción educativa, con el propósito de reconstruir las prácticas y los discursos sociales.

En el primer apartado se define el concepto de violencia familiar, los diferentes tipos de violencia y las consecuencias de los malos tratos a los niños. Estas observaciones no están apoyadas en datos estadísticos, las opiniones que se expresan, están fundamentadas en las observaciones, se explican al hacer referencia a cada situación que considero resultante de malos tratos y, en todo caso su validez estaría condicionada a análisis más profundos. Se incluyen algunos de los aspectos del grupo socio – cultural; como, geográficos, económicos, socioculturales y políticos.

De igual modo se centra en el diagnóstico de la situación y de los actores sociales en cuestión, a través de conocer las disfunciones en el desarrollo familiar.

En el segundo apartado, se enmarca la preocupación temática, en donde se expone la problematización y el planteamiento del problema.

Presentándose la estrategia de acción a seguir, una escuela para padres, con el propósito de proporcionar a los padres de familia diversas alternativas para entender, apoyar, comprender y dar respuesta a los cambios propios del desarrollo por el cual están pasando sus hijos, tanto en el ámbito emocional, afectivo, académico y social.

Se hace una descripción del programa para padres, en el se presentan contenidos y, se definen los propósitos y las acciones que se pretenden realizar para modificar la situación educativa que se pretende transformar, la cual hace referencia a, ¿Cómo reestructurar las relaciones familiares a través de mirar a los conflictos como oportunidades de transformación, mediante los sistemas de

mediación para elevar la calidad del aprendizaje?. Considerándose aspectos metodológicos, secuenciales, temporales y evaluativos.

Dicho apartado concluye con el desarrollo de los sistemas de mediación, como herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal la cual podrá contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos a los conflictos.

En el apartado tres, se enmarca el análisis de la información de seguimiento, a través de un ordenamiento de categorías, lo cual permite ver los asuntos importantes que a lo largo de la práctica fueron apareciendo. Se presenta el informe de investigación – acción, con base en el trabajo realizado, en donde se exponen los descubrimientos y experiencias. Se explican las acciones emprendidas y los alcances que se tuvieron.

Por ultimo, al final del documento se encuentran las conclusiones, la bibliografía y los anexos.

# Apartado I

Definición de la violencia desde una perspectiva teórica y una perspectiva socio – cultural.

## Apartado I

### **La definición de la violencia desde una perspectiva teórica y una perspectiva socio-cultural.**

La violencia es la transformación de la impotencia  
es la experiencia de la omnipotencia;  
es la religión de los lisiados psíquicos.

ERICH FROMM

Sara es tan solo una niña de cinco años, resulta que en contadas ocasiones ha asistido a la escuela con las marcas visibles de haber sufrido maltrato físico. Cuando le pregunto que fue lo que sucedió tan solo contesta tuvo un accidente, mi mamá chocó.

Leonardo es producto de un matrimonio en donde la relación de sus padres es conflictiva, su papá siempre dando órdenes, exigiendo, rompiendo siempre el equilibrio armónico. Durante el embarazo hubo un maltrato constante hacia la mamá de Leo, el hombre al golpearla en estado ebrio no se percataba de las consecuencias que esto traería. Actualmente Leo es un niño que padece de labio leporino y su autoestima es muy baja, debido a que los niños se mofan de él, por como habla. Hoy los papás de Leo están separados, pero el papá sigue hostigando a la mamá de Leo con llamadas telefónicas, amenazándola de que le va a quitar al niño.

La mamá de Perla fue violada a los cinco años por su hermano, se casó y le confesó a su esposo lo sucedido; esperando ella comprensión por parte de éste. Fue todo lo contrario y ahora la arremete emocionalmente diciéndole que ella fue la que provoco tal situación, y demás comentarios. En su familia el hermano del

papá es homosexual y vive con ellos. Arturo es hermano de Paty y el año pasado manifestaba : yo me quiero vestir de mujer.

La violencia familiar es uno de los actos más destructivos y deshumanizante de la sociedad, casos como los arriba mencionados son una pequeña muestra de lo que algunos niños viven a diario. El presente trabajo surge a partir de estas realidades, y en el pretendo analizar el origen de la violencia familiar y los estragos que produce en el desarrollo del niño a partir de un enfoque psicosocial, en donde se considerarán las teorías ideográficas de la personalidad de Fromm, Erikson, y Díaz Guerrero con su teoría cultural de la personalidad.

He planteado aquí varias cuestiones sobre las relaciones existentes entre la violencia y la forma en que los niños experimentan esta última durante su desarrollo; la manera en que esas representaciones de las relaciones violentas pueden vincularse con la conducta, el pensamiento y las relaciones interpersonales en diversos contextos, y cómo, tanto en los ejecutores como en las víctimas de la violencia, las representaciones de esta última pueden transformarse o aislarse en las circunstancias en que se enlazan.

Como sociedad estamos comprometidos a realizar nuestro cometido en lo que a los niños se refiere. Cómo, poniendo a disposición de estos los recursos que satisfagan sus necesidades de desarrollo, si lo que se quiere es transformar las sociedades para las generaciones futuras. Las necesidades de desarrollo de los niños requieren tanto una familia en armonía como un sitio en la sociedad que les permita trabajar, sentirse comprometidos y respetados, respetarse a si mismos y tener acceso a la educación, al bienestar y la libertad.

Nacemos dentro de una familia y por lo tanto en ella aprendemos las primeras actitudes y habilidades para vivir. Desarrollamos confianza en los demás, seguridad en nosotros mismos, y así fortalecemos nuestra autoestima. La responsabilidad, la confianza, el apoyo mutuo y la consideración; son éstos

últimos algunos de los valores deseables en la formación de niñas y niños; y que sientan las bases para vivir conforme a esos valores cuando entre los padres existe una buena relación de afecto. (Fromm, 1963: 18).

La estructura del carácter será determinada por la influencia de los padres, de manera que las primeras experiencias del niño, el entrenamiento del baño y la educación según su sexo serán determinantes. La atmósfera, la actitud, el medio, la forma de alimentarlo, entrenarlo e inculcarlo en estos asuntos, cuenta más en la niñez para el desarrollo de la personalidad. La familia será la agencia psíquica de la sociedad. Mediante su entrenamiento, la familia hará que el niño haga lo que debe de hacer. Gracias a ella, la estructura del carácter se forma en todas las sociedades y culturas. La personalidad del adulto es un complejo entrelazado de características innatas, experimentado tempranamente en la familia, y más tarde experimentado en un grupo social.

Fromm hace hincapié en el constante interjuego; ningún factor es considerado por separado: relación padre-hijo, relación niño-niño, interjuego de los niños en edad escolar, así como la autoridad externa-niño, circunstancias, esta última, importante en la condición infantil.

## **1.1 Vida en familia**

Hay muchos tipos de familia, como puede ser la familia conyugal, tradicional, la nuclear, la monoparental y la reconstituida, pero cualquiera debe aspirar a un clima de amor necesario para vivir la vida del mejor modo posible.

Por lo general, la familia afectuosa también nos forma con valores que favorecen las relaciones equitativas con los demás. Sin embargo, no en todas las familias el crecimiento y desarrollo de los hijos se da en estas circunstancias.

Con frecuencia, hay familias que tienen una vida complicada y difícil porque no pueden satisfacer sus necesidades, y resolver sus problemas. No hay una comunicación clara, directa y armoniosa. A las personas les es difícil apoyarse y demostrar afecto, y en muchas ocasiones terminan maltratándose y distanciándose. Esas familia tienen un problema muy grave: La Violencia Familiar. Pero ¿Qué es la Violencia familiar?, ¿Cómo surge la violencia familiar?, ¿Cuándo y dónde surge ésta? Son las interrogantes que nos plantearíamos ante este problema que actualmente es considerado un problema de carácter social.

A los hombres comúnmente “la sociedad” les otorga poder sobre las mujeres y los menores y les enseña a ser violentos. La existencia de malos tratos a los niños ha sido un hecho que se ha presentado y que se repite desde tiempos muy remotos.

Hace cuatrocientos años antes de Cristo, uno de los mayores exponentes del pensamiento occidental, Aristóteles, expresaba que el “hijo y el esclavo son propiedad y nada de lo que se haga con lo que es propio es injusto”. (Sanmartín, 1999: 22).

En la “civilizada” Roma, en reconocimiento de la patria potestad, el recién nacido era dejado a los pies del padre y éste podía, o no, reconocerlo. Si no lo reconocía, era abandonado en la calle y, si se salvaba, pasaba a ser esclavo de quien quisiera hacerse cargo de él.

La creencia de que el hijo es propiedad de los padres impregna todos los periodos de la historia. Y cuando el niño no es propiedad de los padres, lo es de la sociedad, con consecuencias aún más negativas. Pues la mayoría de los niños que viven solos en la calle de nuestras ciudades son menores que prefirieron huir del infierno familiar. Para estos niños la jungla del asfalto, con todos sus peligros, es un sitio más seguro que el propio hogar. Prefieren pasar hambre, vejaciones y frío que volver a entrar a su casa: la casa del horror.

Los vemos en las banquetas, camellones, semáforos, parques y hasta en las alcantarillas. Se han convertido en un problema que, si bien por mucho tiempo se quiso ignorar, actualmente se está manifestando en alarmantes dimensiones. La realidad es escalofriante, pues gran parte de nuestra niñez crece hoy en la calle sin nutrición, vacunas, escuela, papeles y amor. Ellos están llenos de sentimientos de odio, venganza, revancha, lo cual los está perfilando como sujetos incapaces de integrarse positivamente a la sociedad. Y estos sentimientos y estas personalidades antisociales se están proyectando a través de la comisión de delitos en sus diferentes tipificaciones legales: delitos contra la vida y la integridad corporal, delitos sexuales, delitos patrimoniales o cualesquiera otros delitos.

En México existe un orden social que tolera la subordinación de la mujer. Y que ha condecorado al “hombre”. La desigualdad de género ha existido en los ámbitos político, económico, social, religioso y familiar. Es un fenómeno promovido por claros intereses de mantener y perpetuar esquemas de dominación.(Díaz, 1967: 275).

El hombre, dentro de su limitada soberbia, tiene la necesidad de controlar y ejercer poder, y cuando no lo consigue frente a los demás lo ha de ejecutar al interior de su célula autocrática su propia familia.

“...La cultura tradicional en la que nacemos y crecemos es, a su vez, función de la historia de cada cultura; la comprendemos como un gigantesco sistema de información desarrollado en las vicisitudes históricas por las que los individuos, los grupos sociales y la sociedad entera, han tenido que pasar y, naturalmente, incluye información respecto de variables de tipo sociológico, es decir estructurales...” (Díaz, 1967: 276).

Éste ejercicio del poder absoluto en la familia, al igual que en las comunidades provoca disidencia y los primeros candidatos son los hijos adolescentes, no nos extrañe entonces que la violencia aumente en la sociedad.

### **1. 1. 1 La violencia en la familia**

En nuestro país se ha iniciado todo un proceso de legislación en torno a la violencia familiar. Definiéndola la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar del Distrito Federal, en su artículo tercero de la siguiente manera:

“Es...aquel acto de poder u omisión recurrente, intencional y cíclico, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psicoemocional o sexualmente, a cualquier miembro de la familia dentro o fuera de su domicilio familiar que tenga alguna relación de parentesco por consanguinidad, tenga o lo haya tenido por afinidad, civil; matrimonio, concubinato o mantenga una relación de hecho, y que tiene por efecto causar daño...”

La Violencia Familiar sucede cuando alguno de sus integrantes abusa de su autoridad, su fuerza o su poder. Maltrata a las personas más cercanas: esposa, esposo, hijos, hijas, ancianos, u otras personas que formen parte de la familia.

Esta violencia se manifiesta en diferentes grados que pueden ir desde la violencia física, la violencia emocional y la violencia sexual.

### **1. 1. 2 Tipos de violencia**

La violencia física es el daño corporal que sufre una persona más débil que su agresor. Puede ser de hombre a mujer, de hombre a hombre, de mujer a hombre o de cualquiera de los dos a un menor, a un anciano o anciana o a personas con alguna discapacidad.

Esta violencia se caracteriza por lastimar cualquier parte del cuerpo de una persona con las manos, los pies o con objetos.

Ante la notoria violencia en contra de los infantes, no se puede actuar, ya que al ser interrogados estos por los médicos de urgencias o por el DIF, cuando son reportados al Programa de Prevención y Atención al Menor Maltratado, los niños con frecuencia y ante el temor de sufrir peores consecuencias, son obligados a mentir en relación con las causas de sus lesiones.

Un alto porcentaje de menores de edad son víctimas de maltrato físico, por parte de los padres principalmente, quienes con el ánimo de “corregir y educar”, o por desesperación al no encontrar la forma de trato o control del menor, se exceden y le llegan a provocar lesiones severas e incluso la muerte.

Refiriendo esto al grupo que tengo a mi cargo y, en base a las entrevistas con los niños y con los padres de familia, estamos hablando de que, de una población de veintidós niñas y niños que son los que conforman el grupo todos viven la violencia de uno u otro modo; siendo tres de ellos los que sufren un maltrato más severo.

Pero la violencia familiar no se limita a golpizas y abusos físicos. Existe otro tipo de violencia subterránea, la violencia sutil que de igual manera, causa estragos y se refleja en nuestra sociedad. Casi nadie habla de este tipo de violencia subterránea, sin embargo, el desgaste psicológico de la víctima es devastador. Ataca la identidad de la otra persona privándola gradualmente de toda individualidad.

El sadismo mental puede disfrazarse de diversos modos, en apariencia inofensivos: una pregunta, un sarcasmo, una burla, una sonrisa o una simple observación. Como la describe Irigoyen, en el acoso moral como “manipulación perversa” siendo la conducta malévola capaz de destruir a una persona moral y hasta físicamente.

“...A lo largo de la vida, mantenemos relaciones estimulantes que nos incitan a dar lo mejor de nosotros mismos, pero también mantenemos relaciones que nos desgastan y que pueden terminar por destrozarnos. Mediante un proceso de acoso moral, o de maltrato psicológico, un individuo puede conseguir hacer pedazos a otro...” (Irigoyen, 1988: 85). Este tipo de violencia es llamado “manipulación perversa”.

Existen muchas maneras de ejercer esta violencia indirecta; acciones hostiles evidentes u ocultas; insinuaciones o simplemente algo que nos dice; una actitud distante o indiferente; falta de agradecimiento; frases en las que no importan las palabras sino el tono que se utiliza; o comentarios desestabilizadores disfrazados con un exceso de amabilidad.

La víctima es humillada constantemente, lo cual socava su dignidad. Finalmente la mimetiza: “te ahogas en un vaso de agua”, “ya vas a empezar con tu drama”, “no hagas una tragedia de nada” “no me vayas a hacer una escenita”...

El rechazo es también un arma de la violencia emocional. Una de las tácticas más comunes es la “ley del hielo”. La madre, repentinamente deja de dirigirle la palabra al menor. El niño enloquece por que no sabe qué fue lo que hizo y esto no le da oportunidad de reparar el daño. En muchos de estos niños se presenta el “Síndrome de Estocolmo”. Se le ha llamado así a partir de un secuestro famoso que hubo en Estocolmo en el que, en el asalto a un banco, los rehenes sintieron afecto por sus secuestradores. De la misma manera, los niños que por naturaleza no quieren perder a su madre, ya que esto les significaría un vacío, sienten cariño por ella a pesar del maltrato y se acostumbran a éste.

Como vemos la esencia de la violencia emocional es generar en el niño una destrucción por que el padre o la madre se sienten decepcionados o frustrados.

La frustración proviene de cualquier bloqueo de una salida; cuando tal escape está bloqueado; la energía se almacena y busca liberarse por medio de pulsiones canalizadas. Murphy establece que existen tres formas de responder a la frustración, siendo “la agresión” una de ellas.

Esta frustración obedece a un ciclo conocido como “**el ciclo de frustración o decepción**”, que tiene su inicio a partir de las exigencias desmedidas de los padres con relación a las conductas, actitudes y logros de las hijas y de los hijos, en seguida los hijos y las hijas no siempre logran cumplir con las exigencias, viene entonces la frustración de los padres, surgiendo ya en este punto el castigo a los niños y a las niñas y nuevamente viene la renovación de las exigencias.

En cuanto a la violencia sexual ésta ocurre cuando se obliga a una persona a tener cualquier tipo de contacto sexual contra su voluntad, cuando se le hace participar en actividades sexuales con las que no está de acuerdo y no se toman en cuenta sus deseos, opiniones ni sentimientos. Se daña física y emocionalmente a la persona.

La violencia sexual se puede presentar como acoso, abuso sexual, violación o incesto.

El acoso es la persecución insistente de alguien en contra de su voluntad y que frecuentemente está en desventaja. El acosador busca someterlo a sus deseos sexuales.

El abuso sexual consiste en tocar y acariciar el cuerpo de otra persona contra su voluntad, así como en la exhibición de los genitales y en la exigencia a la víctima de que satisfaga sexualmente al abusador. Se puede dar de manera repetitiva y dura mucho tiempo antes de que el abusador, quien se vale de su poder y autoridad para llevarlo a cabo, sea descubierto. Dada la posición de autoridad de

los adultos, el abuso sexual hacia los niños es mucho más frecuente de lo que se piensa.

Este tipo de violencia se puede dar en la casa, en la escuela, en el trabajo o en la calle. Los agresores sexuales pueden ser supuestos amigos, vecinos, familiares lejanos o cercanos y llegan a ocurrir casos en los que los agresores son el padrastro o la madrastra, incluso el padre o la madre.

La violación es un acto de extrema violencia física y emocional. Consiste en la penetración con el pene, los dedos o cualquier objeto en la vagina, el ano o la boca en contra de la voluntad de la víctima, quien es amenazada para mantener la violación en secreto.

### **1. 1. 3 Eslabones de la violencia**

Un hecho interesante es la sugerencia de que tanto estos patrones de conducta pueden transmitirse de una generación a otra.

¿Cómo puede suceder? ¿Qué acaso el patrón de conducta que se adquiere en la infancia no será el modelo de trabajo que el individuo aplicará luego al tener sus propios hijos?

“...Todo lo que crece está gobernado por un plan de construcción preestablecido. La personalidad aparenta desarrollarse, de acuerdo con pasos predeterminados en el organismo humano, lista para ser guiada e informada y para interactuar con un amplio rango de individuos e instituciones significativas. Es propio de la naturaleza humana pasar por una serie de etapas psicosociales durante su crecimiento, las cuales están determinadas genéticamente, no obstante la cultura en la que el crecimiento ocurre. Ejerciendo un efecto significativo el medio social que influye de manera drástica en el niño. (Erikson, 1963).

De esta manera los padres pueden transferir a la siguiente generación precisamente las características de frustración que los hicieron desdichados.

Habiendo analizado la violencia familiar, sus orígenes, sus diferentes manifestaciones, etc cabe preguntarse. ¿Cuál es el impacto que causa la violencia familiar en el niño en lo que se refiere al proceso enseñanza-aprendizaje?.

El impacto de la violencia en el rendimiento escolar es determinante, sobre todo como generador de deserción y bajo rendimiento escolar.

La deserción del proceso educativo, generada como consecuencia de la violencia o negligencia familiar contribuye, a su vez, a la generación de zonas expulsoras de gran cantidad de niñas y niños, quienes hacen de la calle su espacio de desarrollo, en donde tendrán que aprender otras formas de vida, aparentemente con más libertad. Sin reglas disciplinarias, denigrantes pero, por desgracia, se incorporarán a otras formas de esclavitud, como lo es una vida controlada por las drogas, las mafias que someten a menores de edad y en la calle para comprometerlos en prostitución, tráfico de droga, robo, etc; menores que al llegar a etapas de adolescencia y juventud se constituyen en un semillero alarmante de delincuencia, con gran resentimiento social estimulado a niveles extremos, trayendo como resultado niveles de destructividad difíciles de contener.

No todos se convertirán en delincuentes, afortunadamente, pero ante el cuidado inapropiado, viviendo en carne propia los estragos directos e indirectos de la violencia familiar en cualquiera de sus manifestaciones señaladas anteriormente, los integrantes de estas familias se encontrarán con más dificultades, a nivel de recursos personales, para adquirir un modo de ascenso social, por lo que sí tendrán más posibilidades de reproducir el mismo esquema de vida del que

preceden, carentes de un esquema de valores, una ética y moralidad que les permita incorporarse como seres positivos a la sociedad.

Para ellos el concepto de familia no representa elemento de arraigo y mucho menos factor de unidad o de impulso y al llegar el momento de formar la propia familia, van a reproducir los mismos deteriorados esquemas, bajo los cuales subsistieron, con sentimientos de autodestrucción, abandono, incomprensión, baja autoestima y depresión, que los llevarán a seguir vertientes igualmente destructivas generando relaciones totalmente alejadas de lo que podría ser una verdadera familia y, por consiguiente, sus relaciones con el entorno serán violentas o con tendencias autodestructivas.

Por lo tanto considero que es necesario una intervención inmediata que permita un cambio de cultura violenta por una cultura de respeto y equidad.

Es impostergable la realización de acciones serias y de gran magnitud para la erradicación de esta violencia. Y en la medida en la que se siga retardando el proceso los efectos sociales serán cada vez más devastadores. Pero esto no lo voy a lograr yo con un proyecto de innovación, creo que es labor de cada uno de nosotros el contribuir a esta ardua tarea, ya que es un problema que día a día nos está agobiando más y más.

Sólo un cambio de actitudes mentales, individuales y sociales podrán evitar los malos tratos a las niñas y a los niños.

Parece claro que, los antecedentes de comportamiento agresivo en la niñez son un factor que permite predecir el riesgo de que una persona cometa actos de violencia en la edad adulta (Bandura, 1972). También los niños víctimas de abuso o que presencian la violencia crónica en su hogar son más propensos a ejercerla ellos mismos. Además de la reproducción del comportamiento violento en la edad

adulta de los niños que fueron víctimas o testigos de la violencia intrafamiliar, tienden a presentar problemas durante la niñez. Los menores que presencian violencia cotidiana en el hogar presentan más problemas de disciplina, adaptación y comportamiento, así como una mayor probabilidad de repetir grados académicos.

Por lo que un padre y una madre preocupados por el sano desarrollo de sus hijos no sólo deberán preocuparse por alimentarlos y educarlos, necesitarán estar muy conscientes de transmitir continuamente amor a sus hijos. Pero no me estoy refiriendo nada más a abrazos y besos, un niño se sentirá amado cuando sienta que vive en un medio de expectativas realistas, encuentros seguros, y aceptación comprensiva de todos sus sentimientos.

Es por esto que los padres debemos de proteger a nuestros hijos de los riesgos, no ser el riesgo.

## **1.2 Contextualización del medio y diagnóstico de la situación que se pretende transformar.**

Habiendo hecho un análisis sobre la violencia familiar y lo que esta conlleva, lo que intentaré ahora es profundizar en relación al contexto de inserción en que tiene lugar la situación que se quiere transformar. A partir de ir reconstruyendo la vida del medio a tres niveles: económico, socio-político y cultural e ir investigando el tema global y sus ramificaciones.

Así mismo pretendo ya situarme concretamente en mi aula, y realizar un diagnóstico de la situación y de mis alumnos, a través de conocer las disfunciones en el desarrollo familiar y, de este modo poder captar la historia del desarrollo de la familia de cada uno de ellos y el impacto que está teniendo en la calidad del aprendizaje. Para posteriormente poder trabajar con mi proyecto de innovación.

### **1. 2. 1 Municipio de Teoloyucan**

El nombre y el emblema de Teoloyucan son el signo de identidad y símbolo representativo del Municipio., respectivamente. El nombre deriva del nahuatl Tehuilloyocan, que significa “lugar lleno de vidrio o cristal”, proviene de las raíces tehuilotl, “cristal de roca”, yotl “plenitud” y can, “lugar”.

### **1. 2. 2 Localización**

El municipio de Teoloyucan se localiza en el valle de México, al norte del Distrito Federal. Las coordenadas geográficas extremas de Teoloyucan son las siguientes: latitud máxima, 19°47´38” y mínima 19° 43´11”; longitud máxima, 99° 12´57” y mínima 99° 08´15”.

El territorio del Municipio de Teoloyucan, ocupa una superficie total de 48.5 kilómetros cuadrados, con las siguientes colindancias:

Al norte con los municipios de Coyotepec y Zumpango;

Al sur con los municipios de Tepotzotlán, Cuautitlán Izcalli, Cuautitlán y Melchor Ocampo;

Al oriente con los municipios de Jaltenco, Nextlalpan y Melchor Ocampo; y

Al poniente con Coyootepec y Tepotzotlán.

Está integrado por una cabecera municipal, 16 barrios, 7 colonias, 5 fraccionamientos y 27 ranchos de la siguiente manera:

#### **Cabecera municipal**

Integrada por cuatro barrios y un fraccionamiento:

1. Acolco;
2. Tepanquiahuac;

3. Tlaltenco;
4. Tlatilco; y
5. Villas Teoloyucan.

## **Barrios**

1. Acolco;
2. Anal o Analco;
3. Atzacualco;
4. Axalpa;
5. Cuaxoxoca;
6. San Bartolo Tlaxihuicalco;
7. San Juan;
8. San Sebastián;
9. Santa Cruz;
10. Santa María Caliacac;
11. Santiago;
12. Santo Tomás;
13. Tepanquiahuac;
14. Tlaltenco;
15. Tlatilco; y
16. Zimpán.

## **Colonias**

1. Agrícola Santo Tomás;
2. Ejidal Santa Cruz del Monte;
3. Ex Hacienda San José Puente Grande;
4. La Era;
5. La Victoria; y
6. Nueva Valencia.

Considerando a San Josecito parte de la Colonia Ex Hacienda San José.

### **Fraccionamientos**

1. Fresno 2000, ubicado en Santa María Caliacac;
2. La Providencia, ubicado en el barrio de San Juan;
3. Villas Teoloyucan, ubicado en el barrio de Tlatilco;
4. Unidad Habitacional Sagitario, ubicada en Anal o Analco; y
5. Misiones Teoloyucan, ubicado en el barrio de Tlatilco.

### **Ranchos**

1. Cantaranas;
2. Chavira;
3. El Álamo;
4. El Colorado;
5. El Ébano;
6. El Mecate;
7. El Pirúñ;
8. El Rosal;
9. El Segundo;
10. Ex Hacienda San José Puente Grande;
11. Ex Hacienda de San Mateo;
12. Granja Amanda;
13. La Esperanza;
14. La Garita;
15. La Ponderosa;;
16. La Providencia;
17. Las Brisas;
18. Las Brujas;
19. Las Palomas;

20. Los Amores;
21. San Francisco;
22. San Isidro;
23. San Juan;
24. San Ramón;
25. Santa Cruz;
26. Santa Elena; y
27. Villa María.

Los ejidos que se encuentran dentro del territorio municipal son:

1. Melchor Ocampo;
2. San Bartolo Tlaxihuicalco;
3. San Lorenzo;
4. San Mateo Iztacalco
5. Santa Barbara;
6. Santa María Huacatitla;
7. Teoloyucan Tultepec; y
8. Tultitlán.

## **1. 3 Aspectos naturales**

### **1. 3. 1 Geología**

La geología de Teoloyucan pertenece al cenozoico, las rocas de la zona poniente del municipio pertenecen al periodo terciario, con formaciones rocosas originadas por la sedimentación de materiales de origen volcánico (sedimentarias plásticas); en el resto del municipio las formaciones rocosas se originaron en el periodo cuaternario.

### **1. 3. 2 Topografía**

La topografía de Teoloyucan está constituida por partes planas, con pendientes del 2 al 5%. Se carece de formaciones orográficas importantes, únicamente pequeñas elevaciones irrumpen la horizontalidad del terreno en la parte poniente. El punto más alto es el de Santa Cruz del Monte, con 2350 m.s.n.m.

### **1. 3. 3 Hidrología**

La hidrología está representada por los pequeños ríos que bajan del cerro de La Bufa, uno de los cuales es el río Cuautitlan, que más adelante de su recorrido se convierte en afluente del río Pánuco. También se tiene el río Chico, que viene de Tepetzotlán y pasa cerca de la cabecera municipal de Teoloyucan.

En el territorio municipal existe una red de canales de riego agrícola, entre los que destacan El Arbolito, Berriozabal, Guadalupe y Castera entre otros.

Entre los cuerpos de agua importantes de mencionar destaca la laguna de Zumpango localizada en la parte noroeste del territorio municipal.

### **1. 3. 4 Clima**

El clima predominante en la región puede clasificarse como templado subhúmedo con lluvias en verano. De acuerdo con los datos suministrados por la estación meteorológica de Santo Tomás, la temperatura media es de 15 ° C; la máxima extrema es de 30 °C y la mínima extrema de 5 °C. La precipitación fluvial máxima de 24 horas es de 46.2 mm. La primera helada, por lo común se presenta en noviembre y la última en marzo.

### **1. 3. 5 Flora**

Dadas las características bióticas del municipio, el cual está situado en una planicie con algunos lomeríos , un solo tipo de clima y dos estructuras edafológicas, la vegetación no es muy variada.

Las especies vegetales están representadas en su mayoría por plantas de cultivo de maíz, alfalfa, frijol, trigo y haba, como hortalizas de col, coliflor, calabaza, chayote, chilacayote, lechuga, cebolla, chile y tomate. Entre los frutales se encuentran; durazno, capulín, mora, higuera, tejocote, zapote, manzana, pera y ciruelo. El maguey es una especie que se ha mantenido por la producción de pulque.

De manera silvestre y dispersa en este municipio es común encontrar nopal, y biznaga, además de plantas medicinales como la sábila, diente de león, hinojo, cederrón, manzanilla, gordolobo, epazote, hierbabuena, ruda, mejorana, entre otras. El estrato arbóreo está constituido por árboles de pirúl, mimosa, casuarina, fresno, jacaranda, ahuehuéte, colorin, eucalipto, alcanfor, trueno, sauce llorón, mezquite y huizache.

### **1. 3. 6 Fauna**

La fauna silvestre más común son los conejos, comadrejas, tejones, tlacuaches, tuzas y garzas ganaderas. Los habitantes de la zona reportan además la presencia de ardillas, gavilanes, tecolotes y zorrillos. Entre las especies menores se encuentran: lagartija, camaleón, escorpión, culebra, víbora de cascabel, conejo, ardilla, tuza, onza, liebre, zorrillo, tlacuache ratas y ratón de campo, golondrinas, palomas, gorriones, tórtolas, zanates, patos migratorios y algunas otras avecillas. Para el apoyo en las labores de la actividad agrícola los campesinos utilizan caballos, bueyes y asnos.

En el municipio es importante la cría de animales domésticos como conejos, borregos, cerdos, aves de corral y destaca la población bovina de la región. Principalmente en las comunidades de San Bartolo, Santiago, San Juan, Santa Cruz, Santo Tomás, Santa María Caliacac, Zimapan y Cuaxoxoca, donde más del 70 % de las familias tienen vacas lecheras.

## **1. 4 Aspectos socioeconómicos**

### **1. 4. 1 Población**

En 2002 la población de Teoloyucan sumo 69, 883 habitantes, cifra que representa el 0. 465 % de la población total del Estado de México (Censo de Población y Vivienda, 2002. Estado de México. Tomo I. INEGI, 2003). La densidad de población para Teoloyucan, en el 2002, fue de 1, 440 hab./km.2.

### **1. 4. 2 Servicios**

El municipio de Teoloyucan cuenta con 13,350 viviendas que cuentan con una cobertura de servicios como se indica a continuación.

### **1. 4. 3 Agua**

Teoloyucan cuenta con un sistema de agua potable cuya cobertura es del 94.77% (Fuente: INEGI 2002, Resultados Definitivos del Censo de Población y Vivienda del Estado de México). La red está formada por seis pozos de los que se extrae un total de 14, 577 m<sup>3</sup>/día (Fuente: Plan de Desarrollo Municipal 2000-2003). El agua potable que se distribuye a la población se somete a un proceso de cloración antes de su distribución.

#### **1. 4. 4 Drenaje**

El sistema de drenaje entubado se tiene en 6,064 viviendas que a nivel municipal representa una cobertura del 48.92% (Fuente: INEGI 2002 Resultados Definitivos del Censo de Población y Vivienda del Estado de México); Correspondiendo en su mayoría a la cabecera municipal. En otras comunidades como Santa Cruz, San Bartolo, Santo Tomás, San Juan, entre otros. Las descargas domésticas se incorporan directamente a los canales de riego.

Únicamente el 4% de las viviendas establecidas en Teoloyucan tienen fosa séptica.

#### **1. 4. 5 Energía eléctrica**

En relación a la energía eléctrica se tiene registrada una cobertura del 98.85% (INEGI 2002, Resultados Definitivos del Censo de Población y Vivienda del Estado de México).

#### **1. 4. 6 Vialidad**

El sistema de comunicación terrestre de Teoloyucan está integrado por carreteras y avenidas principales y algunos caminos de terracería. Destaca entre ellas: las carreteras de Cuautitlan – Teoloyucan - Huehuetoca, Teoloyucan – Coyotepec y Puente Grande – Coyotepec y las avenidas: Niños Héroes, Camino Real y Zumpango.

## **1. 5 Problemática ambiental**

### **1. 5. 1 Aspectos urbanos**

Al respecto el principal problema son los asentamientos humanos. En la cabecera municipal en el barrio de Tepanquiahuac, se presenta un asentamiento irregular, establecido en la zona federal del río Cuautitlán. Otro más en la comunidad de San Sebastián. La colonia Guadalupe consolidada en terrenos de propiedad privada, está formada por aproximadamente 390 lotes sin servicio de agua potable, solo cuenta con electrificación.

### **1. 5. 2 Vialidad**

Las vías de comunicación internas de Teoloyucan están en su mayoría pavimentadas y su estado de conservación es regular. Los conflictos viales se presentan en la carretera Cuautitlán – Teoloyucan – Huehuetoca de 7 a 9 y de 18 a 20 hrs. , en la carretera Teoloyucan – Coyotepec.

### **1. 5. 3 Agua**

La contaminación del agua en Teoloyucan se da principalmente por las descargas de aguas residuales sobre los cuerpos de agua. Los ríos que presentan este tipo de contaminación son los ríos de Cuautitlan y Chiquito.

Cuando se riegan parcelas agrícolas con agua del río Cuautitlán mezclada con la corriente del emisor poniente, las plantas pequeñas se secan a la acción de la capa de grasa y el cúmulo de sustancias químicas que contiene.

#### **1. 5. 4 Aire**

La contaminación del aire en el municipio de Teoloyucan resulta principalmente de la combustión de vehículos automotores: Las emisiones contaminantes generadas por la industria no representan una problemática ya que el parque industrial es mínimo, no obstante existen panaderías, baños públicos, entre otros, lo que coadyuva a que se altere la calidad de aire.

La calidad del aire disminuye también por la presencia de partículas suspendidas en la atmósfera. Estas partículas tienen su origen en sitios en donde se construyen nuevas edificaciones, en los tiraderos de basura y cascajo, o por las tolvaneras en las zonas agropecuarias y de bancos de materiales, la quema de pastos antes de la época de siembra e incendios forestales.

Aunado a lo anterior, la gasolinera que existe en el municipio carece del equipo necesario para la recuperación de vapores, por lo que sus emisiones por evaporación de combustibles se integran directamente a la atmósfera.

Los sitios donde la calidad del aire es menos favorable son Tlatilco, Tlaltenco, Acolco, Tepanquiahuc, San Bartolo, debido a que en estas comunidades se concentra el grueso de la población y la mayor parte de las actividades económicas.

#### **1. 5. 5 Suelo**

La contaminación del suelo se tiene porque las zonas de cultivo se riegan con aguas residuales, además del uso agroquímico.

La actividad agrícola se desarrolla en algunos terrenos con pendiente, espacios donde es necesario ejecutar acciones para su conservación y recuperación, por los efectos de erosión a los que se han sometido.

### **1. 5. 6 Residuos sólidos**

En Teoloyucan se generan aproximadamente 30 toneladas de residuos sólidos por día, de los cuales 5 toneladas son residuos orgánicos y 25 residuos inorgánicos. El sistema de recolección de los residuos sólidos se realiza con tres vehículos del municipio y seis vehículos particulares.

El sitio de disposición final de residuos sólidos tiene una superficie de una hectárea. Se localiza a ocho kilómetros de distancia de la cabecera municipal, junto al costado norte de la laguna de Zumpango. Se calcula un tiempo de vida útil de dos años. En este sitio se tiene un trascabo-retro, con el cual se cubren los residuos 2 veces por semana.

### **1. 5. 7 Bióticos**

Las actividades como la agricultura y la ganadería han desplazado la fauna y erradicado la flora originales en una gran extensión del territorio municipal. La práctica extensiva de la agricultura así como los métodos de dejar libre al ganado a libre pastoreo, han desplazado a la fauna silvestre de su hábitat natural. También la introducción de la fauna doméstica como gatos, perros y ganado, ha causado una merma importante en estos recursos; asimismo, cuando el ganado pasta libremente provoca la destrucción del renuevo del bosque o a los árboles de reforestación.

En la zona urbana también existen efectos negativos a la flora, debido a una mala planeación en la reforestación de áreas urbanas, encontrando en parques, viviendas y camellones especies que no son adecuadas, las lesiones que provocan los árboles sobre la vivienda promueven su poda o derribo, y las podas generalmente no se realizan bajo técnicas adecuadas, lo que ocasiona que el árbol se desarrolle posteriormente de una manera inadecuada.

La fauna tiende a disminuir por el avance de la mancha urbana y la falta de protección.

## **1. 6 Equipamiento**

### **1. 6. 1 Educación**

A nivel primaria existen 31 planteles, de secundaria 14 escuelas, para la educación media superior cuenta con 4 preparatorias, estas últimas no están dentro del municipio de Teoloyucan. El grueso de la población se caracteriza por tener un nivel máximo de estudios a nivel primaria y la minoría alcanzaron con trabajos el grado de secundaria. Es una población cuyo nivel de cultura es muy bajo. Y una de las cosas que argumentan la población adulta es que pa qué estudian los hijos, que eso no les va a dar de comer, que mejor trabajen. De lo anterior se puede derivar que la irresponsabilidad paterna por la carencia educacional esta siendo un desencadenante más de la incidencia en la violencia intrafamiliar.

### **1. 6. 2 Sector salud**

Teoloyucan cuenta con cuatro clínicas y catorce consultorios, también tiene 4 centros de salud rurales, en los que se brinda atención médica general, servicios de medicina preventiva, planificación familiar, se aplican vacunas, se da orientación nutricional y saneamiento ambiental.

## **1. 7 Economía**

La fuerza de trabajo ocupada en las unidades productivas asciende a 15,447 personas, distribuidas en los sectores de actividad que a continuación se señalan:

Primario (agricultura, ganadería, pesca, etc.); secundario (industrias, artesanías,...) y terciario (comercio, servicio, otras actividades.).

| <b>Sector</b>   | <b>Cantidad de población</b> | <b>% de la población</b> |
|-----------------|------------------------------|--------------------------|
| Primario        | 2, 100                       | 13.31                    |
| Secundario      | 7, 746                       | 50.14                    |
| Terciario       | 5, 468                       | 35.39                    |
| No especificado | 133                          | 1.16                     |

Sí analizamos estos datos, destaca que el sector que más población concentra es el sector secundario, siguiéndole el terciario y por último el primario. Esta situación trae consigo, que el grueso de la población tenga un nivel económico de bajos ingresos, pues la mayoría de ellos son ocupados por las industrias que se encuentran dentro del municipio y sus alrededores, ganando como sueldo el mínimo.

Aspecto que está actuando como factor desencadenante de la violencia intrafamiliar, pues independientemente de que la violencia ocurre en todos los grupos socioeconómicos y en todas las clases sociales, inclusive en las familias de los profesionales, en general los niños maltratados provienen de grupos sociales pobres (Osorio y Nieto, 1999).

## **1. 8 Uso del suelo**

Actualmente, la superficie del centro de población está ocupada por usos habitacionales de baja, media y alta densidad, combinando (vivienda dispersa y uso agrícola), agroindustrial, industrial y cuerpos de agua.

## 1. 9 Aspecto histórico

La Revolución Mexicana es sin duda un hecho trascendente para los mexicanos, llena de grandes contradicciones que nos revelan la condición humana de los protagonistas.

Porfirio Díaz Mori un hombre contradictorio que al convertirse en dictador nos deja una huella muy profunda a todos los mexicanos, es innegable que en 34 años de su gobierno pretendió crear un modelo de país basado en la represión, manipulación e injusticia.

Los principales opositores a la dictadura de Porfirio Díaz, fueron algunos intelectuales encabezados por el ingeniero Camilo Arriaga, Juan Sarabia, Antonio Días Soto y Gama y otros que en 1899 fundaron en la ciudad de San Luis Potosí el círculo liberal “Ponciano Arriaga”, lucharon incansablemente, a pesar de sufrir persecuciones y encarcelamientos.

Ricardo Flores Magón y sus hermanos Enrique y Jesús, fueron encarcelados en varias ocasiones, sin embargo, su oposición al régimen porfirista fue firme; Ricardo como periodista mantuvo una actitud basada en la reciedumbre insólita heredada de su padre, indígena oaxaqueño de raza pura que defendió la causa de Don Benito Juárez y peleó en 1847 contra la invasión yanqui.

Es don Francisco I. Madero que con su libro “La Sucesión Presidencial de 1910” y con las giras que realizará en el país que crea conciencia en el pueblo y así inicia la lucha armada el 20 de noviembre de 1910, para finalmente derrocar al dictador.

El lema de “Sufragio Efectivo no Reelección” de Madero no representaba nada para el pueblo que no comprendía su verdadero significado y como siempre el ingenio del mexicano se hizo presente con frases como esta “Comida efectiva, no

desnutrición” o como esta otra “Saqueo efectivo, no devolución” o como aquella que cantaban los obreros de la ciudad: “Poco trabajo, mucho dinero, pulque barato, ¡Viva Madero!.

La traición de Victoriano Huerta que da origen a la “Decena Trágica” y a la caída y asesinato de don Francisco I. Madero y José María Pino Suárez, presidente y vicepresidente de México, respectivamente, provoca el levantamiento armado de don Venustiano Carranza, surgiendo así la Revolución Constitucionalista que culmina con la firma de los tratados de Teoloyucan el 13 de agosto de 1914.

Este hecho tiene una relevancia extraordinaria porque en Teoloyucan se asientan las bases del ejército que actualmente está al servicio de la patria y de sus instituciones, al rendirse y disolverse el ejército federal que era el mismo que había sostenido la dictadura de Díaz y la usurpación de Huerta.

El 13 de agosto de 1914, se firmaron los tratados de Teoloyucan, a la entrada de Teoloyucan, la rendición de la Ciudad de México, la rendición, disolución y evacuación del ejército federal.

Con la firma en Teoloyucan, de estos importantes tratados, se cierra una etapa más por la lucha de lograr en nuestra Patria la democracia e ideales revolucionarios que se plasman en la constitución de 1917.

### **1. 10 Problemática socio – cultura**

La problemática socio – cultural que se manifiesta en el municipio es de pandillerismo, alcoholismo, drogadicción y maltrato intrafamiliar.

En su mayoría las familias han llevado una vida precaria, que se caracteriza por un patriarcado. Pues el padre con sus ideas machistas, se manifiesta como un sujeto inadaptado que se cree incomprendido y suele ser impulsivo e incapaz de

organizar el hogar, situación que lo conduce a reaccionar violentamente en contra de sus hijos, justificándose que lo hace por su propio bien. Y la mujer en Teoloyucan tiene la idea arraigada de que necesitan tener a un hombre de respeto, pues no se pueden sostener económicamente, por que los hijos necesitan un padre. Nietzsche decía que cuando una persona se conforma con todo lo que le imponen es como un camello que se arrodilla y pide que le pongan la carga encima; esto se parece a la actitud de las mujeres de Teoloyucan. Pues se percibe en las mujeres soledad, abandono, teniendo como principal problema el maltrato físico, verbal y emocional

Haciendo énfasis y hablando de manera general con respecto a la problemática del maltrato intrafamiliar, puedo decir que es propia del Municipio ya desde muchos años atrás. Pudiéndose llegar a considerar como un patrón de tipo cultural, pues como menciono en párrafos anteriores, fue ahí en donde el general Madero dio inicio a la lucha por una Patria con democracia y, ahí mismo nacieron los ideales revolucionarios. Por lo que ésta pudiera ser una de las consecuencias de que todavía se viva en una cultura de géneros y en donde aún en pleno siglo XXI prevalece el patriarcado. Ya que en su mayoría los hombres de Teoloyucan, por su nivel de cultura y por la forma en que fueron educados piensan que la mujer y los hijos son de su propiedad, y por tanto pueden hacer con ellos lo que quieran.

El maltrato hacia los menores no está considerado como una problemática social de la comunidad, no por el hecho de que no exista. Sino que es muy difícil que éste sea denunciado, ya que la mayoría de las veces los agresores son los propios padres. Actualmente los niños se pueden comunicar a niñotel al 6581111, pero rara vez sucede.

Y siendo más específica, puedo mencionar que dentro de mi grupo, más del 70 % de los niños sufren de algún tipo de violencia en sus hogares.

## **1. 11 Aspecto jurídico-político**

El gobierno municipal está depositado en un cuerpo colegiado denominado Ayuntamiento y la ejecución de sus determinaciones corresponden al Presidente Municipal.

El Ayuntamiento Constitucional de Teoloyucan está integrado actualmente: por el Presidente Municipal C. Miguel Ángel Casimiro Silva y seis regidores; Lic. Karim A. Oviedo Ramírez; C. Laura I. Casas Sánchez; C. Pablo Martínez Zaragoza; C. Benito Pascual Flores; C. Alfredo Valle Martínez; C. Jesús Cortés Aguilar que han sido elegidos por los principios de mayoría relativa y cuatro por el de representación proporcional, con 22 las facultades y obligaciones que las constituciones y reglamentos les otorgan. C. Pedro Luna García; C. José G. Robles Ibarra; C. José E. González Pérez; C. Laurencio García Sánchez.

El Ayuntamiento desempeña facultades normativas, para el régimen del gobierno y administración del Municipio, así como funciones de inspección, concernientes al cumplimiento de las disposiciones de observancia general.

Los Regidores son los encargados de supervisar, vigilar y atender los ramos de la Administración Pública Municipal a través de las comisiones designadas por el Ayuntamiento y suplen las fallas temporales en caso de ausencia del Presidente Municipal Constitucional y Sindicato Municipal.

Para estudiar, examinar y proponer al Ayuntamiento los acuerdos, acciones o normas tendientes a mejorar la Administración Pública Municipal, así como de vigilar y reportar al propio Ayuntamiento sobre los asuntos a su cargo y sobre el cumplimiento de las disposiciones y acuerdos que éste dicte, se distinguirán comisiones compuestas por integrantes del Ayuntamiento a propuesta del Presidente Municipal.

Las comisiones del Ayuntamiento serán:

- A. De Seguridad Pública;
- B. De protección Civil;
- C. De Hacienda;
- D. De Revisión y Actualización de la reglamentación Municipal;
- E. De Planeación, Desarrollo Urbano y Obras Públicas;
- F. De Mercados y Centrales de Abasto
- G. De Salud, Empleo y Atención a las personas con alguna discapacidad;
- H. De Fomento Agropecuario y Forestal, Protección y Restauración del Medio Ambiente y Panteones;
- I. De Agua, Drenaje, Alcantarillado y Alumbrado PÚBLICO;
- J. De Asuntos de la Juventud, Turismo y Recreación
- K. De Alfabetización, Educación, Cultura y Deportes;
- L. De Población, Límites Territoriales, Transporte Público y Vialidad;
- M. De Recolección y Centros de Disposición Final de Residuos Sólidos;
- N. De Parques y jardines; y
- O. De Rastro.

Para la planeación, el despacho y ejecución de sus atribuciones y responsabilidades el Ayuntamiento cuenta con las siguientes dependencias y entidades:

- I. Secretaría de Ayuntamiento
- II. Tesorería Municipal
- III. Contraloría Interna
- IV. Dirección de Administración
- V. Dirección de Consejería jurídica y Gobierno
- VI. Dirección de Desarrollo Social;
- VII. Dirección de Planeación, Desarrollo Urbano y Obras Públicas;
- VIII. Dirección de Protección Civil y Bomberos

- IX. Dirección de Protección y Preservación del Medio Ambiente y Servicios Públicos;
- X. Dirección de Seguridad Pública y Tránsito;
- XI. Coordinación Municipal de Derechos Humanos;
- XII. Coordinación de Comunicación Social;
- XIII. Los organismos descentralizados que son:
  - El Sistema para el desarrollo Integral de la Familia de Teoloyucan (D.I.F.); y

Pero independientemente de que el Ayuntamiento Constitucional de Teoloyucan cuenta con Instituciones como es el DIF, y en donde las mujeres, niños, etc. puede ir a declarar que sufren algún tipo de maltrato no acuden. Y no acuden porque tienen temor, tienen miedo, ya que los hombres si se enteran de que ellas piden ayuda las lastiman aún más, amenazándolas que las van a matar. Recientemente se celebró el día Internacional de la no violencia, y se mencionaba que en México, el maltrato físico que sufren las mujeres por parte de los hombres ocasiona que 30 de estas mueran al día. Como dato estadístico, un 47 % de la población en México sufre de algún tipo de violencia, llámese física, emocional o sexual.

## **1. 12 Centro en donde se desarrolla la experiencia**

### **1. 12. 1 Datos generales del centro educativo**

El Centro Educativo está ubicado en el municipio de Teoloyucan en el barrio del Anal No. 2. Carretera Teoloyucan Cuautitlan.

#### **Horario de servicio:**

Se trabaja únicamente en el turno matutino, para el personal docente que ahí laboramos el horario es de 7: 30 a. m. a 2: 30 p.m.

Para los alumnos el horario es de 7: 50 a. m. a 12: 30 p. m.

### **Personal directivo, docente, administrativo y de intendencia.**

#### **Personal directivo:**

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Directora administrativa | 1 |
| Director técnico         | 1 |

#### **Personal docente:**

|                        |   |
|------------------------|---|
| Profesoras normalistas | 6 |
|------------------------|---|

#### **Personal de apoyo docente:**

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Trabajadora social           | 1 |
| Auxiliares                   | 3 |
| Profesor de música           | 1 |
| Profesor de educación física | 1 |

#### **Tipo de construcción:**

Es una construcción Exprofeso para Preescolar y se desarrollo en módulos, cada uno consta de planta baja y primer nivel, el terreno cuenta con una superficie de 200 m2. aproximadamente Esa disposición arquitectónica obedeció a la orientación norte-sur. Los muros se desplantaron con material de tabique de barro rojo recocido, todos sus pisos son firmes de loseta blanca, la losa es horizontal y su estructura es a base de concreto armado, la herrería es de aluminio. En cuanto a sus servicios que corresponden a los acabados son de primera y me refiero a luz, agua y drenaje.

### **Capacidad total:**

Aproximadamente en el Jardín hay un total de 100 alumnos.

El número de grupos que hay en Preescolar es de 5.

El promedio de alumnos por grupo es de 20.

### **Servicios generales y administrativos:**

#### **Área de gobierno:**

Privado de Dirección con una superficie aproximadamente de 12 m<sup>2</sup>.

Área de trabajo y recepción con una superficie aproximada de 18 m<sup>2</sup>.

Bodega de material aproximadamente de 6 m<sup>2</sup>.

#### **Área de enseñanza:**

##### **Académica**

Aula con capacidad para 20 alumnos

(6 unidades de 30 m<sup>2</sup> c/u aproximadamente.

Todas ellas cuentan con ventilación e iluminación natural. , con una altura del nivel de piso terminado a la superficie interior del plafón de 2.70 m. de altura.

Cuenta con un salón de usos múltiples aproximadamente de 48 m<sup>2</sup>.

Área de apoyo docente con biblioteca y pequeña zona de café aproximadamente de 20 m<sup>2</sup>.

### **Servicios generales:**

#### **Sanitarios niños:**

Total de sanitarios: 1 núcleo

Número de:

Retretes: 4

Mingitorios 2

Lavabos: 2

Cuentan con ventilación e iluminación natural.

**Sanitarios niñas:**

Total de sanitarios: 1 núcleo

Número de:

Retretes: 4

Lavabos: 2

Cuentan con ventilación e iluminación natural.

**Sanitarios hombres adultos:**

Total de sanitarios: 1

Número de:

Retretes: 1

Mingitorios: 1

Lavabos: 1

**Sanitarios mujeres adultos:**

Total de sanitarios: 1

Número de:

Retretes: 1

Lavabos: 1

**Servicio médico:**

Se tiene un botiquín de primeros auxilios.

**Área cívica:**

Esta se encuentra ubicada en la zona de las canchas de básquet may. , cuenta con un asta bandera de una altura de 5 m.

**Área recreativa:**

En relación a esta área es aproximadamente de 50 m<sup>2</sup>. y en ella se encuentra un juego de plástico. Esta área esta protegida con bardas de más de 2. 50 m. de altura y también hay otra zona con malla ciclónica con misma altura. Como protección para impedir el acceso a personas ajenas al plantel prevalece una entrada perfectamente custodiada por dos filtros.

**1. 13 Centro Educativo****1. 13. 1 Análisis institucional del Centro Educativo**

La institución en donde laboro actualmente es de carácter privada y se imparten estudios de Educación Preescolar.

La labor que desempeño en el centro educativo es como profesora auxiliar del segundo grado de Preescolar.

En el centro escolar los criterios de eficacia y eficiencia, siempre se hacen presentes, debido a que constantemente se nos evalúa, respecto a sí alcanzamos los propósitos que están programados para el ciclo escolar. Esto pienso que está

de algún modo determinando nuestra capacidad, en cuanto a alcanzar los resultados deseados por la institución.

Por lo que vivo diariamente como docente, puedo decir que la organización que existe dentro del centro de trabajo, está diseñada en base a una estructura unidireccional, en donde cada uno tenemos un cargo y una ocupación, trayendo esto como resultado que dicha estructura esté regida bajo un principio de jerarquías. Las normas y las reglas están presentes a cada momento, en cada una de las acciones que realizamos dentro del plantel, situación que nos pone frente a una total dirección de carácter autocrático.

Haciendo referencia al esquema del condicionamiento operante estímulo-respuesta, este es utilizado constantemente, ya que si en algún momento llegamos a incurrir en una norma o regla propia del centro, inmediatamente se nos hace presente el estímulo negativo como, por ejemplo, disminución en nuestro sueldo. De igual manera cuando nuestro trabajo lo hacemos bien, a través del control normativo que prevalece recibimos un símbolo normativo (reconocimiento). Dentro de mi centro de trabajo no se da la confrontación, existe un proceso administrativo no participativo. Por mencionar, cuando han habido situaciones extraordinarias no se nos considera y por tal las soluciones se dan desde arriba. No existe una racionalidad por parte del centro de trabajo ante cuestiones personales que no competan a este, se debe de cumplir con lo que demanda y no hay más.

Habiendo hecho este breve análisis de algunas características que prevalecen en mi centro de trabajo, puedo sintetizar que el aparato administrativo que prevalece es el de la burocracia. Ya que, como nos podemos dar cuenta existen leyes, normas, jerarquías en la estructura organizacional, se da la dominación, se utiliza el factor coercitivo, existe racionalidad para alcanzar los propósitos, pero irracionalidad en cuanto a que se nos considere como personas. Por tanto puedo

afirmar de manera categórica que como organización estamos funcionando bajo una burocrática que queda enmarcada dentro del paradigma formal-mecanicista.

### **1. 12. 2 Diagnóstico de la situación que se pretende transformar**

El grupo en el cual laboro tiene una población de 20 alumnos, de los cuales 12 son niñas y el resto son niños. Con edad comprendida entre los 4 y 5 años.

La mayor parte de ellos proviene de familias constituidas por el padre y la madre a excepción de Paula, Leo, Diego y Luisa, siendo su situación de estos últimos de abandono por parte del padre.

En ciertas ocasiones dentro del grupo han surgido comentarios por parte de los menores de que sus papás los agreden, por motivos como el que se portan mal, o por no sacar buenas calificaciones, o por el simple hecho de que no responden a sus expectativas. Recuerdo que una vez Tadeo llegó diciendo a clases que su papá había llegado borracho y que su mamá le había pegado, que se habían gritado ambos, y que él se había dado cuenta pero se había hecho el dormido. Esa mañana le pregunté a cada uno de los niños / as que si en su casa les pegaban, porqué les pegaban, con qué, etc. algunas de las respuestas fueron...

Joel.

A mí me pega mi mamá y mi papá con el cinturón, y si mi papá está muy enojado me pega con un palo. (es muy agresivo con sus compañeros, si estos lo provocan)

Maria:

A mí me pegan con el cinturón, y si no hago bien la tarea mi mamá me regaña y me grita a veces me pega con la mano.

Rafa:

Mi papá me pega con el cinturón, mi mamá no me pega, me pegan también mis hermanos.

Mi papá también toma vino y se emborracha (tiene problemas de lecto-escritura)

Marina:

Mi papá me pega y si me porto mal en la escuela o hago algo que le moleste me cachetea. (llora mucho cuando no entiende algo)

Doroteo :

A mi me pegan mis dos mamás, mi mamá Julia y mi mamá Pilar, también me pegan José y Juan.(presenta déficit de atención y problemas de conducta, no sociabiliza con sus compañeros / as.)

Ángela:

Mi mamá me pega y me dice de cosas cuando saco malas calificaciones, ya no me deja que le ayude en la casa y no me habla, hasta que se le quita lo enojada.

René:

A mi no me pegan.

Ramiro:

Mi papá si se enoja mucho conmigo me pega con un cinturón y mi mamá me pega con la mano. (tiene problemas de lecto-escritura)

Ismael:

Mi mamá, mi papá y mis hermanos me pegan, no fuerte.

Rosa:

Mi mamá y mi papá me pegan con la mano y mi mamá si yo digo algo y no le parece me dice cállate tú. Mi papá se pelea mucho con mi mamá y ya se va a ir de la casa, el otro día empujo a mi mamá cuando ella le dijo que porqué no buscaba un trabajo serio. (tiene problemas de lecto-escritura)

Paula:

Mi mamá me pega con la chancla y mi papá con el cinto, mi papá se pelea mucho con mi mamá por que no hay dinero y mi papá no tiene trabajo. (tiene problemas de escritura)

Tadeo:

Mi tía, hermana de mi mamá me pega y mi tío, cuando mi mamá me encarga con ellos. Mi papá cuando llega borracho a la casa le grita a mi mamá y ella pelea mucho con él.

Sara:

A mí me pega mi mamá, y mi papá le pega a mi mamá, cuando esto pasa yo lloro y me voy a mi cama, hasta que ellos dejan de pelear. (no tiene apoyo para con tareas por parte de sus papas, no las trae, ni tampoco los trabajos que se le llegan a dejar)

Antonio:

Mi papá nos pega a mi mamá y a mí, cuando no lo dejamos ver la televisión o cuando se enoja con mi mamá. (es agresivo con sus compañeros y tiene dificultades para sociabilizar, siempre quiere llevar la contra, y llamar la atención de todos).

Leo:

Mi papá tiene otra señora y vive con ella y el otro día mi mamá fue a la casa grande, donde está viviendo, y se peleó con mi papá porque ahí estaba con la otra señora y sus dos hijos. Los hermanos de mi mamá que iban con ella le sacaron sangre a mi papá porque le pegaron (presenta problemas de habla, debido a que tiene el labio leporino. Resultado de los golpes que recibió antes de nacer, ya que su papá golpeaba a su mamá)

Katia:

A mi no me pega mi mamá ni mi papá.

Luisa:

A mi mamá me grita y me castiga, no me pega. (no socializa con sus compañeros) mi papá no me paga, sólo se pelea con mi mamá cuando va a la casa, el otro día papá quedó de ir a vernos y como no llegó a la visita mi mamá le gritó muchas cosas.

Después de oír cada una de las respuestas, me quedé perpleja, molesta, no le daba crédito al cómo los propios padres pueden agredir a tal grado a sus hijos. Es gente como dice Fromm "lisiada psíquicamente", que no se dan cuenta que lo único que están provocando es un aniquilamiento de la manera más sucia y brutal.

Pero cabe preguntarse que más hay aparte de esto, qué sucede en los momentos que los niños están en sus casas, en los momentos en que están con su familia, en dónde supuestamente son queridos y respetados, y en dónde prevalece supuestamente un ambiente de armonía.

... la familia de Joel, está constituida por su papá, su mamá y tres hijos, uno de ellos producto de un matrimonio anterior del papá. Joel, manifiesta su mamá que siempre ha presentado problemas de conducta, por tal motivo ha estado en terapias particulares. Actualmente el papá de Joel está desempleado y eso ha mermado su situación económica, al grado de que Joel ha dejado de llevar almuerzo, y su hermano que viene a esta misma escuela pero en otro grado, va a ser retirado por no tener para cubrir las colegiaturas. Cierta ocasión Joel había incurrido en una falta en la escuela, cuando se le dijo a la mamá de lo sucedido, ella nos comentó que por favor si no lo reservábamos para con su papá, ya que cuando esto pasaba, él le pegaba muy feo a Joel. La familia de Joel es de

escasos recursos y hacen muchos esfuerzos para mantener a los hijos en la escuela.

En el caso de María ellos tienen un nivel de vida más estable, su papá tiene un negocio propio. Ellos se preocupan mucho por el bienestar de María. Pero para ellos este dar, les hace pensar que María tiene que ser, y hacer siempre todo de manera excelente, y si no es así es cuando viene una descarga emocional hacia ella. No te das cuenta que todo el día tu papá trabaja para que tengas lo mejor y tu única responsabilidad es estudiar. Cierta ocasión María me platicaba que su mamá se había ido al mercado y ella y su hermana se habían quedado a hacer la tarea, y que cuando regreso la regañó por que no había hecho las cosas bien, borrándole todo su trabajo y haciéndola que lo repitiera, con la condición de que si quedaba mal otra vez, le iba a decir a su papá cuando llegara.

Rafael es un niño muy noble, tiene tres hermanos mayores que él. Su papá es taxista y su mamá vende productos de belleza. Rafa siempre llega rasguñado al salón, con moretones en las piernas, etc., al preguntarle a su mamá ella respondió que sus hermanos le pegan mucho. Rafa no cumple en clase con las tareas, porque él dice que su mamá no tiene tiempo por que trabaja y que además ella tiene que estar con sus hermanos. Los papás de Rafa están en trámites de divorcio. La mayoría de las veces Rafa llega sin bañarse, con las uñas sucias y largas y la camiseta de abajo la usa dos o tres días.

Marina, vive dentro de una familia en donde su papá es empleado en una fábrica de quesos, su mamá es enfermera y trabaja 24 por 24, tiene dos hermanos. Cuando en la escuela vemos un contenido nuevo, ella llora si no le entiende y se angustia mucho. Ella no tiene ningún problema de conducta en el salón a excepción de un día que la suspendieron, recuerdo que esa vez lloro mucho y dijo que su papá la iba a cachetear por que no le gustaba que se portara mal en la escuela, ya que tiene que obedecer a las maestras,

Tadeo es un niño en donde su familia se preocupa en cuanto a que sus necesidades sean cubiertas. Pero en su caso su papá es licenciado y su mamá ama de casa, la esposa vive bajo una sumisión frente al papá de Tadeo. Independientemente de esto a partir del comentario que hizo Tadeo en el salón supimos que su papá es alcohólico y que esto lo hace violentarse aún más con la mamá. Tadeo no tiene problemas de aprendizaje, pero sus comentarios en el salón, cómo que su papá llegó borracho y su mamá le pegó, y que siempre que llega así hace sus panchos. O actitudes como cuando con sus amigos del salón, imita el estar empinando un vaso diciendo salud. , son muy cuestionables.

El caso de Doroteo es algo largo y difícil de contar. Él vive con sus abuelos, su tía Amalia que tiene dos hijos y su mamá Pilar. Doroteo es un niño con muchos problemas de conducta, problemas de atención, es agresivo.

Su abuelita Julia en cierta ocasión me platicó que ella desde chica había trabajado, ya que sus papás se habían muerto cuando ella tenía tres años y que unos tíos la recogieron, en la casa de estos ella tenía que cooperar con el quehacer, planchando, lavando, almidonando las camisas, etc. Hasta que se caso a los 15 años, y que al casarse fue una mujer muy sumisa frente a su esposo. Después de dos años encargo a su primer bebé, la mamá de Doroteo, Pilar y luego a la tía de Doroteo, Amalia.

Actualmente Pilar, la mamá de Doroteo está divorciada y la tía Amalia también, esta última tiene dos hijos. Su tía Amalia en el trabajo conoció a un señor y se junto con él, este tenía dos hijos, estuvieron bien por unos meses pero después este la abandonó. Cuando esto sucedió la tía de Doroteo se quiso suicidar cortándose las venas. Esto fue muy fuerte para la familia de Doroteo, y pienso que para Doroteo más ya que él está enterado de todo y es el que lo platica.

Doroteo los fines de semana ve a su papá, el comentario de mamá Julia es que son puros problemas ya que el papá de Doroteo tolera todo lo que este haga sea

bueno o malo. En la escuela los días lunes para nosotros son muy difíciles de trabajar con él, ya que llega demasiado agresivo, no trabaja, se la pasa tirado en el piso, pelea con la mayoría, etc.

La familia de Rosa tiene muchos problemas económicos, su papá no trabaja y su mamá vende fruta afuera de la escuela. Cierta día Rosa me platicó que su papá ya se iba a ir de la casa porque ya no quería estar escuchando a su mamá que le reclamaba que no tenían dinero, que ya él dejara de creerse el soltero y que buscara un trabajo, recuerdo que ese día Rosa se la pasó llorando. Cuando llegó su mamá por ella a recogerla se le platicó lo sucedido, con el propósito de que ella considerará lo que Rosa estaba viviendo por las situaciones que en su familia se estaban dando, a lo cual la señora respondió que todo era mentira, que la que se estaba divorciando era su hermana pero, como Rosa la quería mucho por estaba así.

No paso ni una semana cuando la señora fue a la escuela a solicitar el acta de nacimiento de Rosa, ya que el esposo se había ido de la casa y se había llevado todos los documentos, y ella necesitaba estos papeles para poder levantar un acta de abandono de hogar. Rosa ahora dice que su papá ya no vive con ellas y que ya no va a volver.

Esta cruda realidad que se hace presente en mi cotidianidad docente, me llevó a realizar encuestas a los padres de familia, acerca de sus condiciones de vida, escolaridad, problemas familiares y principalmente cuestiones respecto a: sí saben lo que es la violencia, cómo se promueve esta, sí en algún momento ellos piensan que la violencia puede perturbar a sus hijos, si creen que tiene consecuencias negativas en su aprendizaje, cómo son las relaciones familiares en el seno familiar de cada uno de ellos, si saben lo que es la violencia física, emocional o sexual, sí ellos maltratan a sus hijos, cómo lo hacen, o porqué lo hacen, si saben qué es el ciclo de la frustración...

Y fue precisamente el resultado de estas encuestas, como puede construir un escenario muy realista y conciente de las verdaderas condiciones a las cuales se enfrenta la educación en situaciones tales como: abusos emocionales, sexuales, físicos, ambientes de alcoholismo, ignorancia,... Existen problemas de incomunicación entre los propios progenitores.

Pero esta situación me intrigaba cada día más, y me di a la tarea de conocer de manera más específica el origen de estas disfunciones familiares, las cuales han venido mermando la calidad del aprendizaje de mis alumnos /as.

La manera en que procedí fue mediante la utilización de un cuestionario como instrumento de investigación (anexo 1), el cual fue contestado de manera individual por las madres en el plantel. Cuyo objetivo fue el de conocer la historia de desarrollo del niño/ a., así como el obtener datos acerca de la forma de vida de la familia, estructura, costumbres, etc. Y finalmente tratar de sensibilizar a las madres para que se percataran, de que tanto ellas, como la misma familia han tenido y, están teniendo un papel demasiado importante en el problema que actualmente están presentando algunos de mis alumnos.

Con base en la clasificación triaxial de la familia, primeramente se abordaron las disfunciones en el desarrollo familiar, en el cual se intentó captar la historia del desarrollo de la familia, a través de la cual se manifestó la estructura, el estado mental y socioeconómico de ésta, en donde se rescataron situaciones de las diferentes etapas por las que han atravesado cada una de las familias de mis alumnos, como la formación de pareja, el advenimiento de los hijos, la crianza, la educación de los mismos, etc.

Posteriormente se abordó la disfunción de los subsistemas familiares, en donde se trató de detectar los problemas interpersonales entre los familiares: entre esposos, padres-hijos /hijos o entre hermanos. Y finalmente se dio un enfoque hacía las

disfunciones que se viven en cada una de las familias de mis alumnos, disfunciones como: desorganización familiar, desvinculación emocional.

Los siguientes datos fueron inferidos de 25 entrevistas realizadas en su mayoría a las mamás de los niños/ as. de mi grupo.

En la disfunción en el desarrollo familiar se encontró que viven en conflicto aproximadamente el 80 % de las parejas, no son capaces de establecer una relación en pareja compatible. Los problemas relacionados con la educación de los hijos, se presentan en un 95 % de las familias, existe una falta para proporcionar un ambiente psicológico adecuado para la familia, hay dificultades para manejar la situación de separación – unión. Existe una inadecuada preparación para la crianza de los hijos, ya que por ejemplo un 20 % está al cuidado de un solo miembro de la familia padre o madre (Paula, Luisa, Leo y Doroteo); en esta disfunción los rasgos principales involucrados son la dificultad para manejar la separación o el acercamiento y, los problemas para manejar los sentimientos negativos asociados con el divorcio o la separación.

En relación a los subsistemas familiares, el porcentaje no pudo ser exacto, debido a que los padres de familia se reservan muchas cosas, pero independientemente de esto me he percatado en el aula de las situaciones disfuncionales que acontecen en sus hogares, pues muchas ocasiones los niños/ as. y las mismas madres ya cansadas de tantas humillaciones me comentan las vejaciones de las que son víctimas. Considero que un 60 % de las parejas tienen problemas demasiado fuertes. Algunas de ellas presentando conductas patológicas o problemas de carácter, como por ejemplo la pareja sádica – masoquista (los papás de Antonio), la pareja dominante y sumisa (los papás de Perla) y la pareja obsesiva – compulsiva e histérica (los papás de Sara)

En el 80 % de las familias prevalecen las técnicas inapropiadas de educación para la edad del niño/ a., la conducta inadecuada de los padres, presentándose con maltrato y/ o rechazo.

Y finalmente respecto a la disfunción en el grupo familiar se observó un rendimiento disminuido, que se manifestó por los padres con personalidad inmadura, con poca posibilidad para guiar a la familia, en consecuencia la familia está pobremente organizada, tiene dificultades para comunicarse adecuadamente, como grupo familiar tiende a actuar inadecuadamente. Tal vez como grupo puede funcionar a nivel superficial, sin embargo a nivel intrafamiliar están totalmente desbalanceados y confusos (el papá de Antonio, llega a la escuela muy educado, saludando a todos, ayuda a bajar a su hijo del acarro y a su esposa, pero luego Antonio llega con golpes a la escuela, al igual que su mamá. Ante los ojos de todos, “es una familia nutrida”, y bajo similares condiciones actúan el papá de Paty, de Sara, etc., Bien se dice que lo que más se oculta es lo que más se ve. Y como estas familias existen muchas más y, algunas de ellas están más preocupadas por su imagen al exterior que por su propia estructura interna. Sin saber que lo que están haciendo, está deteriorando toda la estructura psicosocial en sus hijos/ as.

# Apartado II

Ante las vicisitudes encontradas la propuesta para la intervención docente, será una Escuela para Padres en torno a los sistemas de mediación.

## **Apartado II**

**Ante las vicisitudes encontradas la propuesta para la intervención docente, será una Escuela para Padres en torno a los sistemas de mediación.**

### **2. 1 Preocupación temática**

Sería imposible exponer en unos párrafos lo referente a la preocupación que como docente me embarga. Estamos comenzando un nuevo ciclo escolar y muchas cosas parecen estáticas, como...

Lalito se la pasa la mayor parte del tiempo en la dirección, debido a que les pega a sus compañeros. A Natalia le gusta morder, y Antonio se la pasa mordiendo, molestando e insultando a sus compañeros. Recientemente le acaba de decir a su mamá que no quiere venir a la escuela, y que si lo trae va a molestar a todos los niños / as del grupo. En la escuela de cada uno de nosotros, donde lo esencial es procurar satisfacer las necesidades de los niños / as y fundamentar el trabajo escolar en sus propios intereses, no deberían de existir niños con este tipo de problemas, sin embargo ahí están. Ahí: uno pateo, otro escupe, o destruye el material de su compañero.

Y no se puede ver a Manuel como niño con problemas, independientemente de que su manera de trabajar no es tan regular, o Belem que le da trabajo poner los números de manera correcta, son niños como Natalia, Lalito, Doroteo,..., que empujan, pellizcan, muerden, arrebatan, esconden, roban e insultan... y muchas de las veces terminan llorando, y lo peor de esto es que no pueden llorar, ni gritar.

En cuanto a su conducta dentro del salón, no les atrae casi nada, nada constructivo les interesa, se dispersan a la mayor provocación, no siguen el ritmo

de la clase, la participación es prácticamente nula, y la relación con los otros es obviamente conflictiva.

Es difícil aceptar que estos niños de tan escasa edad manejen tan altos índices de violencia. Pienso que son niños que sufren mucho, creo que más de lo que hacen sufrir a los otros, uno sufre con ellos.

Pero estos niños, no son más que un mínimo porcentaje de lo que existe en la escuela. Como ya lo decía anteriormente los niños problema no son los que tienen un bajo rendimiento, sino los que crean muchos conflictos, y que finalmente es un reflejo de los estímulos de su ya tan contaminado ambiente familiar. Pudiendo quedar definidos como, **“los arquetipos educativos”** que irreflexiblemente se heredan por generaciones y que son evidentemente caducos. Y arquetipos como el que expresan Natalia, Doroteo... Lalito encuentra su raíz en la disfunción que como familias viven.

Lo cual los está llevando a ser sujetos con problemas de aprendizaje con una labilidad emocional en dónde están teniendo estos cambios bruscos en sus estados de ánimo. , presentando a su vez una inestabilidad a las claves sociales, a la falta de habilidad para percibir adecuadamente el estatus social personal y dificultades para adaptarse a las diversas situaciones sociales, debido a que tienen una dificultad de percepción e interacción social, que les está haciendo sujetos con dificultades para monitorear su propio comportamiento.

Este es el escenario revivido de una realidad dolorosa, y que en estos momentos me hace cuestionarme respecto a cómo una problemática de tipo social y cultural como es: ***La incidencia de los factores de carácter familiar está teniendo trasfondo en una baja calidad del aprendizaje en mis alumnos.***

## 2.1 Problematización

Esta problemática familiar social y cultural me lleva a una serie de cuestionamientos en cuanto a:

¿El maltratar a los hijos será realmente parte de nuestra cultura?

¿Qué significado guarda como padres la palabra hijo?

¿Será realmente cierto que los hijos son propiedad de los padres, y por tal motivo se puede disponer de ellos, como simples marionetas?

¿Qué tan vulnerable puede ser un padre de familia con su propio hijo?

¿Cuál será el lugar que guarda el niño y sus necesidades educativas en el contexto familiar?

¿Sí la organización familiar es desestructurada, sin normas, ni reglas y con roles estereotipados afectará al niño en lo académico?

¿Se tendrá la idea en el núcleo familiar de que crear un medio de subsistencia económica, afectiva, intelectual, funcional y moral es exclusiva de unos cuantos?

¿Conocerán los padres de familia, las repercusiones que trae para un niño el vivir en un ambiente hostil?

¿Sabrán que es la dimensión socio-afectiva y emocional?

¿Será a consecuencia de dañar la dimensión socio-afectiva -emocional, el que el niño construya relaciones destructivas con sus iguales?

¿La conducta de un niño obedecerá a la carencia de vínculos afectivos estables?

¿La relación afectiva de apego desquebrajada conducirá a que el niño presente problemas de aprendizaje?

¿Qué puede hacer un padre en momentos en que experimenta ansiedad, tristeza, ira, etc.?

¿Tendrá algún beneficio introducir programas de educación para padres?

¿Será posible el diálogo entre familia y escuela?

¿Cómo educamos?

¿Cuáles son nuestras dificultades?

¿Cuáles son las necesidades y dificultades de las familias para educar a sus hijos?

¿Cuáles son las dificultades y necesidades ante las nuevas exigencias sociales que se nos impone en nuestra tarea como docentes?

A partir de estos cuestionamientos, me veo en la posibilidad de delimitar mi problema y plantearlo como a continuación se enuncia:

## **2. 1. 2 Planteamiento del problema**

¿Cómo poder reeducar las relaciones familiares de manera positiva, a través de la comunicación sana. Para qué con la participación conjunta de ésta y la escuela, se alcance una calidad en el aprendizaje de mis alumnos?

## **2. 2 Estrategia a seguir... Escuela para padres**

Cuando como docentes y, ante todo como seres humanos nos encontramos al frente de alumnos que viven los estragos de la violencia intrafamiliar, como los casos que he mencionado anteriormente, y que están llevando poco a poco a deshacer el tejido de la sociedad, no nos podemos quedar estáticos. Considero que tenemos que buscar fórmulas y estrategias que les ayuden a las familias a desarrollar otro tipo de actitudes y de saberes en la educación de sus hijos, pues cabe recordar que la persona humana es un ser que nace y se desarrolla en la medida en que se relaciona consigo mismo, con los demás y con el mundo de forma libre, crítica y solidaria. Pero para que esta relación sea positiva debe realizarse en un marco de armonía y no – violencia, de tolerancia y respeto, a través de una educación para la paz. Pablo Freire respecto a la educación para la paz, afirma:

“Entre sociedad y educación existe una relación dialéctica, y muchas veces la educación se convierte en un importante instrumento para conservar el orden social existente. Si la educación para la paz no se convierte en parte de un proceso de acción socio – política hacia un progresivo cambio social, no tendremos jamás una educación para la paz y la justicia, sino solamente palabras vacías y sin sentido”.

A continuación, aludo a seguir una de las estrategias que pueden ayudar a iniciar y crear esa educación para la paz.

### **2. 2. 1 ¿Cómo nace la propuesta de la formación para padres en la escuela?**

Este fin de siglo nos enfrenta al desafío de abordar los grandes problemas sociales y proponemos hacerlo desde una estrategia de trabajo grupal y sistémica, inspirada en valores de colaboración y complementariedad humana.

El derrumbe de los modelos sociales adultos, es señal evidente del agotamiento y del fracaso de este sistema social, pero también es el punto de partida para el inicio de una transformación social. Surgen por doquier grupos diversos que comparten el mismo objetivo, reconstruir el tejido social. Desplegar en la acción esta propuesta no es sencillo y su concretización no se logra desde el puro deseo.

¿Cómo proteger desde la propia desprotección?

¿Cómo escuchar si nadie nos escucha?

¿Cómo enseñar la colaboración, si el tiempo de su construcción no está valorizado?

¿Cómo responder, si no tenemos claridad sobre la validez de nuestras propias respuestas?

¿Cómo contener cuando la incertidumbre y la falta de respuestas sociales nos deja sin voz?

El mundo ha comprendido y ha aceptado el abandono de la infancia y ha depositado en la escuela la esperanza de su reparación. La escuela aceptó el desafío, un poco por ingenuidad y omnipotencia y otro poco quizás por vestigios históricos de su antiguo poder. Ni padres ni docentes creen en la actualidad en este imaginario de poder.

Directivos y docentes convivimos entre violencias de todo tipo que atraviesan el ejercicio de nuestro rol y encarnan una demanda urgente de apoyo especializado para nuestra función docente y para la orientación de las familias de nuestra comunidad.

La familia, por otro lado, cansada quizás de buscar respuestas en el propio sistema incrementa sus reclamos no siempre con claridad y con adultez. La "culpa por el abandono" provoca a veces la búsqueda compulsiva del culpable y en las

más de las veces ese "otro" que carga con la acusación, es la propia escuela donde su hijo se educa.

¿Será que la escuela es el único lugar social donde todavía se les escucha?. Familia y escuela, no siempre consiguen el encuentro y la interacción adecuada, es frecuente observar en ambos sistemas, fuertes acusaciones sobre el malestar por la tarea no cumplida. La "culpa no reparada" por la sociedad, se instala de esta forma como un obstáculo para la integración, la coherencia y la contención que la niñez necesita para su evolución.

### **2. 2. 2 ¿Qué se propone?**

Dejar atrás los roles estancos, los sistemas cerrados, la aparente libertad transformada en abandono en donde niños, jóvenes y adultos nos homogenicemos en el atravesamiento de los medios, sin interlocutores válidos; sin una capacitación organizada que nos sostenga en una alianza productiva con la cual superemos algunos de los males de este siglo.

Esta necesidad social, reconocida en diversas comunidades del mundo y en nuestra sociedad, es la que ha llevado a muchas instituciones escolares a asumir en forma organizada la formación de padres de su comunidad. "Cuando el adulto es testigo, respetando sus iniciativas, tolerando los desordenes y los ruidos con que acompaña su muy ocupado día, el niño crece." (Doltó, 1973).

### **2. 2. 3 El Objetivo**

Construir un espacio para el trabajo sistemático, de reflexión y aprendizaje acerca de los aspectos psicológicos y sociales del desarrollo humano, la familia y el niño, realizados en un período relativamente extenso y previamente establecido de

tiempo. Esto lo conseguiremos mediante la organización de una **escuela para padres** cuyo objetivo fundamental será proporcionar a los padres de familia diversas estrategias para entender, apoyar, comprender y dar respuesta a los cambios propios del proceso de desarrollo por el cual esta pasando sus hijos, tanto en el ámbito emocional, afectivo, académico, como social. Así mismo, que los padres de familia conozcan y aprendan métodos efectivos para apoyar a sus hijos en el mejoramiento y superación académico, que permita además vivenciar lomas altos valores humanos y familiares. **La Escuela para Padres** buscará también contribuir a que los padres establezcan una optima comunicación con sus hijos.

Por lo tanto se necesita la constitución de una **Escuela de Padres** participativa, motivadora del diálogo, el trabajo cooperativo y que, a la vez sea un motor de cambio y de aprendizaje. Pero sobre todo, se quiere que sea un ámbito de reflexión para que los padres, al fin, sean autónomos a la hora de analizar y solucionar las dificultades que vayan surgiendo, así como crear el clima necesario para favorecer el crecimiento equilibrado de sus hijos y mejorar las relaciones familiares.

Por otro lado, se busca una **Escuela de Padres** flexible, capaz de adaptarse a los cambios necesarios para introducir las oportunas mejoras y para fomentar la participación de los padres a través de la aceptación de sus propuestas; pero, a la vez, esta escuela no será improvisada: se planificará, se desarrollará y se evaluará para tomar decisiones sobre sus diferentes elementos en función de los resultados y las conclusiones que nos aporten la evaluación continua.

#### **2. 2. 4 Objetivos Específicos**

- Sensibilizar a los padres acerca de las necesidades psico-sociales de los integrantes de la familia en los diversos momentos del desarrollo y la

incidencia de los comportamientos familiares en la promoción de conocimientos en sus hijos.

- Construir un espacio de reflexión para padres en torno a su papel en la familia a partir de las diversas características que ésta tenga.
- Trabajar a partir de casos reales, las diferentes problemáticas que afectan actualmente a las familias y a su propio hijo en particular.
- Desarrollar diversas estrategias para brindar a los integrantes de la familia la información necesaria.
- Promover y fortalecer relaciones más sanas y positivas tanto en el interior de la familia como con su entorno social.
- Generar un espacio para el análisis de las relaciones familiares a partir de los estilos vinculares entre los mismos.

### **2. 2. 5 Metodología General**

- a) Se realizarán sesiones periódicas en las que se propongan contenidos y los padres y madres asistentes puedan participar activamente.
- b) La metodología deberá favorecer su participación, su actividad, deberá fomentar que hagan reflexiones sobre sus experiencias y sientan la necesidad y la importancia de informarse, de formarse con el fin de, entre sus propias experiencias y las conclusiones que se pueden extraer de ellas, y los contenidos de la formación, que tengan elementos de juicio, para tomar las decisiones adecuadas en cada caso.
- c) Por otro lado, se buscarán estrategias de motivación, para aumentar la participación de los padres y madres que no asistan habitualmente a las reuniones convocadas por el centro. Por ejemplo, se buscará realizar actividades de difusión del programa en el ámbito de influencia del centro educativo.

## 2. 2. 6 Plan de Trabajo

La construcción de un plan de formación para padres encuentra sentido en tanto familia-escuela adhieren al respeto mutuo de sus funciones diferenciadas y tienen conciencia de las limitaciones que implica la tarea solitaria de cada uno de estos dos sistemas. ***Por lo que nuestro plan de trabajo estará orientado principalmente por los siguientes puntos:***

- Evaluación de las necesidades de alumnos, padres y docentes.
- Selección de temas con metas claras y acotadas a situaciones puntuales.
- Una metodología de aprendizaje activa y participativa, que promueva el intercambio y el enriquecimiento entre los pares y el aprendizaje grupal.
- Estrategias de trabajo seleccionadas teniendo en cuenta las características de la comunidad educativa.
- Apertura a espacios compartidos por hijos, abuelos, personas significativas con una clara tendencia a promover la cohesión familiar y el entendimiento mutuo.
- Evaluación sistemática de las actividades realizadas por todos los participantes de las mismas.

| <b>Actividades a realizar</b>   | <b>Fecha</b>     |
|---|------------------|
| Conformar la Escuela para Padres en el plantel  | 7 de septiembre  |
| Expectativas y presentación del Programa del taller                                     | 21 de septiembre |
| Temas a analizar: la familia, la violencia y el círculo de frustración de la violencia. | 28 de septiembre |
| Temas a analizar: Génesis del conflicto y evaluación de la actitud ante                 | 5 de octubre     |

|   |                 |
|---|-----------------|
| el conflicto.   |                 |
| Temas a analizar: Análisis del conflicto y los elementos del conflicto                        | 12 de octubre   |
| Tema a analizar: Estilos de enfrentamiento al conflicto                                       | 19 de octubre   |
| Temas a tratar: los sistemas de mediación y técnicas alternativas de resolución de conflictos | 26 de octubre   |
| Simulación de un proceso de mediación y presentación de sus fases.                            | 9 de noviembre  |
| Temas a tratar: la comunicación y habilidades para una comunicación eficaz.                   | 16 de noviembre |
| Tema a tratar: la comunicación en los conflictos.   | 23 de noviembre |
| Tema a tratar_: la escucha activa   | 30 de noviembre |
| Experimentación de una mediación.   | 7 de diciembre  |
| Evaluación y Clausura del taller.   | 14 de diciembre |

### **2. 3 Descripción del programa**

Lo que aquí expongo es una descripción del método alternativo de resolución de conflictos “Los sistemas de mediación” en donde se abordan los objetivos generales, los contenidos, la metodología, la secuenciación, la temporalización, la participación y finalmente la evaluación.

El marco teórico de referencia para trabajar bajo los sistemas de mediación es el de los principios de la pedagogía pacífica o de educación para la paz y la convivencia escolar. En donde destacan los siguientes elementos.

- Una concepción positiva del conflicto. En donde el conflicto se entienda, no como algo negativo o sinónimo de violencia, sino como algo consustancial con los seres humanos y sus formas de vida social, y que según como se afronte, podrá resultar constructivo y beneficioso para las partes.
- El uso del diálogo como una alternativa a otras posibles respuestas menos destructivas ante los conflictos como es la agresión y violencia o las de huida y sumisión.
- Una apuesta por la potenciación de contextos cooperativos en las relaciones interpersonales. Yo gano / tú ganas, frente a posiciones adversarias del tipo: Yo gano / tú pierdes, de manera que quede patente que la obtención de los intereses propios no conlleve que los otros no consigan lo suyo.
- El desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol, como elemento clave para favorecer en los individuos la toma de decisiones de forma autónoma y ajustada al entorno social donde viven, lo que contribuirá a una mejor integración y desarrollo de la autoestima.
- La práctica de la participación democrática, ya que a través de estos procedimientos experimenten la importancia de sus opiniones, sentimientos, deseos y necesidades, tanto propias como de los otros, y su contribución a la mejora de situaciones injustas o desagradables. En donde la responsabilidad de la resolución de un conflicto recaerá en las partes implicadas en él.
- El desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía que implicará un compromiso de atención al otro, hacia lo que cuenta, lo que necesita, lo

que desea, intentando ponerse en su lugar. A través de estos procedimientos las personas tendrán la oportunidad de experimentar cómo cada uno percibe diferentes aspectos ante una misma situación y de sentir que la opinión del otro merece el mismo respeto que la propia.

- El protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos, ya que cuando las partes involucradas en un conflicto sean capaces de identificar sus necesidades e intereses frente al otro y de este modo colaborar conjuntamente en la búsqueda de soluciones satisfactorias para ambos, será entonces más probables que la salida al conflicto será asumida y desarrollada comprometidamente por esas partes.

### **2. 3. 1 Objetivos generales**

Con este programa lo que planteo son los siguientes objetivos:

Prevenir la violencia intrafamiliar en mi centro de trabajo a través de potenciar el aprendizaje de una herramienta, como es el sistema de mediación, orientado a la resolución constructiva del conflicto.

Enseñar las estrategias y habilidades necesarias para desempeñar la función de mediación en conflictos.

Fomentar un clima socio afectivo entre los padres de familia que participen en el taller de mediación de tal modo que puedan experimentar una vivencia de encuentro interpersonal enriquecedor.

La mediación será entonces la herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que podrá contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos a los conflictos.

La mejora a la disminución de los problemas de disciplina porque el diálogo se impondrá donde antes predominaba el castigo, la imposición, la falta de respeto, los insultos y las agresiones. Teniendo en cuenta que el modelo en que se inspirará la mediación será el de búsqueda de soluciones constructivas a los conflictos, que contemplarán el beneficio mutuo, lo cual contribuirá también al respeto de unos por los otros, y ayudará a crecer las relaciones más cooperativas.

Los objetivos de este programa no sólo plantearán prevenir la violencia y mejora en la familia, sino que también pretenderán enseñar estrategias para la solución de problemas y mejora de la comunicación; de este modo, se favorecerán las relaciones interpersonales y el clima en la casa y en la escuela.

En cuanto a la concepción metodológica y didáctica de los contenidos y actividades estará centrada en la posibilidad de trabajar bajo un marco de un taller de formación, dentro de un planteamiento de aprendizaje activo, lúdico y motivador.

### **2. 3. 2 Contenidos**

Dentro del taller de mediación se considerarán diferentes módulos de trabajo. Dichos módulos serán estructurados en base a aspectos que considero imprescindibles para el aprendizaje de técnicas y habilidades básicas para utilizar en lo que es la mediación. Y en cada uno de ellos especificaré objetivos, contenidos, actividades y materiales necesarios.

- Taller A: Presentación e introducción al taller de mediación

Se pretenderá realizar una sensibilización sobre el trabajo en el taller de mediación y presentaré de modo activo el enfoque y sentido que el programa tiene.

- Taller B: El conflicto y sus elementos

En este taller trabajaremos los principales elementos que sirven para entender el conflicto. Con la finalidad de que dichos elementos sirvan de herramienta para analizar los conflictos, dada su utilidad en el aprendizaje posterior sobre mediación de conflictos.

- Taller C: La mediación

Pretenderé dar a conocer qué es un proceso de mediación formal, las fases que lo componen, los objetivos de cada una de ellas y los aspectos que se deben de tener en cuenta al ser un mediador.

- Taller D: Habilidades para una comunicación eficaz

En este taller pretenderé poner en práctica de manera individual las principales habilidades que los mediadores tendrán que utilizar, para poder mediar posteriormente un conflicto.

- Taller E: Experimentar la mediación

Aquí pretendo entrenar el proceso de mediación en su conjunto. Incorporando el trabajo sobre las herramientas de comunicación que se presentaron en los talleres anteriores y poder así ofrecer una guía práctica para llevar a efecto la mediación, utilizando para ello distintos casos seleccionados.

- Taller F: La mediación en marcha

Pondremos en marcha el proyecto de mediación.

Cada taller lo iniciaré con una visión general de los objetivos y contenidos que pretendo trabajar y la descripción de los pasos a seguir dentro de las diferentes actividades con los documentos necesarios para hacerlo.

### 2. 3. 3 Metodología

La metodología que planteo se basará en los siguientes principios:

**Principio de motivación.** Pretendo partir de los intereses e ideas previas de los asistentes al taller, con la intención de que se sientan motivados para invertir esfuerzo e implicación personal en el programa formativo. Con esta intención incluiré actividades de activación de ideas previas y también actividades de juego orientadas a favorecer la relajación y el clima afectivo necesario para el desarrollo productivo del taller.

**Principio de actividad.** Intentaré que los participantes en el taller se sientan protagonistas del mismo, por ello constantemente organizaré actividades en la que todos tengan la posibilidad de implicarse, ya sea a través de la aportación de opiniones como con la acción directa.

Ya que considero que un taller orientado a resolver conflictos debe de ofrecer la oportunidad de vivir conflictos dentro de una atmósfera amable y respetuosa. Un recurso metodológico será el incorporar dramatizaciones de situaciones y casos de mediación.

**Interacción entre iguales.** Trataré de favorecer al máximo actividades de trabajo grupal cooperativo, que permitan compartir experiencias, desarrollar y afianzar el aprendizaje de habilidades sociales y sentir el apoyo de los padres y las madres.

### 2. 3. 4 Secuenciación

El criterio a seguir para organizar el programa consistirá básicamente en trabajar conceptos y actitudes, y utilizar el método de resolución de conflictos, que en definitiva constituirá el núcleo de la mediación como herramienta.

Presentaré de un modo integrado los elementos conceptuales y los procedimientos para desarrollarlos de tal modo que, al final, conceptos y habilidades se proyecten en el entrenamiento de la mediación.

Iniciaré el programa con una presentación del marco de fundamentación más amplio como es la teoría del conflicto como medio para analizar y comprender los conflictos. Pensando que cuando un conflicto ha sido comprendido, nos encontramos en mayor disposición de poder resolverlo: por eso será tan importante encontrar claves de análisis y explicación sobre los conflictos, y por esta misma razón, nos ocuparemos en el “taller A” de hacer una reflexión sobre el conflicto y sus elementos.

En un segundo momento, presentaré la herramienta fundamental a desarrollar en el taller, esta es, la mediación: conoceremos su definición y sus características generales.

Seguidamente presentaré un conjunto de instrumentos y de habilidades de comunicación para llevar a cabo las sesiones de mediación.

Finalmente, el aprendizaje que se obtenga en los diferentes talleres dedicados a la definición de los elementos del conflicto y de la mediación, junto con las habilidades de comunicación, se proyectarán en el trabajo de entrenamiento específico que se realizará sobre la mediación en el taller Experimentar la mediación.

### **2. 3. 5 Temporalización**

Una propuesta de desarrollo del taller puede ser:

- Conformar la Escuela para Padres en el plantel 7 de septiembre

- Sesión 1  
Taller A  
(Expectativas y Presentación del Programa del Taller) 21 de septiembre
  
- Sesión 2  
Taller B  
( La familia, la violencia y el círculo de la frustración con miras hacia el horizonte...) 28 de septiembre.
  
- Sesión 3  
Taller C  
(Génesis del conflicto – Evaluación de la actitud ante el conflicto) 5 de octubre
  
- Sesión 4  
Taller D  
(Análisis de un conflicto - Los elementos del conflicto) 12 de octubre
  
- Sesión 5  
Taller E  
(Estilos de enfrentamiento al conflicto) 19 de octubre
  
- Sesión 6  
Taller F  
(La Mediación y Técnicas alternativas de resolución de conflictos) 26 de octubre
  
- Sesión 7  
Taller G  
(Simulación de un proceso de mediación y presentación

|  |                 |
|--|-----------------|
| de sus fases)  | 9 de noviembre  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesión 8</li> </ul>                   |                 |
| Taller H   |                 |
| (Habilidades para una comunicación eficaz)                                     | 16 de noviembre |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesión 9</li> </ul>                   |                 |
| Taller I   |                 |
| (La comunicación en los conflictos – El estilo personal)                       | 23 de noviembre |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesión 10</li> </ul>                  |                 |
| Taller J   |                 |
| (Las doce respuestas – La escucha activa)                                      | 30 de noviembre |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesión 11</li> </ul>                  |                 |
| Taller K   |                 |
| (Compatibilidad de caracteres)   | 7 de diciembre  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesión 12</li> </ul>                  |                 |
| Taller L   |                 |
| (Experimentar la mediación – Revisión de expectativas y evaluación del taller) | 14 de diciembre |

### **2. 3. 6 Participación**

El programa estará dirigido a la comunidad de padres / madres de familia de los alumnos de mi grupo.

### **2. 3. 7 Evaluación**

Pretenderé que la evaluación forme parte natural del desarrollo del programa. Proponiendo que se realice una evaluación continua, realizando una valoración en distintos momentos del mismo: al inicio, a partir de una recogida de expectativas sobre el taller por parte de la comunidad de padres / madres; en su desarrollo, proponiendo situaciones de recogida de información durante su transcurso; y al final, de modo sumativo, pudiendo ser por medio de un cuestionario.

### **2. 4 ¿Qué es la mediación?**

En la última década el enfoque de los problemas de aprendizaje, está cambiando al entender que estos problemas de un niño/ a. no son exclusivamente suyos, sino que se dan dentro de un contexto y que existe una intervención y una interacción entre el hogar y la escuela, que favorece u obstaculiza la calidad del aprendizaje. En donde la familia juega un papel crucial, ya que representa el centro de modelado de conductas y primer creador de valores para los niños. Las relaciones de conflicto que se están viviendo entre los diferentes miembros (padres-hijos) de las familias de mis alumnos, están incidiendo directamente sobre ellos.

Es por esto que la intervención para la mejora de esta situación gira en torno hacia desarrollar en los padres “habilidades sociales y estrategias para autorregularse y auto controlarse” a través de los sistemas de mediación, que pueden utilizarse como un método de resolución constructiva de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Se trata de un método alternativo, ya que es extra-judicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, y es creativo porque promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el

caso de jueces o árbitros, sino que es “creada” por las partes. (Torrego, J.C., 1981).

Otra característica es que es una **negociación cooperativa**, en la medida en que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas, por eso se le considera una vía no-adversaria, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, es un método ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deben o desean continuar la relación.

Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver el conflicto, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos a los que se lleguen.

La gran innovación de este modelo es que supera la tradicional concepción de “ganar-perder” en las disputas, por la de “ganar-ganar”. Este cambio no solo afecta a los resultados sino el proceso mismo, ya que modifica la actitud de las partes.

Es importante resaltar que esta es una propuesta alejada de los enfoques clínicos o sancionadores, y totalmente enmarcada por el contrario en el quehacer propiamente educativo.

Conociendo ahora lo que son los sistemas de mediación, lo que nos ocupará en estos momentos, es el conocer un poco sobre la experiencia vivida en esos meses de trabajo...

Después de una gran búsqueda de recursos de todo tipo, se pudo establecer en el plantel la Escuela para Padres, se le informó a la comunidad educativa que esta comenzaría a partir del día 7 de septiembre y concluiría el día 14 de diciembre. Y

en donde el tema a tratar sería. **¿ Cómo reestructurar las relaciones familiares, a través de mirar a los conflictos, como oportunidades de transformación, mediante los sistemas de mediación, para elevar la calidad del aprendizaje?.**

Me entusiasmo mucho la idea de que tal vez a través de que los padres conozcan qué es la violencia, qué es el círculo de la frustración de la violencia, qué es un conflicto, cuáles son sus elementos, de dónde surge, cuál es la actitud que toman frente a los conflictos, cómo las interacciones negativas que se están dando en la familia están repercutiendo en el desarrollo personal de sus hijos y demás temas. Los lleve a desarrollar una actitud en donde tengan la oportunidad de valorar la importancia de contar con procedimientos adecuados y compartidos para resolver los problemas de convivencia que surjan en su seno familiar, además de que puedan apreciar las ventajas de los sistemas de mediación como un procedimiento de resolución de conflictos y de mejora del clima en la familia. Y en la medida que puedan llegar a cambiar el trato que actualmente les están dando a sus hijos, después de la realidad que se les presente, estarán asegurando el rendimiento académico de estos.

Y así comenzó esto, los padres y madres de familia se inscribieron al taller, algunos lo hacían con toda la seguridad, otros todavía preguntaban que cómo iba a ser eso de la Escuela para Padres, otros más preguntaban que si era obligatorio y otros se mostraron ignorantes a lo que estaba aconteciendo.

Fue muy satisfactorio para mí que el día 21 de septiembre llegaron al taller más de veinticinco padres de familia, llegó el momento en que el aula que habíamos preparado fue insuficiente. Pero independientemente de esto di inicio. Comencé por explicarles que el motivo por el que se había abierto este espacio, era porque en la escuela hemos detectado cierto tipo de maltrato físico, psicológico, etc. hacía con nuestros alumnos/ as. por parte de sus propios progenitores. Y tal situación me alarma, debido a que están poniendo en riesgo el desarrollo pleno y la salud

de sus hijos / as. Lo cual puede ser en un futuro no muy lejano la raíz del aislamiento, la drogadicción, el alcoholismo, el suicidio, la baja- estima y los problemas de aprendizaje.

Por lo que este taller surge como una propuesta, pero no con el afán de juzgar a nadie, sino con la idea de que nadie en la vida nos enseña a ser padres. Y puesto que no hay un libro que nos diga el “ABC” de lo que esto implica. Pienso y estoy convencida, que a través de la interacción entre iguales podemos tomar responsabilidades, afirmarnos, responder a nuestras necesidades, ponernos metas y hacer lo necesario para llegar a ellas. Y en un mañana, nuestros hijos, convertidos ya en adultos, conducirán su vida respetándose a ellos mismos y a los otros. Los padres y madres en este momento empezaron a externar situaciones de conflicto que ellos viven con sus hijos y por tal necesitan acercarse a este tipo de talleres, ya que sienten que necesitan encontrar nuevas formas de conducirse por la vida en la educación de sus hijos / as.

Después de esta breve introducción, salimos al patio de la escuela y, les explique que el estar en estos momentos reunidos era algo que nos iba a fortalecer en esta tarea de ser mejores padres y madres. En esos momentos saque una madeja de estambre y les explique que de lo que se trataba era de que íbamos a lanzarnos la madeja unos a los otros, pero con la consigna de que no se la podíamos pasar a las dos personas que estaban a nuestra derecha, ni a las dos que estaban a nuestra izquierda. Y que al momento de lanzarla íbamos a decir una cualidad positiva que quisiéramos ofrecer nosotros a los demás asistentes al taller. Comencé diciéndoles mi nombre y ofreciéndoles mi amistad, lancé la madeja y la recibió un padre de familia y él ofreció su ayuda, otros ofrecieron su dedicación, su sinceridad, etc. y así continuamos hasta que cada uno de nosotros dijimos nuestro nombre y una de nuestras cualidades positivas. El estambre había quedado tensado por cada uno de los que estábamos presentes, fue entonces que pregunté; qué veían que se había formado.

La Sra. Victoria dijo que era una red, y si precisamente les dije que eso era, ya que la red tiene el simbolismo de la seguridad, como la de los trapecistas en el circo; pero esta era una red tejida de nombres, rostros y cualidades puestas ahora al servicio para que el taller funcione y, así nos podremos sentir más seguros que si afrontamos el reto de ser padres y madres en solitario. Guardamos la red y, acordamos sacarla el día 14 de diciembre al finalizar el taller.

Los padres ya estaban en estos momentos más abiertos unos con otros, se sentía más relajado el ambiente. En esos momentos hice mención del ejercicio que a continuación íbamos a realizar, el cual consistió en dibujar su mano izquierda en una hoja en blanco y, posteriormente anotaron en el dedo meñique su nombre, en el anular el motivo por el cuál se inscribieron al taller, en el de en medio qué les gustaría que pasara en el taller, en el índice qué les gustaría que no pasara en el taller y en el pulgar qué les gustaría llevarse a casa al finalizar el taller. Habiendo terminado les indique que lo firmaran en la parte de la palma de la mano y, que con esto estaban cerrando un contrato de un compromiso que acababan de adquirir. (anexo 2)

Los padres dieron lectura a sus expectativas hacía el taller y, la mayoría coincidió en que quieren aprender a ser mejores padres y madres, para así poder darle un trato digno a sus hijos, lo cual se reflejará en la escuela y en su vida futura. Algo que no quisieran que pasara en el taller es que no vaya a haber malos entendidos o críticas hacía lo que se exprese y que ojalá los que empezamos en un inicio terminemos, que no se pierda el interés y que el grupo se desintegre. En esos momentos hice un paréntesis, haciéndoles ver que cada uno de ellos va a cambiar en la medida en que quiera, y si el otro decide no acudir, es una situación que no les debe de afectar, por que mientras cada uno de ustedes esté convencido de lo que quiere esto va a ser muy útil para saber conducirse en la vida y principalmente en la familia de cada uno de ellos.

Me he quedado a leer lo que han escrito en su mano y, puedo percibir que tienen mucha necesidad de convivir en armonía con sus seres queridos, manifiestan que quieren lograr un trato de consideración y respeto hacia con estos.

Ya casi paso una semana del primer taller y, me encuentro aquí preparando el material que usare para la sesión del día 28 de septiembre. Recorte las manos y las he pegado en un friso que colocaré en el aula en donde estamos trabajando, esto con el objetivo de que cuando los padres asistan al taller, agreguen una firma a su mano. Estoy preparando el video y seleccionando una reflexión para leerla en el taller.

#### **2. 4. 1 La familia, la violencia y el círculo de frustración...**

Hoy hablaremos sobre la violencia, durante la semana les he dado un artículo a leer sobre esto, con la finalidad de poder intercambiar distintos puntos de vista al respecto del tema. No pensé que fueran a venir más papás y mamás, hoy somos más de 40 papás reunidos aquí en el taller, hemos tratado de acomodarnos para que todos podamos estar cómodos. El taller ha iniciado con una dinámica de recabar “autógrafos” los papás y las mamás se han pegado una hoja en la espalda y a la señal que yo dé, empezarán a caminar por el salón en busca de que otros papás les den un autógrafo, ellos corren por el aula, tratando de recabar el mayor número de autógrafos y, en sus caras se ve el gusto por lo que están haciendo. Al terminar el tiempo veo que hay mamás que reunieron más de 19 autógrafos, (anexo 3) lo que las ha hecho ganadoras de un libro titulado, “Cómo desarrollar la autoestima en los niños de 6 años”. Los papás ahora están más relajados y platican ya un poco más unos con otros.

Es en esos momentos cuando comienza la proyección de la cinta titulada “La violencia y los jóvenes”, la cual inicia diciendo que la rebeldía es un factor que se presenta en los jóvenes y que en un momento dado los va a llevar a situaciones

extremas, siendo una de ellas la delincuencia. Esto se puede deber a aspectos físicos o biológicos, lo cual nos habla de una alteración, o a lesiones cerebrales siendo en este caso por una enfermedad mental, otra de los factores por lo que un joven puede delinquir es porque en lo social, las consecuencias adversas del medio llevan a estos a la violencia, a la apatía, a la depresión y a presentar enfermedades psicosomáticas y, un último factor es el familiar, en donde los modelos de conducta de los padres son las enseñanzas que el niño está recibiendo. En la proyección se escenifica a unos padres discutiendo enfrente de su hijo, ellos se insultan verbal y físicamente y el niño es testigo de todo lo que ocurre.

Esta será por tanto su historia familiar, una historia llena de conflictos en donde el niño va interiorizando todo lo que en su medio acontece. "Por eso se dice que somos lo que hemos hecho y lo que hacemos, lo que aprendemos". Y lo más seguro es que los padres que maltratan a sus hijos son padres que fueron maltratados. Ya que aprendemos por imitación, por ejemplo sí un papá le pega a su hijo, él hijo está interiorizando este aprendizaje a través de su cuerpo que está siendo maltratado.

Cómo individuos poseemos una psicología individual, en donde cada cual tenemos nuestra forma de ser, pero también poseemos una psicología de grupos y, la familia es un grupo. Por lo tanto sí en lo familiar hay violencia, se reproducirá luego con otros grupos. Entonces como padres debemos mejor prevenir que lamentar, no podemos esperar a que nuestros hijos desarrollen este tipo de conductas ya que lo que están asegurando es su autodestrucción y la de otros.

Pero cabría preguntarnos cuál es la génesis de la violencia. A esto se puede decir que la violencia está dentro de nosotros, o acaso no somos el alma de la cosa. Lo que sí se puede decir es que la violencia no está genéticamente dentro de nosotros determinada, tampoco nos viene de nuestro pasado animal, ni en el

proceso de la evolución ha habido periodos en donde esta predomine, no está en el cerebro y no es hereditaria. Esto nos viene a dar la posibilidad de que hay solución ya que ésta se debe a desacuerdos, razones y sin razones culturales. Es por eso que debemos de predicar con el ejemplo, con nuestras actitudes. Los niños/ as. necesitan cariño, comprensión, tolerancia, aventura, juegos, calor de hogar, amor, hablar con ellos/ as. , etc. Debemos de manejar una educación basada en principios, ya que los niños/ as. si entienden.

Entonces como familias falta mucho por recorrer, debemos de tener la capacidad de manejar nuestros impulsos para que nuestros comportamientos y actos sean un ejemplo a seguir, a través de reconstruir la parte humana del ser humano.

Habiendo visto la proyección abrimos una plenaria, con el objetivo de debatir un poco al respecto de lo proyectado y lo leído en el texto **“Para Empezar”**. Iniciamos retomando el concepto de familia, algunos padres hablaban refiriéndose a este como el núcleo de la sociedad, otros decían que es la que está constituida por el padre, la madre y los hijos, cuestionable, ya que actualmente la familia ya no está constituida tan tradicionalmente.

Después de un rato, de común acuerdo llegamos al concepto de familia, como el grupo donde experimentamos nuestros amores más fuertes, nuestros odios más grandes, donde disfrutamos las satisfacciones más profundas y las penas más intensas, aquí dentro del sistema familiar, actúan fuerzas tanto positivas como negativas determinantes del buen funcionamiento de esa unidad. Pero como decíamos hace un momento, la familia ya no es la estructura de padre, madre e hijos, ahora en la actualidad las familias pueden ser de tres tipos básicamente. La familia tipo uno es la que está conformada por el padre, la madre y los hijos y aquí ambos padres apoyan en lo moral y lo económico, la familia tipo dos es aquella en donde la madre provee de lo económico y lo moral y, la familia tipo tres es aquella

en donde el padre provee de lo económico pero esta separado de los hijos y la madre.

Independientemente del tipo de estructura familiar que se hable, cada una de estas, así como los miembros que la constituyen van a estar permeados por factores culturales, sociales, económicos, políticos, de ideología, religiosos, afectivos y por una cultura de valores, etc. Y es en base a esto que retomamos de la taxonomía que habla que las familias pueden ser nutridoras o disfuncionales (Satir, V. 1980), en este momento los padres y madres de familia comenzaron a externar las características que ellos consideraban que eran propias de una familia nutridora y una familia disfuncional.

Quedando que la familia nutridora es aquella en donde prevalece el respeto, la comunicación, la comprensión, la democracia, la seguridad, la tolerancia, el bienestar, la tranquilidad, entre otras. Y la familia disfuncional quedo caracterizada como aquella en donde lo que prevalece es la intranquilidad, el malestar, la intolerancia, la inseguridad, el desamor, el odio, la incomprensión, la falta de respeto, la autocracia y el maltrato físico, emocional o sexual.

Habiendo hecho la categoría de las familias, se comentó respecto a cuales eran los ámbitos en donde la violencia estaba presente, recordamos que estos eran la calle, el trabajo, la escuela y la casa. Recordándoles que este último, era el ámbito que en estos momentos nos interesaba analizar. Por lo que se comenzó a hacer un análisis de cuáles son las conductas que como padres y madres les caracterizan cuando se enojan con sus hijos/ as. Aquí los padres y madres de acuerdo a sus experiencias comenzaron a decir lo que hacen cuando sus hijos/ as. los hacen enojar. Siendo que les golpean si no obedecen, los dejan sin comer, les castigan sus tesoros (juguetes, películas, etc.si no aprueban un examen, les dejan de hablar si no hacen la tarea, llegando a ignorarlos y a decirles que finalmente es su problema y que a los que van a reprobar es a ellos, les arrebatan

las cosas, hay jalones de orejas, los pellizcan, los regañan, los amenazan, les ofenden con palabras antisonantes, etc.

Esta lista hubiera sido interminable, pero se consideró lo que la mayoría hace cuando sus hijos/ as. no cumplen con sus expectativas. Eso que externaron los padres y madres me dio pauta para comenzar a hablar del porqué hacen esto. Siendo una respuesta a la frustración de los padres y madres ante un comportamiento de sus hijos/ as. no deseado por ellos. Ya que cuando los adultos tienen la idea fija de lo que quieren de sus hijos y estos no cumplen con sus deseos, entran al círculo de la frustración de la violencia (Murphy, 1947). El cual comienza con las exigencias desmedidas de los padres y madres con relación a las conductas, actitudes y logros de las hijas y los hijos, pero los hijos y las hijas no siempre logran cumplir con las exigencias y, es entonces cuando los padres y madres se frustran, vienen entonces los castigos a los niños y niñas y nuevamente se da una renovación de las exigencias (anexo 4).

Aquí hice un paréntesis a modo de reflexión, para hacer mención de que lo que hemos estado hablando durante los talleres esta trascendiendo de manera contundente en sus hijos/ as. Y así como en un momento nosotros percibimos carencias de aprendizaje en los niños y niñas, posiblemente ellos en estos momentos estén encontrando muchas respuestas a sus preguntas, de porqué sus hijos tienen un nivel académico tan bajo y que de acuerdo a sus expectativas no es el esperado y, como la mayoría de las veces llegan a la agresión de los hijos/ as. asegurando que ellos/ as. tienen la culpa de lo que está aconteciendo. Este es el panorama triste en el cual nos encontramos y por lo que estamos en estos momentos reunidos, con un solo objetivo. El de reestructurar las relaciones humanas a través de la utilización del conflicto de manera positiva, mediante los sistemas de mediación, para que en sus hijos / as. se eleve la calidad del aprendizaje.

En estos momentos del taller, los padres muestran una actitud de incertidumbre, culpabilidad y desconsuelo. Ellos muy dentro de sí están haciendo una reflexión pienso que demasiado fuerte, se están identificando con muchos de los puntos expuestos, en cuanto a cómo han tratado a sus hijos, cómo por el hecho de ser sus padres han abusado de esta posición maltratándolos física, verbal y psicológicamente. Son casi cuatro horas de taller ya trabajadas y estamos por terminar, algunos padres exponen sus puntos de vista al respecto, haciendo notar que han caído en muchas de las cuestiones de las que se han hablado en la sesión.

Hago una intervención más para decirles que esto no es para que se sientan culpables, sino más bien para que se den cuenta de lo que han venido haciendo, y que frente a esto tan fuerte que se les presenta hoy, hay solución. Les he dejado de tarea que hagan una autorreflexión y de acuerdo a lo visto en el taller identifiquen a qué tipo de familia pertenecen.

El taller lo cerramos con una reflexión **“No Basta”**, es un momento de catarsis para ellos, la mayoría sienten sentimientos de culpa y están llorando, algunos no permiten aflorar sus sentimientos y deciden retirarse. Ha sido una sesión dura el redescubrirte no es nada fácil de aceptar. Estoy angustiada, no por el tema, sino porque lo que en un principio fue una suposición ahora se manifiesta en toda su realidad. Me siento cada día más comprometida con lo que estoy haciendo, y esto me impulsa para seguir adelante. Por lo contrariada que quede después del taller se me ha olvidado entregarles el documento a leer para la próxima sesión, creo que mañana que los vea se los daré.

Muy temprano el día miércoles preparé el material para entregarles **“Introducción al manejo de conflictos”**, el cual repartí a la hora de la entrada.

## **2. 4. 2 Génesis del conflicto y las paternalidades violentas.**

Hoy martes 5 de octubre dimos inicio al taller con una dinámica de integración, **“lo bueno- lo malo”**, la cual consistió en que los padres de familia estando de pie, se situaron en una fila al centro del salón. Les explique que cuando yo dijera una consigna, de acuerdo a sus preferencias se situarían del lado derecho o izquierdo de este. Comencé diciendo refresco – agua, aquí la mayoría se fue hacía el lado derecho que correspondía al refresco, chocolate-atole, de igual modo la mayoría prefirió chocolate lado derecho, me gusta bailar en las fiesta-no me gusta, la Sra. Marcia se quedo al centro del salón, ya que dijo que no sabía bailar, y el resto del grupo se fue del lado derecho nuevamente, etc. Al terminar la dinámica les hice ver que este ejercicio estaba muy relacionado con lo que íbamos a trabajar en el taller, que era el conflicto.

Ya para entrar en materia pedí que si alguno de los papás quería hacer una síntesis de lo analizado la sesión anterior nos ayudara. La Sra. Luz comenzó hablando del círculo de la frustración, el cómo se entra ahí, los comportamientos que como padres presentan frente a los hijos y la violencia a la que se llega cuando ya están adentro. La Sra. Martha continuo haciendo mención de la taxonomía familiar, lo que caracterizaba a la familia disfuncional y nutridora. Fue entonces cuando les pedí que de acuerdo a su tarea que se les había dejado, de hacer un análisis de lo que acontecía en cada una de sus familias, se iban a poner al centro nuevamente y, al decir la consigna nutridora-disfuncional ellos se ubicarían. Aquí fue todo lo contrario la mayoría de los papás se fueron del lado izquierdo del salón considerándose como familias disfuncionales, a excepción de la Sra. Alma y el Sr. Pérez, los cuales argumentan que ellos tienen una familia nutridora y que en su familia no se da el conflicto.

Me da gusto que los padres de familia están teniendo confianza, ya que esto les está permitiendo reconocer y exponer sus fallas. Creo que ha funcionado que a cada momento les estoy diciendo que lo que vale en el taller es que seas honesto,

ya que esto te va a ayudar a encontrar una solución real. Es como el médico si tú no le dices los síntomas reales, el diagnóstico va a ser fallido y por tal la cura también.

Y hoy nuevamente se los digo, estamos aquí no para señalar a nadie o identificar culpables, sino para identificar interacciones que ocurren en nosotros y, a partir de ello, crear una nueva oportunidad. Lo cual significa que si han cometido errores de agresión física, verbal, psicológica, etc. con sus hijos y, que se está reflejando en la calidad del aprendizaje, hay una opción. Pero siempre y cuando ellos tengan una disposición comprometida.

Y esa disposición comprometida la van a adquirir a través de aprender. Ya que como individuos aprendemos a partir de que conocemos, y el conocer nos va a servir para poder hacer y, en ese saber hacer, van a saber ser mejores padres, de tal modo que podrán interactuar de manera positiva en su seno familia. Lo cual va a reflejarse en el desarrollo personal de los niños y niñas y por tal en su rendimiento académico.

Pero para crear esa nueva oportunidad cada uno de ustedes se debe de ubicar en su presente. Pregúntense qué acontece hoy con sus hijos, a qué problemas se está enfrentando. Y a partir de esto miren a su pasado, para que sepan cuál es la causa de los problemas de aprendizaje que actualmente presentan sus hijos. Y de este modo, a través de mirar el presente y analizar el pasado, puedan devenir un futuro más prometedor que no los deteriore.

Y esta es la respuesta a porqué están constituidos como familias disfuncionales y nutridoras a causa del tipo de interacciones que dentro de cada una de sus familias se dan. A base de gritos, chantajes, golpes, a una falta de comunicación, de valores, etc. Pero esto no obedece al aquí y ahora, esto es producto del pasado de cada uno de ustedes. Y es por eso que estamos en este taller y cada

uno de ustedes debe mirar ese pasado y darse cuenta de lo que han venido haciendo o dejando de hacer con sus hijos es la respuesta a este presente, a esta realidad que hoy se les pone enfrente. Una realidad fuerte que está destruyendo a los hijos e hijas de cada uno de ustedes, y que de manera consciente o inconsciente ustedes están siendo protagonistas.

Fue entonces que la Sra. Martha intervino diciendo que cuando Diana, su hija hace berrinche, para no llegar a la nalgada habla con ella, pero llega el momento en que la desespera y la saca al patio o la mete a la recámara, en una palabra le dice que se aleje a donde nadie la escuche y ahora sí puede llorar todo lo que quiera.

La abuelita de Yair platica que a ella le sucede lo mismo, con su nieto ya que cuando este no se tranquiliza le tiene que sacar al patio y, si no hace caso desgraciadamente le tiene que pegar.

La Sra. Graciela comenta que ella agarra un rincón para castigar a Juan y que cuando el se tranquilice podrá salir del rincón, pero ella argumenta diciendo que entonces sí no le pega porque deteriora al niño, entonces qué puede hacer.

En estos momentos intervine para hablar de que como seres humanos aprendemos a través de estímulos. Y le puse el ejemplo de que sí a ella le dan un estímulo positivo en su trabajo, como un aumento de sueldo, su respuesta por tanto va a ser positiva, haciendo su trabajo de la mejor manera. Lo mismo pasa con los niños sí a Juan usted le da un estímulo, pero en este caso es negativo ya que lo está mandando a un rincón, por tal la respuesta del niño va a ser negativa y el castigo en vez de corregirlo, va a fortalecer las conductas negativas. Como es el caso de Diana, Yair, etc. y en cada uno de los niños y niñas que son tratados bajo estímulos de este tipo.

El Sr. Pablo preguntó entonces qué sucede cuando no hay castigo, ya que él nunca a tocado a su hija, pero que Julieta le tiene miedo, cuando el se acerca a preguntarle, la respuesta de Julieta es quedarse callada y decir que no sabe nada. En ese momento retomé el círculo de frustración de la violencia, haciéndole ver al Sr. Pablo que la conducta que presenta Julieta no obedece al cómo la trata ahora, sino cómo la trataba en un pasado, en donde sus exigencias de él eran desmedidas. Y que ahora independientemente de que el trato ha cambiado Julieta guarda esas experiencias que vivió en un momento dado y, por tal su relación ahora es así. Por lo que en este presente él debe de trabajar en reconstruir eso para que Julieta pierda el miedo que le tiene y en un futuro las cosas sean diferentes.

Después de esta breve pausa, les he repartido a los padres y madres del taller el documento “ ***Las agresiones que los padres debemos de evitar a toda costa tienen que ver con***”: (anexo 5). Y de acuerdo a éste les he pedido que contesten las siguientes preguntas:

- ¿Qué he venido haciendo con mi hijo?
- ¿Qué estoy haciendo actualmente con mi hijo?
- ¿Qué puedo dejar de hacer?

El tiempo no sería el suficiente para exponerlo de manera individual, por lo que de común acuerdo, acordamos que íbamos a ir analizando en grupo grande el documento y, de este modo dar respuesta a los cuestionamientos.

Cada padre y madre de familia dio lectura a un punto y, a manera de consenso lo aceptaban como un sí o un no. Por ejemplo la mayoría de ellos coincidió en que si los comparan, en forma desventajosa, con otros niños; les niegan sus derechos a ser como son y expresarse como son; les gritan soezmente con exagerados estallidos emocionales que los culpan de todo, o los insultan; los ignoran por un

tiempo prolongado; se entrometen en su privacidad, en sus elecciones, sin dejarlos respirar (sobrepotección o intrusión excesiva), exigen la perfección o cumplimiento de expectativas, sin respetar su capacidad o su deseo de cumplirlas y, más aún, sin darles los recursos para que lo logren, enviando el mensaje de que “nunca es suficiente”; los agreden físicamente, en cualquier manera; muestran actitudes inconscientes, un día los quieren otros los castigan severamente, al otro les piden perdón, etc.

Fueron únicamente cuatro los puntos en los que no hubo consenso. Respecto a las preguntas, el 90 % de los padres y madres de familia, respondió que esto es lo que han venido haciendo y, que actualmente lo hacen. Pero que el taller les está dando la oportunidad de poderse conocer y tener la oportunidad de ver y analizar su presente y su pasado. Y que ellos creen que de algún modo a través de reflexionar pueden empezar a cambiar la forma en que tratan a sus hijos y tal vez en un futuro ya las cosas no sean así.

Concluí la platica diciendo, que las pruebas de poder y autoritarismo que se están poniendo en práctica se han convertido en estilos educativos, las formas de mala calidad de vida en alguno de los padres, o en ambos, están desatando la agresión por una frustración no desahogada adecuadamente, y los modelos de agresión que aprendieron en la propia familia que los “educó”, exceso de estrés mal desahogado, etc. están provocando un deterioro notable y desastroso en el seno familiar y este esta trasladándose al aula. A continuación la Sra. Victoria dio lectura a la siguiente reflexión:

***La repetición frecuente de cualquiera de estas formas de exceso contradice seriamente nuestra misión de paternidad positiva, no importa la intención, el resultado destructivo hará pagar tanto a hijos como a padres; en ocasiones, el dolor es muy fuerte y las historias se repiten por generaciones.***

Ya para cerrar la sesión retomamos el documento **“el conflicto”** quedando definido este como, aquella situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo. Porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles.

La Sra. Jazmín hizo referencia a que todos vivimos el conflicto, pero lo importante es cómo lo vamos a solucionar ya que hay diferentes maneras de enfrentarlos. La Sra. Martha dijo que en su caso el conflicto lo viven cada uno desde una posición y, que cada uno cree que está en lo justo. Ya que con la cabeza caliente nunca van arreglar nada, por lo cual con su pareja dicen no digas nada, ya no digas nada porque me estoy enojando.

La Sra. Victoria comenta que ella considera que sería importante que ella tuviera dialogo con los papás de Yair, ya que el conflicto que ellos viven se está reflejando en el niño y están surgiendo más conflictos.

La Sra. Dora hizo referencia al conflicto, diciendo que ella había leído el texto e inmediatamente lo puso en práctica, a través de poder entender y tolerar las necesidades de su pareja con respeto. Que ahora lo que hace es analizar las cosas, superando de esta manera la reacción inmediata de dominio que hace unos días prevalecía. Y comentándolo con su pareja ella siente que se está favoreciendo la relación como pareja y, de igual modo en el trato hacía con su hija, ya que anteriormente este ejercía cierto tipo de violencia en Romina, de manera psicológica negándole el habla y, retándola con la mirada si la niña no le obedecía y ella no decía nada. A partir de que la señora viene al taller ha platicado con él, haciéndole ver las consecuencias que puede traer un trato así.

#### **2. 4. 3 Actitud frente al conflicto**

Después de escuchar los comentarios, entregue a los padres y madres de familia que asisten al taller el documento **“Diagnóstico para evaluar la actitud personal**

**ante los conflictos”** (anexo 6), les pedí que de favor fueran lo más sinceros posible, para que el documento nos sirviera cómo apoyo al taller.

Como el cuestionario era de opción múltiple, pasados diez minutos, comenzamos a contabilizar las posibles respuestas, quedando que la mayoría de los padres coincidieron en el rango de 6 a 0, lo cual habla de que los papás tienen una actitud muy contaminada, frente a como enfrentar los conflictos de manera positiva.

Les pedí que volvieran a leer el cuestionario en casa, que lo analizarán con su pareja y que vean que esto les está mostrando parte de su presente, pero a partir de esto van a tratar de mirar al futuro para alcanzar una actitud ligeramente contaminada frente al conflicto. En donde estén en la posibilidad de utilizar el conflicto de manera positiva, que sepan escuchar y balancear razón y emoción, y puedan establecer entonces criterios de ganar-ganar, respetando los derechos y necesidades propias y de los demás, manteniendo un equilibrio saludable. Ya que de este modo se fortalecerán las relaciones humanas y se elevará la autoestima en sus hijos, ayudándoles a fortalecer su sentido de control sobre las situaciones y finalmente será una fuente muy rica en información y, de este modo se podrá salvaguardar la integridad física, moral y psicológica de sus hijos para que ellos puedan desenvolverse de manera integral y por tal se verá favorecida la calidad del aprendizaje.

Cerramos el taller dejando preparadas las parejas para trabajar la próxima sesión, en donde analizaremos **“los elementos del conflicto”**.

#### **2. 4. 4 Elementos del conflicto**

Hoy es 12 de octubre y los papás preguntan en la puerta si va a haber taller, mi respuesta es que sí. Hay algunos papás que se disculpan por no poder venir, otra mamá ha dicho que su hija se le enfermó, que se murió un tío de su esposo, etc.

Y se me viene a la mente en estos momentos la Sra. Juárez, ella empezó a venir a los talleres junto con su esposo, mostraron mucha disposición, en un inicio, pero abandonaron el taller en la segunda sesión. Pero por lo que me acuerdo es por lo siguiente, mientras yo estaba dando el taller en el aula, la señora escucho que su hijo lloraba y se retiró. Abajo Lalo lloraba porque no le prestaban un juguete, su mamá hablo con él, pero Lalito seguía llorando y gritando por que él quería el juguete, fue entonces cuando la mamá le gritó y le pego, en esos momentos Lalito se quedo callado y tranquilo y se fue con su mamá. Y el comportamiento de Lalito en el tiempo que está en la escuela es similar, él no trabaja, y por lo regular siempre lo están sacando de su salón por la conducta que presenta.

Pienso que estos padres son los que más ayuda necesitan, pero son los que primero huyen a los cambios.

He abierto el taller haciendo una sinopsis de lo trabajado hasta el momento, recordándoles el propósito por el cual nos encontramos reunidos, que es: ***El cómo reestructurar las relaciones familiares, a través de mirar a los conflictos como oportunidades de transformación, mediante los sistemas de mediación, para elevar la calidad del aprendizaje.*** He hecho mención de qué es la violencia, los espacios en dónde se genera, el circulo de frustración de la violencia, las actitudes que los padres deben de evitar ante los hijos, la familia y su taxonomía, los factores que permean a la familia, como pueden ser sociales, económicos, políticos, culturales, etc., qué es el conflicto y finalmente cuál es la actitud que tienen ellos, en estos momentos frente a éste. Veo como algunos padres sacan su libreta de anotaciones y van siguiendo conmigo los temas, esto es bueno ya que pienso que lo que se está trabajando en el taller les interesa, inclusive algunos de ellos ya lo están llevando a la práctica.

Continúo diciendo que ahora vamos a trabajar la dinámica ***“cuéntame”***, a través de la cual otra persona puede percibir que sentimientos o emociones te embargan

cuando vives un conflicto. Dicha dinámica se trabajara con la pareja que se les asignó en la sesión anterior. Ellos tienen que relatar a su pareja un conflicto que les está afectando en estos momentos, y luego su pareja les contará otro (anexo 7).

Aquí hago un paréntesis para hacer mención de que los conflictos pueden ser intra personales o interpersonales, pero en el taller solo trabajaremos con los conflictos interpersonales.

Los papás y mamás están comentando los diferentes conflictos que viven. Se han dado 20 minutos para que lo platicuen y contesten varios cuestionamientos en el documento “Guía para el análisis del conflicto” relativos a los conflictos comentados. Los padres y madres de familia que continúan asistiendo al taller están demasiado involucrados con lo que estamos trabajando, ahora el grupo es mucho más participativo, más entusiasta, pienso que lo que están aprendiendo está siendo significativo para ellos.

Pasados los 20 minutos, cada uno dio lectura al conflicto relatado, se hablo de situaciones que viven como parejas, como padres, etc. Uno de los conflictos que llamó más la atención fue el del Sr. Pablo y su hija Julieta, al cual le puso nombre, **“Mi hija y las orejas de burro”**, (anexo 7) desesperado por que su hija no aprende, la amenaza con ponerle las orejas de burro y traerla a la escuela, y así todos se darán cuenta de que es burra y se burlarán de ella, es entonces que Julieta se asusta y lo reta. La abuelita le dice que su papá era igual de burro y que también ella le ponía las orejas de burro. (Bandura, patrones de conducta aprendidos).

Otro de los conflictos es el de la Sra. Graciela, ella dice que al momento de que tiene que hacer la tarea con su hijo este no le hace caso, por lo que ella se desespera y le acaba gritando y pegando, después se arrepiente y le pide disculpas y es cuando el niño accede a su petición. Relacionando esto con la

escuela el niño no trabaja aquí, aunque se le diga de buena manera que lo haga, el niño no hace caso, inclusive me ignora y se va caminando por el salón. Pienso que esto es resultado de que el niño por no tener ese estímulo negativo no responde, ya que lo han ido condicionado a obedecer así. Y este es el caso de Lalito, de Natalia, de Alma, etc. a los cuales les falta el golpe, el insulto, etc. de su progenitor para que obedezcan.

Posteriormente entregue el documento **“guía para el análisis del conflicto”** en el cual ellos resumieron en pocas palabras el conflicto que comentaron. En este encontraron a los protagonistas, la relación que estos guardan, los sentimientos que surgieron en el momento en que se dio el conflicto, el proceso en el que se encontraba el conflicto, los valores que prevalecieron en esos momentos de conflicto, los intereses que lo generaron, la posición que asumieron y la solución que le dieron al conflicto contado. (anexo 7).

Al terminar retomamos el conflicto del Sr. Pablo y su hija Julieta **“Las orejas de burro”**, este quedo analizado como a continuación lo describo: Los protagonistas son Julieta y su papá; la relación es de huida y enfrentamiento; los sentimientos son de rabia por parte del papá y de temor por parte de Julieta; el conflicto se haya en un momento latente ya que cada vez que Julieta no obedece con respecto a su tarea se le amenaza; los valores que prevalecen son de intolerancia y desconfianza por parte de su papá y por parte de Julieta vive la frustración; el intereses del Sr. Pablo es que Julieta lo respete; la posición de el papá es ridiculizar a Julieta frente al grupo y la de Julieta es que no quiere que le ponga las orejas de burro y lo reta; la solución que demanda el Sr. Pablo es que Julieta haga su tarea correctamente y la de Julieta es que no la amenace.

Y así como se analizó el conflicto de **“Las orejas de burro”**, en grupo fuimos analizando cada uno de los conflictos contados, esto en base al conflicto y sus elementos (Lederach, 2000: 42).

En donde él hace mención que para poder analizar un conflicto es necesario conocer los elementos del conflicto más vinculados a las personas implicadas, de los elementos propios del proceso seguido por el conflicto y del problema que subyace a él. Propone para esto analizar el esquema persona/ proceso/ problema, al cual yo llamo esquema P-3.

Habiendo expuesto el enfoque de Lederach, el cómo analizar los conflictos. Considero necesario hacer un pequeño paréntesis en el taller, para profundizar más en el elemento relacionado a las personas, **“Las emociones y los sentimientos”** ya que estas pueden ser un obstáculo para la solución de los conflictos y, ser una de las causas de los problemas de aprendizaje que vivo con mis alumnos.

Comencé entonces a explicarles a los padres que, cuando nos pensamos en sociedad y nos involucramos en un universo de acciones compartidas en el trabajo, en la casa, en la escuela, o en cualquier otro espacio, no nos podemos pensar como seres neutros. Ya que somos un entramado de puntos de vista, de imágenes e intereses y, de sentimientos, que construimos a partir de la relación activa con los otros. Siendo estos últimos los que juegan un papel fundamental como indicadores de sobre vivencia, ya que nos están permitiendo cubrir las necesidades que como humanos tenemos, avisándonos hacia donde movilizarnos para poder responder a amenazas, peligros, hambre, sed, etc. Pero a parte de esto los sentimientos nos pueden arrastrar a un estado de ansiedad cuando entramos en situaciones de conflicto.

#### **2. 4. 5 Las emociones y los sentimientos**

Apoyándome en el esquema de la campana de Gauss (anexo 8), la cual muestra las tres zonas de las emociones. Que es la zona ideal racional, en donde el

individuo mantiene un equilibrio tanto emocional como sentimental, la zona de alto riesgo por apatía y la zona de alto riesgo por irracionalidad. Les recordé **la actitud personal muy contaminada** que la mayoría de ellos presentaron ante la resolución de los conflictos. Haciéndoles ver que dicha actitud obedece a esto. Ya que los sentimientos que en ellos se despiertan en momentos de conflicto como son, la ira, el coraje, la rabia, la tristeza, etc. los llevan a la zona de alto riesgo por apatía, que es la zona de emociones débiles o, algo más preocupante es que llegan a caer a la zona de alto riesgo por irracionalidad, siendo este el lugar en donde las emociones alcanzan su más alto nivel, y que se caracteriza por la incompetencia para el manejo de conflictos. Llevándolos esto a su propia destrucción y a la de las personas que los rodean. Ya que cuando uno pierde toda objetividad las consecuencias son devastadoras.

Y recordando el conflicto que la Sra. Graciela vive con Juan, si vemos ella pierde toda objetividad y cae en esta zona de alto riesgo por irracionalidad, ya que al no poder manejar el conflicto, arremete contra el niño gritándole y golpeándolo y finalmente lo que está haciendo es perturbando el desarrollo normal de su hijo.

El mostrarles hasta donde están arrastrando a sus hijos, por las conductas que han venido desarrollando con ellos y por no saber manejar el conflicto, los ha dejado en silencio, sus rostros denotan culpa, angustia, preocupación por lo que hoy hemos hablado.

El Sr. Pablo intervino en esos momentos para comentar que cada quien se llevará algo a casa. Pero él considera que es necesario que lo que se está aprendiendo en el taller, sirva para hacer una practica diaria de análisis respecto al modo en que se trata a los hijos. Ya que el objetivo no es nada más venir a escuchar y llevarse a casa una bola de documentos y sentimientos de culpa, sino que esto se debe de convertir en un ejercicio diario de autorreflexión, el cual les permita caminar de manera adecuada en la formación de los hijos ya que hasta hoy él pensaba que lo que hacía con Julieta era lo correcto. Y por tal es necesario que esto no se quede nada más en la escuela, sino que lo lleves a tus amigos, a tus

familiares, a toda la gente con la que te relacionas, para que realmente se de ese cambio.

Para cuando este sistema de señales, “**los sentimientos**” sea bombardeado por estímulos y problemas reales o imaginarios, no se desborde y no comience a dar señales equivocadas, ya que esto lo único que hace es que se perciba la realidad de manera pesimista, promoviendo de esta manera interpretaciones irracionales de la misma.

Son las 10: 30 p. m. y estamos por cerrar la sesión únicamente les hago mención que ahora que ya conocen la génesis del conflicto y los elementos que lo constituyen, les falta solamente conocer el estilo en que cada uno de ellos enfrentan el conflicto, con lo cual cerraremos la primera parte del taller. Para dar paso a los sistemas de mediación.

#### **2. 4. 6 Estilos de enfrentar el conflicto**

Hoy que es 19 de octubre, pensaba yo, está lloviendo muy fuerte y esto va a ser causa de que los papás no asistan.. Pero contrario a esto ellos y ellas comenzaron a llegar. La Sra. Martha ya llegó, ella siempre ha sido la primera, el Sr. Pablo, es una persona que cuando inició el taller se mostró demasiado incrédulo ante este. Recuerdo el comentario que hizo en un principio. Que ojalá el taller no fuera a ser un espacio nada más para venir a leer, o que no fuéramos a caer en la pasividad, ya que sería demasiado perder el tiempo. ; siguen llegando la Sra. Dora, ella siempre se está relacionando con todos, la Sra. Victoria es una persona ya de edad, lo que ha favorecido mucho en las plenarias que realizamos, ya que sus opiniones han sido muy enriquecedoras, la Sra. Graciela es una mamá joven que le interesa mucho el saber cómo educar a su hijo, evitando el maltratarlo, la Sra. Luz siempre se mantiene callada, y la Sra. Alma llega siempre tarde pero se ha integrado muy bien al taller. Ya es tarde y siguen llegando papás, la Sra. Gloria y

su esposo el Sr. Felipe, la Sra. Marcia y su esposo el Sr. Martín, la Sra. Mirna y el Sr. Ismael... Algo que me llama la atención es que vienen parejas muy jóvenes, ellos argumentan que para ellos es más difícil educar a sus hijos, ya que su corta edad les hace caer en muchos errores, y tienen la necesidad de acercarse al taller para poder reducir estas fallas que están teniendo.

El primer grupo de papás me llama mucho la atención, debido a que no han faltado a una sola sesión y son los que prácticamente están llevando el taller, tienen mucha participación, hay mucho interés en cuanto a lo que trabajamos, conviven demasiado y esto me da gusto. Inclusive hoy que llueve y, que el número de padres a sido menor, ellos comentan que así están mejor y más a gusto, creo que se han identificado unos con otros, con lo que están conociendo y aprendiendo en el taller.

Después de este breve paréntesis, comentaré lo que aconteció ese 19 de octubre. Iniciamos el taller con una dinámica de juego de las sillas, les dije a los papás que esta consistiría en que iban a dar vuelta alrededor de unas sillas que había colocado previamente y que al momento de que pusiera la música, ellos tratarían de ganar un lugar y que ganaría el que se quedará sentado en la última silla. En la dinámica participaron todos los papás y mamás, inclusive la Sra. Victoria que como ya había mencionado es una señora de edad avanzada, y cosa curiosa fue la que ganó.

Al terminar les pregunté que habían sentido al jugar este juego. Los comentarios que más llamaron mi atención fueron los de la Sr. Victoria la cual dijo que a ella le gustaba luchar siempre y, que si tenía que pelear por algo en donde iba a ganar, le gustaban esos retos, ya que para ella no hay obstáculos, que ella sí es luchona y que si no gana pues ni modo pero lo intenta, resaltando que tampoco esto la va a traumar, cosa que si sucedería si su actitud fuera de pasividad; la Sra. Dulce comentó que a ella no le preocupaba si ganaba o perdía, que ella desde chica era

así, que se conformaba con lo que resultara, ya que no le gustaban los conflictos. El Sr. Pablo dijo al respecto que él había jugado por el hecho de jugar, pero que el juego lo había visto como tal, que él realmente no veía el propósito de ganar o perder, que es un juego y ya. No se exige el ganar él, pero si el que ganen las personas que están a su lado ya que les inculca el que siempre debes de ganar. Y si no se da de esta forma esto le causa enojo, al grado de molestarle mucho. La Sra. Dora hablo al respecto, diciendo que ella se sintió a gusto que ganará la Sra. Victoria, y la verdad no sabe, ya que son sentimientos que se dan y no se explica el porqué

Fue entonces que hice mención de que este juego de las sillas que hace unos momentos habían jugado, tenía que ver mucho con lo que se iba a trabajar en esta sesión, ya que trataríamos **“Los diferentes estilos de enfrentar al conflicto”** y, dado la manera en que se comportaron en la dinámica me decía ya un antecedente de cómo ellos de cierta manera enfrentan los conflictos.

Iniciamos entonces con una breve síntesis de lo trabajado en los anteriores talleres. Fue así que la Sra. Martha dijo que el taller pasado se llevo una gran enseñanza, independientemente de lo que se vio de lo que es el conflicto y sus características. Ella cree que la sesión pasada le mostró que a veces creemos que nuestro mundo es perfecto y que está bien. Ya que ella siempre se había jactado de que en su casa no se vivía el conflicto, ya que ella no sabía “lo que realmente era un conflicto”, puesto que ella se considera una persona muy positiva y no le gusta estarse envenenando la sangre. Y cuando su esposo le decía algo, ella respondía ¡ay no seas así!, ¡ay no seas tan visceral!, ella siempre esta justificando.

Después de haber analizado los elementos del conflicto, ella llega a la conclusión de que en su casa se vive un conflicto latente. Ya que su hermano comparte la casa con ellos y, como esto ha interferido ya en su vida personal. Al grado de llevarla a depresiones, ya que siente que nadie la considera y ella se pregunta.

Cuándo se van a dar cuenta que Martha siente, que Martha existe, que Martha tiene ganas de decir ya me canse. Ahora es cuando se da cuenta que está en un gran conflicto y siente culpa, por que piensa que la única solución es que su hermano se vaya de su casa. En esos momentos intervino para mencionarles, que sí, es cierto que puedes lastimar al tomar una decisión así. Pero también es cierto que todos tenemos una familia de origen, pero en la vida cada uno vamos a constituir una nueva familia y esa nueva familia es por la que debemos de luchar.

Ella continua diciendo que la casa la tienen que compartir, al grado de que su hija tiene que dormir con ellos, y esto les está afectando aún más a su hija y a ellos como pareja, ya que la otra recámara la ocupa su hermano, además de que ella le ayuda en todo y esta situación lleva ya tres años.

En eso el Sr. Pablo interviene, para decir que lo que le falta a la Sra. Martha es tener valor para hablar con su hermano, argumentando que ella es la que está mal, ya que si miramos los elementos del conflicto que trabajamos en el taller anterior, se están dando sentimientos de culpa por la relación familiar que prevalece, además de que las necesidades de Martha se están dejando de lado, llegando al grado de que el conflicto ya se enquistó y, recordando la campana de Gauss “el diagrama de las emociones” él alcanza a ver que Martha está entrando ya a una zona de riesgo en donde los sentimientos que la invaden están haciendo que actúe de manera irracional, por las depresiones a las que ha llegado.

La Sra. Victoria habla y dice que esto se debe a que siempre se arrastran muchas cosas, siendo una de ellas los sentimientos y la otra es que estos obedece a patrones culturales aprendidos, en donde se está presentando un problema de matriarcado a lo bruto. Que lo que debe de hacer es tomar al toro por los cuernos y hacerle ver a su hermano que ella también tiene sus propias necesidades y una familia por la cual ver.

Cada uno de los padres opinó al respecto del conflicto que vive Martha, dicho argumento se dio en base a los elementos que hoy los padres y madres que asisten al taller conocen y, que son los que dan estructura al conflicto. Ellos consideran que Martha tiene que hacer una jerarquía de las personas que están a su alrededor y posteriormente esta jerarquía aplicarla también a sus propias necesidades y, así estará dando ya el primer paso en la solución a su conflicto.

En eso les comento que esto me recuerda aquel perrito que está en una gasolinera y que se está quejando, cuando en esos momentos llega una persona en su carro a cargar gasolina y le llama la atención el aullido del animal. Se baja de su vehículo y con paso firme decide acercarse, es cuando ve que este, está sentado en una tablita que tiene un clavo. La persona entonces al ver el sufrimiento del perrito se propone ayudarlo, cuando, cual va siendo su sorpresa que el perrito no se deja. Y así de igual forma hay personas que se la pasan quejando de su acontecer en la vida y cuando se les quiere ayudar, siguen sentadas en su tablita con el clavo, quejándose. Y esto comparándolo con el taller me hace pensar. Cuántos papás se quejan por qué consideran que no son buenos padres y, cuando les presentas una oportunidad la dejan pasar. Y aquí estamos viendo el fenómeno del embudo, cuántos padres tienen la necesidad de un cambio para mejorar en la forma en que están educando a sus hijos, pero realmente muy pocos lo logran, por que el darte permiso al cambio no es de todos.

La Sra. Graciela hablo respecto a que ella se tuvo que separar del padre de su hijo, por la situación de conflicto que vivió con su suegra y, que es algo que la afectó demasiado ya que a raíz de esto el niño no ha tenido la presencia de la figura paterna. Retomamos en estos momentos nuevamente los elementos del conflicto en relación a los protagonistas, haciendo ver cómo a veces terceras personas vienen a interferir de manera negativa en la resolución del conflicto.

El Sr. Pablo cerró el taller comentando que él creció sin sus padres ya que fue abandonado a los tres años y creció al lado de su abuela, y que su objetivo es vivir

la vida como es feliz, feliz, feliz. Y que lo que él aprovecha es el momento, por que no sabe si habrá un mañana.

Ya son pasadas las 10: 00 p. m. de la noche, no tocamos ya el tema que había preparado, **“Los estilos de enfrentamiento al conflicto”**, pero pienso que esta sesión nos sirvió mucho y, en lo personal a mí. Primeramente porque pude conocer más sobre las situaciones que acontecen en los hogares de los padres de familia de los niños con los cuales trabajo, y esto me da la oportunidad de encontrar la raíz a muchos de los problemas de aprendizaje que vivo en mi aula. Y en segundo lugar es que me doy cuenta que ellos están poniendo en práctica lo que estamos trabajando en el taller.

Martes 26 de octubre, el tiempo ha pasado demasiado rápido. Hoy les voy a leer **“Libemor”** a los padres y madres de familia que asisten al taller.” **“Libemor** es un texto que te invita a la reflexión. En el sentido de que si ellos como padres no han sido prudentes en el trato hacia con sus hijos, en cuanto a que hacen uso de la violencia ya sea a través de insultos, golpes, chantajes etc., Esto está repercutiendo en la autoestima de sus hijos y, por tal ellos están creciendo como personas inseguras de sí mismas. Pero esta reflexión también los insita a que siempre se está a tiempo de enmendar las fallas y de poder tejer en sus hijos esa **“Libemor”** a través de un trato digno, lo cual les dará la seguridad necesaria para conducirse en la vida.

He colocado los carteles en el aula en donde llevamos a cabo el taller y en ellos enuncio los diferentes **“estilos de enfrentamiento al conflicto”**. Que son evitación, competición, compromiso, acomodación y colaboración. En ellos pongo un renglón que dice ejemplos y dos columnas en donde anoto ventajas y desventajas (anexo 9).

Es entonces que les pido a los papás que escriban un conflicto reciente que hayan tenido con sus hijos y la manera en que lo resolvieron. Hemos dado 15 minutos para el ejercicio y les menciono que al terminar les entregaré el documento **“estilos de enfrentamiento al conflicto”**, en donde ellos de manera práctica tratarán de encuadrar su conflicto en alguna de las formas en que actualmente enfrentan estos.

El conflicto que expresó él Sr. Pablo textualmente fue: Yo he observado que Julieta ha tenido muchos problemas con las tareas, al grado de no querer hacerlas o, terminarlas muy tarde y de mala gana. La solución que hemos dado es que hemos tomado medidas estrictas con ella, como dejar que ella sola haga la tarea y que la termine como pueda. Diciéndole que el día de mañana su maestra tomará cartas con ella.

La Sra. Gudelia habla de que ella está viviendo un conflicto muy fuerte, ya que se está dando una situación de poder entre ella y su pareja al momento de que estudian con su hija María. Textualmente: Llorando habla y dice, en la casa él compra, él es todo lo bueno, todo lo que ella quiere. Entonces yo soy la mala, porque es recoge, haz la tarea, estudia, etc. Entonces a llegado un punto en el que ella es, ya no te quiero, o si no o, si no me echa el defecto, tú no me quieres. Y ahora es un reto, un conflicto grande que tuvimos, precisamente iniciado por eso fue hace quince días, por la tarea. Por que ella no la quería hacer, la empezó a hacer mal, empezó a borrar y, yo me empecé a enojar. Yo le dije que no, porque así no se hacía, que lo tenía que hacer bien. Empezó él a apoyarla, a decirle que no, que ella la hiciera como quisiera, que la tarea pues, ella está chiquita y la puede hacer como quiera. Y yo le explique que no, porque si tú la dejas hacer como ella quiera se va a ir siempre por lo que ella quiera. Ella empezó a gritar, a aventar las... el cuaderno, él empezó a apoyarla.

El conflicto se salió de sí, o sea del conflicto que empezó por la tarea, terminó en un problema personal, se sacaron muchas cosas que no, se tenían que haber sacado. Entonces a raíz de eso, que inclusive yo a usted se lo platique, y si un consejo que me ha servido es que si no quiere hacer la tarea, que no la haga y hablará con ella. Y sí, yo he tratado de evitar ese problema con ella porque se vuelve personal. Es un problema que está fracturando mi relación, inclusive yo he tratado de hablar con él, este... hablamos con las cartas en la mesa, porque la relación estaba mal y sigue estando mal. Pero está mal, con la... yo lo veo con la certeza, los dos admitimos que estamos mal. Hemos tratado de caminar a raíz de lo que hemos platicado aquí, de lo que hemos oído, ahí vamos. Pero sí, este problema sigue palpable, sí no es con la tarea, es con un comportamiento, si no es... porque, pero es un reto.

Y a mí me pasa mucho como con la Sra. Martha, si ella pide en la esquina unas papas se las compra, sí a la vuelta están vendiendo unos peces se los compra. Y luego muchas de las veces no es por el dinero, sino cuando estamos solas empieza dame, y es cuando empieza, ¡vez tú no me quieres!. Y llega con él, ¡mi mamá no me quiere!, ¡mi mamá no me quiso comprar!, ¡mi mamá es mala!. Entonces si es un problema que le he empezado a buscar soluciones. Pero si es muy difícil y, una solución o que decir ya todo esta bien, no. Yo apenas voy. este... empezando, yo apenas voy caminando y, no sé, ahora si que no se hasta donde le voy a llegar, ¡no!. Yo espero que todo termine bien, pero... yo apenas voy empezando. Le doy las gracias y continúo...

El Sr. Martín y la Sra. Marcia, últimamente yo creo mi hijo a entrado en una etapa, en donde se ha vuelto muy desobediente. Le cuesta mucho trabajo hacer caso, tanto a sus papás como a sus tíos. Sus tíos le hablaron para regalarle unas revistas para hacer su tarea, pero Emilio no hizo caso y siguió viendo la tele. Fue entonces que lo agarré del brazo y lo lleve hasta donde estaba su tía, inmediatamente Emilio empezó a llorar e hizo su berrinche. Ya cuando

regresamos con las revistas Emilio se tiró al suelo, apagamos la televisión y lo mandamos a la recámara, ya regresó y se tranquilizo.

Pero después platiqué con él (mamá) y le dije si le gustaría que ella no le hiciera caso, él me dijo que ¡no!. Entonces quedamos en que él me hace caso y yo también le hago caso, sin discutir, ni enojarnos. Pero lo malo es que, al siguiente día pasa lo mismo y, otra vez a platicar con él. Pero es muy desobediente y es con todos. Y no se cómo solucionarlo, sin llegar a la violencia.

Él Sr. Guillermo expone de que el conflicto que tiene con su hija Romina de dos años de edad, es a la hora de comer. Textualmente: O sea a la hora de comer hay que estarle insistiendo, insistiendo, insistiendo constantemente, hasta llegado el momento de desesperarme o sea me desespera. Yo la solución que le doy es espantarla, con que la van a inyectar o, luego cuando se pone a llorar, me le quedo viendo feo. ¡Asunto arreglado no!. La Sra. Dora trata de contar su conflicto y empieza a llora, la Sra. Victoria le dice entonces que si pueden compartir lágrimas...

En esos momentos intervengo y les digo que es valido, ya que nosotros no podemos reprimir tanto las emociones. Y les recuerdo lo que en sesiones anteriores hemos visto. Que éste es nuestro presente, el ahora y juntos lo estamos analizando. El qué hemos venido haciendo. Y el abrir estos espacios nos está ayudando a aprender. Para que en un futuro podamos ser mejores padres y madres de familia con nuestros hijos. Y una de las formas es el utilizar los conflictos de manera positiva para que el aprendizaje en los niños, también se traduzca de igual manera. Pero en ese aprender lloramos, reímos, nos recriminamos, nos conflictuamos, etc.

El aprendizaje tiene un precio y no lo vamos a encontrar de oferta en ningún lado, ni en la vuelta de la esquina... En estos momentos el que sus hijos logren su

desarrollo personal y social, desarrollen un lenguaje oral y escrito, un pensamiento matemático, una exploración y conocimiento del mundo, una expresión y apreciación por lo artístico y un desarrollo físico. Si es que se da, les está costando regaños, golpes, chantajes, castigos, insultos... Pero no es el caso y podemos a través de ver el conflicto de manera positiva reestructurar las relaciones en el seno familiar para que el proceso enseñanza-aprendizaje no siga “dándose” bajo este escenario tan negro.

#### **2. 4. 7 Competición contra colaboración**

Después de esta breve intervención les pido a los padres y madres de familia que de acuerdo a lo que ellos consideren por la solución que dieron a su conflicto, se dirijan a uno de los cinco carteles colocados en el aula, los cuales hacen referencia a ***“los estilos de enfrentamiento al conflicto”***(anexo 9).

El Sr. Pablo, el Sr. Guillermo, la Sra. Jazmin y el matrimonio de la Sra. Gladis y el Sr. Felipe se dirigen al cartel de la evitación. La Sra. Gudelia mamá de María y la Sra. Graciela mamá de Juan se ubican en el cartel de competición. La Sra. Luz, la Sra. Dulce y el Sr. Martín quedan colocados en el cartel de compromiso.

La Sra. Adngela y la Sra. Marcia y el Sr. Martín se ubican en el cartel de colaboración y por último la Sra. Martha y la Sra. Victoria se dirigieron al cartel de acomodación.

Es entonces que empiezan a exponer los padres y madres de familia que enfrentan el conflicto a través de la “evitación”. Ellos coinciden que el enfrentar el conflicto por medio de la evitación, los lleva “a no maltratar” a sus hijos con gritos, insultos o golpes. ( la ignorancia es un maltrato psicológico) La Sra. Jazmín argumenta que una de las ventajas es que al dejar pasar los conflictos estos se van a solucionar, pero que el inconveniente es que el conflicto siempre va a estar

latente. Pudiéndose comparar con una bola de nieve que al dejarlo pasar va creciendo, creciendo. argumentando que es bueno confrontar los conflictos, pero en su caso no lo puede hacer y mejor los evita. El Sr. Felipe menciona entonces que él evita los conflictos para no golpear a su hijo.

La Sra. Martha piensa que el evitar el conflicto es una arma que utiliza la gente para no perder su autoridad. Ya que en su caso su esposo es incapaz de darle un grito a su hija. Pero luego los oye, los escucha, que los dos se están peleando, los dos como niños peleando y de repente oigo la solución de mi marido, Marthaaa y, entonces tiene que ir Martha a arreglar el conflicto. Ella es un arbitro, ella dice la última palabra.

Pasamos ahora al enfrentamiento del conflicto a través de “la competición”. La Sra. Gudelia y la Sra. Graciela hablan de que el enfrentar los conflictos por medio de la competición no tiene ninguna ventaja. En los inconvenientes la Sra. Graciela resaltan que se generan más conflictos, en vez de solucionar el conflicto que tienen o el problema. Al momento de competir dan inicio a una lucha de poderes a ver quién puede más, la niña o ella. Entonces esto va a generar más problemas todavía. En su caso esto la hace sentir culpable.

La Sra. Graciela menciona que un inconveniente que ella ve es que se fractura la relación que tiene con su hijo. Porque en esa guerra de poderes el niño hace berrinche y ella se desespera y le grita, entonces él sigue más emberrinchado, ella se desespera más y no llegan a nada. En lo personal ella se da cuenta que es muy fácil caer en esa guerra de poderes y se siente mal, ya que acaba lastimando a su hijo, pero después pasa a la evitación del conflicto ignorando a su hijo. Ella habla de que es entonces que entra a una violencia psicológica, y expresa, esto es demasiado complicado para mí. Concluye diciendo hay una guerra de poderes, el conflicto no se soluciona, nos hace sentir mal, se fractura la relación, llegas a la desesperación y al maltrato a través de ahora te ignoro.

Continuamos con el enfrentamiento por medio “del compromiso”, los padres y madres exponen que las ventajas son es que llegan a un acuerdo mutuo, no encuentran inconvenientes.

La Sra. Ángela se situó en el cartel de la colaboración y, habla de que ella llega a un acuerdo. Es entonces cuando en grupo reflexionamos y recordamos que ella la solución que le había dado a su conflicto en esos momentos fue un golpe. Por lo tanto no puede estar en este tipo de enfrentamiento al conflicto, ella retira su hoja y la coloca en el cartel de la competición.

La Sra. Marcia y él Sr. Martín se situaron también en la colaboración, pero de igual modo se cuestionó que el Sr. Martín jaló del brazo a su hijo cuando este no obedeció al llamado de su tía y que lo regañó, hablando entonces la Sra. Marcia con él, para llegar a un acuerdo. Es entonces que los dos retiran su hoja del cartel de la colaboración y la sitúan en el cartel de la competición él Sr. Martín y, en el de la cooperación la Sra. Marcia.

La Sra. Martha, la Sra. Victoria y la Sra. Dora se refieren a que ellas situadas en el cartel de la acomodación. Una ventaja es que se soluciona rápido, pero sigue latente. Inconvenientes, es que solo una persona trata de resolver el conflicto y eso está mal ya que en el conflicto son dos ó más personas las que se involucran. Y por tanto estaría en dos resolverlo, pero no lo hacen así. Ya que solo una persona es la que acomoda, tú esto y esto, nada más una persona trata de resolverlo. Y el otro inconveniente es que el conflicto no se resuelve, es como una aspirina.

Apoyada en el documento “estilos de enfrentamiento al conflicto” (Torreg, J. C., 1998) enuncio cada uno de los conflictos, con el propósito de que ellos contrapongan la parte práctica y la parte teórica, de cómo enfrentan los conflictos.

- **Evitación:** Actitud básica que se caracteriza por no afrontar los problemas; se evitan o posponen los conflictos, lo cual implica no tenerse en cuenta a uno mismo ni a los demás. Todos se dan cuenta del problema pero está prohibido hablar e intentar resolverlo. **Se establecen relaciones de perder- perder.**
- **Competición:** Perseguir los objetivos personales a costa de los otros, sin detenerse a pensar en los demás.
- **Compromiso:** Es una actitud basada en la negociación, en la búsqueda de soluciones de acuerdo, normalmente basadas en el pacto y en la renuncia parcial del individuo o del grupo. La solución satisface parcialmente a ambas partes. Si tú haces esto entonces yo te dejo hacer lo que más te guste.
- **Acomodación:** Supone ceder habitualmente a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios. Es la posición yo gano-tú pierdes, en la cual uno de los dos obtiene lo que quiere sin importarle si la otra parte perdió. El comportamiento se caracteriza entonces por las amenazas, el castigo, el soborno, el engaño: el fin es ganar. Se va construyendo el camino a la hostilidad y la violencia. Se olvida la cooperación y, si se tiene poder, suele abusarse de él. Y si este estilo de manejo de conflictos es frecuente, todos pueden perder, aislándose, rechazándose, viéndose como enemigos y cargando con una alta cuota de dolor emocional e intercambio de castigo recíproco.
- **Colaboración:** Implica un nivel de incorporación de unos y otros en la búsqueda de un objetivo común, supone explorar el desacuerdo, generando alternativas comunes que satisfagan a ambas partes. Aquí la respuesta es ganar- ganar, que se caracteriza por:

- Definir con claridad lo que queremos y necesitamos
- Cooperar con la otra persona
- Identificar las necesidades y deseos del otro
- Buscar compromisos aceptables para ambos, una vez que se identifican de manera adecuada las mutuas necesidades.
- Estar dispuesto a invertir tiempo y esfuerzo para llegar a las soluciones.
- Disposición para colaborar y escuchar, ceder ambos un poco si es preciso, para llegar a acuerdos aceptables para ambos.
- Actitud óptima de comunicación, buscando entenderse entre sí.
- Procurar ser incondicionalmente constructivo (a) en el proceso, siendo incansable en la búsqueda de soluciones.
- Tratar de entender primero para después ser entendido
- Balance entre razón y emoción
- Separar a las personas del problema
- Separar el conflicto personal, trabajarlo en forma individual, sin meterlo a la relación.

Les hago ver que el cartel **“estilos de enfrentamiento al conflicto de la colaboración”** quedó vacío, argumentando que esto se debe a que nadie enfrentamos los conflictos a través de mirar que los objetivos sean comunes a ambas partes involucradas en el conflicto, no hay cooperación, no se buscan compromisos aceptables para ambas partes, no hay comunicación y no hay un balance entre la razón y la emoción y esto nos viene a comprobar que no sabemos utilizar los conflictos de manera positiva hasta el momento, sino que los vemos como situaciones negativas.

Ya para cerrar la sesión de este día pido que alguien de los padres de familia de una conclusión. La Sra. Martha, comenta. Mi mamá fue la mejor mamá del mundo, pero mi mamá fue muy dura, muy dura con todos, pero especialmente con las mujeres. Y siempre exigió el cien, el cien, el cien y, mi mamá... cuando a mí me

regañaba, yo prefería que me pegara, o sea yo prefería una cachetada, un golpe. Comienza a llorar... Ahora tengo la oportunidad de decir vete, fíjate lo que estas haciendo ¡no!. Porqué, porque por lo menos tengo la oportunidad de llegar a casa meditarlo, desmenuzarlo, digerirlo y entonces trato de buscarle una solución.

Interviene la Sra. Victoria, si porque luego está uno engañado, o sea vive uno pensando que lo que uno hace es lo correcto, o sea que no está uno equivocado. Entonces el taller da la oportunidad de que sí está uno equivocado y, si está uno cometiendo tal o cual error debe uno modificar la conducta. Ya somos adultos y de eso se trata, lo importante es saber como tratar a un niño para no lastimarlo, no agredirlo...

La Sra. Jazmín trajo un pan de muertos para todos, la Sra. Martha se ofrece para cortar el pan, ella continúa llorando, repartirnos a cada cual una rebanadita, charlamos un rato y nos despedimos.

Les comento que el día martes 2 de noviembre no habrá taller, debido a la celebración del día de muertos. Pero que el día 9 de noviembre daremos inicio a la segunda y última parte del taller, en donde entraremos ya prácticamente a lo que son los sistemas de mediación y la utilización del conflicto de manera positiva, todo esto con miras a lograr elevar la calidad del aprendizaje en los niños.

El Sr. Martín pide que si no se puede mover la sesión para el día miércoles 3 de noviembre...

#### **2. 4. 8 Técnicas alternativas en la resolución de conflictos**

Nuevamente estamos reunidos, ahora es un grupo más condensado, comparten intereses, se han identificado entre ellos, los lazos de amistad se ven fortalecido.

La Sra. Luz, la Sra. Martha y la Sra. Graciela han hecho una buena amistad, en las mañanas se saludan y veo como se van alejando de la escuela platicando entre ellas, él Sr. Pablo que antes era muy introvertido y reservado ahora se relaciona con los padres de familia que asisten al taller y en las mañanas llega saludando y con una gran sonrisa en sus labios, ahora es mucho más extrovertido, más sociable, más participativo, se involucra mucho más con Julieta su hija.

He abierto el taller con la técnica de mírate al espejo, con el objetivo de que mediante la reflexión de quiénes son ahora mismo y lo qué han hecho hasta el momento, puedan plantearse qué les gustaría hacer, qué les gustaría cambiar.

La Sra. Alma comenzó diciendo quiero. tengo un muy mal carácter y por tal trato muy mal a mis hijos, quisiera poder cambiar para que mis hijos no crezcan frustrados; la Sra. Dora dice esperar encontrar aquí la oportunidad de poder cambiar; el Sr. Guillermo habla y dice darle un estilo mejor de vida a su familia; La Sra. Martha dice que ella se quiere comprometer con ella misma, a ser más tolerante, a aplicar todo lo aprendido en el taller, a poder tener más armonía en casa por el compromiso de vida que tiene con su hija; la Sra. Luz quiere ser más tolerante con su hija para poderle dar una vida mejor a su bebé; él Sr. Pablo dice que su propósito es tener un poco de cordura y sabiduría y nunca perder la fe en que algún día podrá ser mejor padre; la Sra. Gudelia dice que su propósito es ser más paciente y, exigirle menos perfección a su hija, pero sí..... luchar por tener una mejor calidad de vida con ella misma y con su familia; el Sr. Martín quiere seguir adelante así como va con su hijo, así como va y darle lo mejor de él a su hijo y a su familia; el Sr. Felipe habla de querer superarse a través de lo aprendido en el taller para poder ser un mejor padre, para tratar de darle lo mejor que pueda a su hijo; la Sra. Gladis quiere ser mejor madre con su hijo y por eso asiste al taller.

Después de escuchar algunos de los comentarios de los padres y madres de familia que asisten al taller, les pregunté cómo se habían sentido con la técnica de mírate al espejo. Ellos dicen que les fue un poco difícil hacerlo, ya que la mayor parte de las veces se miran a l espejo para recriminarse sus conductas, el Sr.

Pablo dice que para él esto es vanidad, que el más que nada dialoga con su interior todas las noches. Que los propósitos son muy difíciles de lograr, independientemente de que si lo hace, para él sus propósitos no son a largo plazo, sino inmediato, que el no puede decir que va a ser un padre ejemplar, ya que a lo mejor en estos momentos sale y le da dos nalgadas a su hija, pero por eso reflexiona todas las noches y así poco a poco va logrando sus propósitos.

La Sra. Martha interrumpe en esos momentos y dice textualmente, mirarte al espejo es muy fuerte, o sea es como... el comprometerte contigo mismo no es nada fácil, ya que no da chance a la trampa, ya que tú solito te estás dando cuenta que estás fallando.

Después de esta introducción di lectura a los objetivos del taller, que serían el distinguir las diferentes técnicas de resolución de conflictos y conocer la mediación como una de las propuestas más eficaces para mejorar la convivencia en el seno familiar. Haciendo énfasis en la relación que guarda esto con la escuela. Ya que la disfuncionalidad familiar, los pone en condiciones adversas de no poder compensar las deficiencias en el desarrollo de las competencias, y por tal el resultado son situaciones de baja calidad en el aprendizaje.

En esos momentos la Sra. Martha habla y dice que ella a aprendido mucho, mucho de verdad en el taller, que trata de ponerlo en práctica, que ella trata de hacer las cosas de manera positiva, pero que te ganan los niños. Por ejemplo el día de hoy regañó demasiado fuerte a su hija al momento de hacer la tarea, ya que esta borró y manchó el cuaderno y fue este el motivo del regaño. Pues ella no permite el error, para ella su hija debe de rendir al cien por cien.

En eso el Sr. Pablo interviene y dice que esto que pasa con la Sra. Martha, él lo alcanza a percibir como las expectativas desmedidas de los padres de las que se hablaron cuando se analizó el círculo de la frustración. Pero él argumenta y dice, que como escuela y como familia no pueden compaginar en los modos de actuar.

Porque por ejemplo, en la escuela su hija se comporta de otro modo y que aquí por ética profesional como lo manifiesto yo, no se les pega a los niños, pero él como padre si puede golpear a su hija, porque la sociedad lo permite, porque él tiene el derecho de pegarle, porque él quiere etc.

Hago una pausa y digo que sí, efectivamente él puede pegarle a su hija, pero también le hago ver que sí se puede compaginar escuela y casa. Pero la gran diferencia es que en la escuela se le da un trato digno a los niños, en la escuela se escuchan las necesidades de ellos, lo que los hace sentirse valorados y respetados y, por tal su autoestima no está siendo pisoteada. Caso contrario a lo que está sucediendo en los hogares de los niños en donde no son escuchados, en donde por las expectativas desmedidas de los padres de familia frustrados, los niños son maltratados, insultados, chantajeados, etc. Entonces a partir de que se de una transformación en las relaciones dentro del seno familiar, va a haber esa compaginación entre el trabajo que se realiza en la escuela y el que se realiza en la familia.

Pero será a partir de que conozcan lo que es la mediación lo que les permitirá tener una transformación de actitud, y de igual modo podrán valorar la importancia de contar con procedimientos adecuados y compartidos para resolver los conflictos en el seno familiar.

La Sra. Gudelia reconoce que ella vive en una contradicción total, porque por un lado alaba a su hija diciéndole que ella hace las cosas muy bien, pero después le está corrige y corrige, ya que a ella siempre le exigieron también el cien, el cien,... Es entonces que la niña no logra entender la postura de la madre y por tal lo que empieza a hacer, no lo puede continuar si no tiene la aprobación de esta. Puedo ver que los padres de familia no llegan a percibir que el aprendizaje es un proceso y todo proceso necesita del factor tiempo entre otros. Ya que casos como el de la

Sra. Martha, la Sra. Gudelia, el Sr. Pablo muestran que ellos quieren cambios de conducta inmediatos y como no los tienen llegan a la frustración.

El Sr. Pablo muy molesto dice textualmente, que por qué estas pláticas hasta el final, por qué hasta que mi hija está por terminar la escuela, por qué no se me dijo desde maternal lo que iba a ocasionar en mi hija con mis exigencias, con mis modos de proceder en la educación de mi hija, esto hubiera sido muy bueno si lo hubiera conocido al principio y a la mejor en estos momentos no estaría aquí. Porque los que ahora estamos somos los que creemos, los que queremos un cambio en nuestra persona y que a lo mejor ni lo hacemos. Pero queremos, queremos darnos esa oportunidad. Pero por qué no es una obligación del jardín el procurar eso, por qué no nos dicen cómo ser padres, cómo conducirnos con los hijos, ya que ustedes tienen una experiencia en el trato con los niños y en las maneras en que mejor aprenden.

Él habla de que con Julieta tiene que ser muy enérgico, ya que la sociedad así lo exige, ya no es como antes. Entonces sí estas pláticas hubieran empezado desde maternal, no estaríamos así, ahora los papás que están aquí ya llevan esa ventaja. En eso su esposa interviene y de manera textual dice. Lo que pasa, es que siempre hay cambios, lo que trata de decirnos la miss es que va pasando el tiempo y los problemas entre comillas que vas viviendo con tus hijos siempre van a ser diferentes. Entonces la función del taller es la de ubicarnos y de tratarnos de llevar al camino correcto, sin que cometamos los mismos errores que tuvimos, pero no tirarte al drama de que ¡ahí es que cinco años y ya eché a perder a mi hija!. Es entonces que él argumenta que la escuela va por el camino correcto al abrir estos espacios.

Intervengo en esos momentos para recordarles que precisamente este proyecto surge por la necesidad de elevar la calidad del aprendizaje. Pero si no tenemos ese primer contacto con los padres y madres de familia difícilmente vamos a poder lograrlo.

Ya para cerrar el taller les entrego el documento ***“ideas previas sobre la mediación”***(anexo 10), para que lo contesten y lleguen a consensuar una única respuesta. Antes de que se retiren les recuerdo que el próximo taller vamos a llevar a cabo la representación de la mediación y por tal necesitamos dos personas que funjan como mediadores y dos personas que sean los actores, así como el que elijan de manera grupal el conflicto que se va a representar. Ellos acuerdan en que él Sr. Pablo y la Sra. Graciela sean los mediadores y la Sra. Martha y la Sra. Dora sean los actores y el conflicto sea el maltrato a través de los golpes.

## **2. 5 Los sistemas de mediación**

Empezamos directamente el taller con lo que acordamos la sesión pasada, el comentar las ***“ideas previas sobre la mediación”*** (anexo 10). Analizando cada una de las respuestas y eligiendo las que por mayoría se apegaban más al concepto. Por ejemplo se habló de que el mediador es el que trata de llegar a un consenso entre las partes que integran el conflicto, a través del diálogo. Y que la mediación formal va a ser aquella en donde se tiene un consejero para realizarla, a diferencia de la mediación informal en donde la puede realizar cualquier persona de manera lítica. Encontrando como ventajas el solucionar los conflictos de manera compartida a través de la comunicación y como desventaja el que no se lleve de manera adecuada y empeore el conflicto.

La mayoría de las respuestas coincidieron a excepción de la que hacía referencia a la intervención o no del mediador, en donde la mayoría de los padres y madres de familia que asisten al taller consideraban que el mediador era el que daba la solución.

Fueron únicamente la Sra. Gudelia y la Sra. Jazmín las que dijeron que un mediador es el que va a tratar de que las partes en conflicto lleguen a un consenso y no ha imponer su juicio. Algo que fue muy cuestionable fue la situación

que manifestaban entre las ventajas. Que el mediar va a evitar los conflictos, siendo que la materia prima de los sistemas de mediación es **el conflicto**. Los padres aún siguen con la idea de que el conflicto es algo negativo, todavía no llegan a interiorizar que a partir de vivir un conflicto y platicarlo van a poder conocer las necesidades, intereses, sentimientos, valores, posición, etc., de la otra parte involucrada en el conflicto. Ya que este forma parte consustancial de nuestras relaciones cotidianas. Es impensable una sociedad sin desacuerdos. De una forma o de otra estamos continuamente implicados en conflictos. Como individuos con necesidades, preferencias, puntos de vista y valores diferentes es inevitable que entremos en conflicto; lo importante será como los afrontemos. La ventaja sería entonces que ante un conflicto van a estar en posibilidades de dialogar y enfrentar estos a través del compromiso o la colaboración en donde ambas partes saldrán beneficiadas.

Pasamos entonces a la simulación de un proceso de mediación con un caso dado **“el maltrato a través de los golpes”**. Pedí entonces que se retiraran los mediadores y los actores y fue entonces que repartí a los observadores el documento **“guión para el análisis de la representación de las partes y de los mediadores”** mencionándoles que deberían de estar muy pendientes de todo lo que aconteciera en la simulación para posteriormente poder contestar el documento y comentarlo en grupo grande.

### **2. 5. 1 Simulación de un proceso de mediación**

La Sra. Martha y la Sra. Dora iniciaron la simulación en donde lo que se vio fue que la mamá demandaba una obediencia desmedida por parte de su hija en todo lo que ella decía y cuando había un no por parte de la niña ella la agredía verbalmente y físicamente.

Castigándola en un rincón. amenazándola, diciéndole que ella no es su sirvienta para estar a su disposición. Y que mientras no la obedezca ella no le va a hacer caso. Llega el momento de hacer la tarea y la niña no quiere, ella quiere jugar con

su mamá, es entonces que le dice que está muy enojada y que va a hacer las cosas ya que todos tenemos obligaciones.

La mamá le empieza a dictar los números y cuando la niña tiene un error ella se altera y la empieza a gritar y a criticar, mientras la niña le dice que no le pegue. Es entonces que le arrebató el lápiz y le dice que si va a hacer bien las cosas y si no que mejor no haga nada. Después se agacha y le dice que no le gusta tratarla así que la disculpe, la niña le implora que ya no le pegue más y le pregunta que si la quiere. Después de esto la mamá la deja salir a jugar que es lo que quería la niña desde un principio.

Al terminar los mediadores tomaron su lugar y reciben a la Sra. Martha, le preguntan su nombre, cómo ha estado. Y ella responde que no ha estado muy bien. Interrumpen los mediadores preguntándole qué quién les dijo que ellos existían. Ella expone su situación y el mediador posteriormente pide el expediente de la niña para conocer de quién se está hablando. La otra mediadora le pide que le platique un poquito más de su problema. En eso el otro mediador interviene y argumenta que ella nada más está hablando de los problemas de su hija, pero no habla de sus problemas y por tal no pueden darle una respuesta clara. El mediador empieza a suponer muchas situaciones y le pide que le de una retrospectiva de su vida. Diciendo la mamá que ella recibió ese trato y lo aprendió y por eso ahora ella se comporta así con su hija. El mediador habla de que ellos le van a dar una solución que no sea la violencia. Le dice que ellos van a analizar, que le van a dar un trabajo para casa, que la van a visitar en su casa para darle una solución. Hace hincapié que no es conveniente seguir maltratando a su hija. Por lo que la solución es una terapia, un proceso de aprendizaje en donde ella pueda controlarse. El mediador le deja una tarea la cual consistirá en ver cuantas veces se puede contener durante una semana de no pegarle a su hija la Sra. Martha les da las gracias y se retira.

Ahora pido que las personas que fueron observadores nos comenten su punto de vista respecto a la participación que tuvieron los mediadores, en base al documento **“guión para el análisis de la representación”** (anexo 11).

La mayoría de ellos coincidieron en que los mediadores tuvieron una mala actuación ya que solamente escucharon a una de las partes y uno de ellos se atrevió a dar una solución al problema sin conocer las necesidades de la otra parte involucrada. A la vez que faltó escuchar más a la mamá, ya que al querer hablar ella le cortaban la idea y la cuestionaban. No aclararon el problema debido a que daban posibles soluciones y no conformes con esto implantaron tareas como el cuantificar cuantas veces le podría dejar de pegar a su hija durante una semana. Por tal motivo no se llegó a un acuerdo.

En relación al **documento “guión para el análisis de la representación para los que actuaron de mediadores”**(anexo 11). Ellos se sienten confundidos en las soluciones que han dado al conflicto, pueden entender el problema, más no así dar una solución, piensan que sí ayudaron a las partes a resolver su problema pero necesitan una mayor asesoría. Y si pudieran repetir la situación consideran prudente escuchar a la otra parte.

La Sra. Martha hace una broma y dice mañana doy autógrafos, habla de que ella se bloqueo desde que el mediador le preguntó quién es su hija. Hace el comentario de que ella se siente muy a gusto con la escuela y en lo personal conmigo, ya que siempre que ella que tiene conflictos me los comenta y se queda sorprendida de que se perfectamente lo que pasa con su hija y lo ha visto que se lo que pasa con cada uno de los niños. Por eso ve tan importante el tener esta relación escuela, padres de familia. Después de este pequeño paréntesis dice respecto al documento **“guión para el análisis de la representación para los que representaron las partes”** (anexo 11), fue que como mamá se sintió enojada, frustrada, arrepentida, triste y con un profundo sentimiento de culpa. En

donde el ver llorar a su hija y sentir que en vez de darle amor arremete contra ella, le ayudó a clarificar muchos sentimientos. Esto le da la pauta para darse cuenta que el agredir a su hija no es una solución, ya que los gritos, la mala actitud y la violencia física no traen ninguna consecuencia buena. Ella considera que todo estriba en cambiar la forma de enfrentar los conflictos. Para ella fue muy fuerte la experiencia, pero también muy enriquecedora, aunque en este momento se siente bloqueada.

El Sr. Pablo hace referencia a que él no llamó a la niña, porque no ve importante el escuchar la necesidad de la hija, el que le dijera quiero jugar, quiero jugar, para él no es relevante.

En eso interviene una de las partes, la niña y ella defiende su postura de que es importante escuchar a los niños, ya que se metió tanto en el papel, que sintió miedo, sintió feo al ver a un ser más grande que ella y el cómo la trataba. Y en base a la respuesta del Sr. Pablo, hago una pausa para recordarles que dentro de los elementos del conflicto uno de ellos está vinculado con las personas implicadas, en donde se van a ver la percepción que cada uno de ellos tiene del conflicto, lo que sienten, sus emociones, sus necesidades, etc.

Entonces lo que se está viendo con esta actitud por parte del mediador es un posicionamiento, en donde los intereses de la otra parte no son tomados en cuenta. Y hago la pregunta de siempre. ¿Qué los niños son entes sin sentimientos?, ¿Los niños son entes sin necesidades?, ¿los niños son un cero a la izquierda?, ¿los niños son pizarrones en blanco en los que podemos escribir lo que queramos?. No, no son eso, los niños son personas con una inteligencia acorde a su edad, con sentimientos, emociones, necesidades, etc. en donde la única diferencia con nosotros es su tamaño.

Como adultos tenemos la necesidad de trabajar y por tal un niño tiene la necesidad de jugar, ellos no entienden situaciones políticas, ni sociales, ni morales, están iniciándose en ese proceso de formación (Piaget, ). Entonces volvemos a caer en que el niño pasa a segunda parte. Paso entonces a analizar la solución y les hago ver que si la solución se va a manejar como una quiniela, a ver cuantas veces dejas de pegarle a tú hija, bendita solución.

Ya para cerrar la sesión les hablo de que lo que hemos hecho en este taller es una mediación informal y por tal no está mal, ni bien. Simplemente han mostrado la forma en que ellos de manera práctica dan soluciones a los conflictos, ya que no tienen los elementos teóricos para tener una mediación formal.

Acordando que posteriormente vamos a retomar este ejercicio, pero después de que ellos conozcan las fases de un proceso de mediación. Cerré el taller con la lectura ***“Cómo educar a un pendenciero” de Daniel Goleman.***

Martín de dos años y medio, tropezó con una niña que, inexplicablemente, se puso a llorar. Martín se estiró para tomarla de la mano, pero cuando la lloriqueante niña se apartó, Martín le dio un golpe en el brazo.

Como la pequeña seguía llorando, Martín apartó la mirada y gritó: “¡ Cállate! ¡ Cállate!, una y otra vez, cada vez más rápido y más fuerte.

Cuando Martín hizo otro intento por consolarla, ella volvió a resistirse. Esta vez Martín le enseñó los dientes como un perro que gruñe al tiempo que le chistaba.

Una vez más, Martín empezó a palmear a la llorosa niña, pero las palmadas en la espalda pronto se convirtieron en golpes, y Martín siguió golpeando una y otra vez a la pobre criatura a pesar de sus gritos.

Ese perturbador encuentro de testimonio de cómo los abusos, ser repetidamente golpeado por los padres, deforman la tendencia natural del niño hacia la empatía. La espantosa y casi brutal respuesta de Martín a la aflicción de su compañera es típica de los niños como él, que han sido víctimas de palizas y otros abusos físicos desde la infancia. La respuesta violenta de Martín a la aflicción puede bien reflejar las lecciones que aprendió en su casa con respecto a las lágrimas y la angustia; el llanto recibe primero un gesto de consuelo autoritario, pero si continúa, la progresión va desde las miradas desagradables y los gritos hasta los golpes y las palizas. Quizás lo más problemático es que Martín ya parece carecer de la más primitiva clase de empatía, el instinto de interrumpir la agresión contra alguien que está lastimado. Por supuesto estos niños tratan a los demás como los han tratado a ellos.

**Y la insensibilidad de estos niños maltratados es sencillamente una versión más extrema de la que se ve en los niños cuyos padres son críticos, amenazadores y duros en los castigos que imponen.**

El hecho de ver cómo el cerebro mismo queda modelado por la brutalidad, o por el amor, indica que la infancia representa una oportunidad especial para las lecciones emocionales. Estos niños golpeados han recibido una dieta prematura y constante de traumas. Tal vez el paradigma más instructivo para comprender el aprendizaje emocional que estos niños maltratados han experimentado es ver cómo los traumas pueden dejar una huella permanente en el cerebro, y cómo incluso estas crueles huellas pueden ser reparadas (Goleman, 1979).

### **2. 5. 2 Fases del proceso de mediación**

Abro el taller preguntándoles cómo se sintieron el día viernes que festejamos el día de la Revolución en la mini-olimpiada. Haciéndoles ver que como seres humanos necesitamos de estos momentos para poder cultivar nuestras emociones, ya que el ser humano no está solamente conformado por su cociente intelectual, sino que aparte de esto poseemos una inteligencia emocional, la cual tal vez no hemos cultivado.

Entramos ahora sí a analizar el documento ***“fases de un proceso de mediación”***, (anexo 12) para ir comparando paralelamente con la simulación del caso de mediación que se realizó en la sesión anterior. Esto con el propósito de que vayan percibiendo cuáles son los elementos que intervienen y que vienen a hacer la diferencia entre lo que es una mediación formal y una mediación informal. Cada uno de los padres fue leyendo cada una de las fases y fuimos haciendo un análisis de cada una de ellas.

En la primera fase que es la ***“premediación”*** no se crearon las condiciones necesarias para facilitar el acceso a la mediación, ya que no se escuchó a las dos partes.

Pasando a la segunda fase **presentación y reglas de juego**, no se explicó el objetivo de utilizar la mediación, como una alternativa a la solución de conflictos, se descalificó a la otra parte involucrada en el conflicto, ya que ni siquiera se le tomó en cuenta, no hubo una coordinación entre mediadores, ya que cada uno de ellos dio su punto de vista muy personal, no hubo un trabajo de equipo.

En la tercera fase “**cuéntame**” no hubo un ambiente positivo ya que al preguntar, quién es su hija. Más bien lo que se impuso fue una barrera y al preguntar quién le dijo qué le podían ayudar, la parte en conflicto se sintió decepcionada, no se analizaron los objetivos personales en el conflicto.

El Sr. Martín hace un paréntesis para preguntar. ¿Entonces cuál es la mejor manera de educar a los hijos, sí a lo mejor el ceder a las peticiones voy a perder autoridad? Mi respuesta fue, el que yo no le puedo contestar esa pregunta, ya que yo no estoy en su lugar, no conozco sus necesidades, no puedo sentir por él, ni pensar por él. Si no que esta respuesta la tiene él mismo y ni su misma esposa le puede ayudar ya que ella también tiene otra historia personal.

En eso la Sra. Dora interviene para mencionar que ella ha vivido también esos conflictos, y lo que ahora hace es sentarse con su hija platica, juega y después le sugiere una mejor opción para lo que están realizando, sin necesidad de enfrentar el conflicto a través del empoderamiento, ahora ella utiliza el compromiso como una manera de solucionar los conflictos que vive con su hija. Finalmente ella piensa que los conflictos se pueden arreglar a través de dialogar y de colaborar para que ambas partes salgan beneficiadas.

La Sra. Martha interviene y argumenta que, como individuos que son, son diferentes y lo que a Dora le funciona con su hija, a ella no le funciona, porque su hija es de una manera distinta, ella es de otra manera. Y si lo mismo funcionará

para todos entonces todos se harían millonarios después de este taller. Porque escribirían un libro cómo ser buen papá, paso número uno...

En eso intervengo y les digo que piensen, qué pasaría si en verdad existiera ese libro. Prácticamente dejaríamos de crecer como personas, ya que los conflictos que enfrentamos cada uno de nosotros, día con día, son los que nos están permitiendo ese crecimiento en todos los sentidos. Y ahora ellos están utilizando el conflicto de manera positiva. Y lo digo porque se refleja en ellos, se están permitiendo transformar sus modos de interactuar con su familia. Y a lo largo de la historia el conflicto ha ido de la mano del ser humano, ya que si vemos este debe su crecimiento en lo social, en lo cultural, en lo político, etc.; al hecho de estar conflictuado.

Después de este breve paréntesis, continuamos analizando la tercera fase, en donde no hubo parafraseo real, no hubo escucha activa, no se pusieron sobre la mesa los temas en conflicto, no se dio el diálogo entre las partes, las partes en conflicto no se pudieron desahogar, se aconsejó y se dieron soluciones, cosa que no se debe de hacer un mediador.

En la cuarta fase **“aclarar el problema”** no hubo una versión consensuada del conflicto, debido a que nada más se escuchó a una de las partes, no hubo acuerdos. En relación a la quinta fase **“proponer soluciones”**, puesto que desde un inicio no se escuchó a la otra parte no se pudo saber que estaba dispuesta a hacer para encontrar una solución al conflicto. El Sr. Pablo interviene y textualmente dice, que los niños siguen siendo niños, pero él piensa que ellos han cambiado. Y en el caso particular de Martha su hija sigue siendo su hija, no... sigue teniendo lo mismo, pero ella se ha dado cuenta, ella ha crecido y evolucionado y, ella ha entendido no a su hija, sino a ella misma, se ha dado cuenta de los errores que ha cometido con su hija y ella ha cambiado a tal grado que su hija ha cambiado también, pero si Martha no hubiera cambiado, su hija

tendría los mismos conflictos. Y en el caso particular mío, si yo no hubiera prestado atención en las orejas de burro, Julieta seguiría aprendiendo a través de las orejas de burro, pero yo cambié, mi hija no, mi hija sigue siendo la misma niña inocente. El Sr. Pablo se extiende y habla de que Julieta es una niña demasiado cariñosa con él, él no habla mucho con su hija, tiene que ser lo necesario. Pero Julieta es todo lo contrario, se encima, lo abraza, lo besa... y él piensa ya, párate en un costado y déjame. Él le da el límite del afecto, del cariño, de la comprensión, de lo económico... piensa que debe de poner una barrera en todo a su hija, concluye diciendo que las necesidades de él, son las necesidades de su hija. Como paréntesis, recuerdo que durante uno de los talleres él Sr. Pablo mencionó que él había sido abandonado a los tres años por su padre y su madre. Y me preguntó ¿Será a causa de esa frustración que él Sr. Pablo no puede dar ese cariño a Julieta, ya que el no lo tuvo?. Y la respuesta la puedo encontrar en lo que dice Goleman “La escultura o poda masiva de circuitos nerviosos en la infancia puede ser una razón subyacente por la cual las dificultades emocionales y los traumas tienen consecuencias tan duraderas y penetrantes en la edad adulta p. p. 264. Todo esto salió a colación por el punto que se menciona en la quinta fase, que hace referencia a que se deben de tomar en cuenta las necesidades de la otra parte involucrada para buscar posibles vías de arreglo y, la sexta y ultima fase que es básicamente **“llegar a un acuerdo”** no se pudo llegar a este, ya que una de las partes no estuvo presente.

Después de haber analizado las diferentes fases, damos por concluido el taller y les anticipo el tema para la próxima sesión que será el conocer y analizar las habilidades para una comunicación eficaz.

### **2. 5. 3 Habilidades para una comunicación eficaz**

Abro el taller dando una pequeña reseña de lo que hemos venido haciendo y hago hincapié en que, así como el conflicto era la materia prima para llevar a cabo un sistema de mediación. De igual modo va a ser ahora la comunicación, el elemento

esencial en la resolución de los conflictos. De hecho podría definir que el proceso de mediación consiste en dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar los conflictos que se tren entre manos. Ya que si nos analizamos en lo personal, como personas que vivimos conflictos a diario, estos son resultado de posturas, reproches, opiniones, necesidades, sentimientos, etc. Y si nos diéramos a la tarea de buscar la raíz gran parte de ellos se deben a la mala comunicación. Ya que muchas de las veces malinterpretamos lo que la otra persona nos trata de decir, lo cual hace que la tensión aumente y esto nos lleva más y más lejos a solucionar el problema. Entonces sí somos capaces de lograr una comunicación de calidad, esto va a hacer que ambas partes nos entendamos y busquemos soluciones satisfactorias para las partes.

Después de esta breve introducción pido la participación de los padres de familia, para que me digan cuáles son los elementos que intervienen en la comunicación, ninguno de ellos los supo en su totalidad. Lo cual me hace pensar que sí no conocen los elementos, es por eso que no saben la utilidad que tiene está en la resolución de conflictos, intuyo que simplemente la utilizan para comunicarse, expresarse, pero no como el elemento que les puede ayudar a llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones.

Hago mención que así como conocimos los estilos de cómo enfrentamos los conflictos, ahora vamos a conocer las técnicas de comunicación para solucionar los conflictos, y minimizar los errores en la comunicación.

En este taller trabajaremos dos de las técnicas que son “**la escucha activa y la neutralidad**”. Para continuar en la última sesión con “**tú estilo personal y soluciones creativas**”. Y concluiríamos con la simulación de un caso de mediación formal y la evaluación. Para cerrar el taller el martes 14 de noviembre con un convivio.

Al terminar de hablar la Sra. Dora, pregunta que si van a continuar los talleres o cuándo va a ser el próximo. Mi respuesta es que sí, ya que este surgió por una necesidad que todos ya conocen y que es sobre lo que se ha venido manejando. Pero en el tiempo transcurrido se han manifestado otras tantas, entonces es bueno retomar estos espacios, tal vez con otros temas que sean de interés para los padres de familia.

Ya entrando en materia les entrego una planilla para que la llenen y escriban que habilidades de comunicación, piensan que se deberían de utilizar en un proceso de mediación antes, durante y después. Y para que puedan contestar de manera más acertada deben de recordar los elementos que forman parte del conflicto, el esquema P3 como yo lo llamé y las diferentes fases de la mediación.

La Sra. Martha comienza diciendo que una de las habilidades es **saber escuchar sin interrumpir** durante; **ser imparcial** antes, él Sr. Pablo argumenta que si no existe esta imparcialidad el mediador va a favorecer a una de las partes, con esto se dieron cuenta que un mediador no interviene en las soluciones. Continúa diciendo la Sra. Martha, **el parafrasear**, la confidencialidad, la honestidad, eso entraría en actitud dice la Sra. Jazmín, **ser claro** antes, durante y después. Continúan diciendo algunas otras habilidades y les explico que la finalidad de este ejercicio es que se den cuenta como pueden abrir esos canales de comunicación, pero estos canales los van a lograr abrir en la medida en que ellos vayan desarrollando una cultura de la equidad.

Después de esto se hizo un análisis comparativo con lo que ellos habían opinado y con el documento **“técnicas de la escucha activa”** (anexo13), las cuales son **mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir**. De las cuales ellos sólo hicieron mención de una **“el parafrasear”**. Argumente que a partir de que ellos conozcan y pongan en práctica cada una de estas habilidades podrán

establecer una comunicación eficaz y estarán en posibilidades de encontrar soluciones a los conflictos.

Y a partir de que se dan cuenta que la comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos y por una mala comunicación hay conflictos. Les pregunto entonces ¿Cuáles creen ustedes, que son los errores que están teniendo en la comunicación con sus hijos? Ellos contestan, el no escuchar, el exigir demasiado, el gritar, el golpear, el ignorar... Efectivamente dentro de la comunicación que ustedes están teniendo, el código que están utilizando no es el correcto, ya que están cerrando los canales de comunicación con sus hijos y esto está alejando más las soluciones. Y debido a que no hay soluciones, lo que sí hay son consecuencias y una de ellas, está impactando en la calidad del aprendizaje. Ya que los niños no están teniendo la posibilidad de desarrollar las competencias que marcan los seis campos formativos del Programa 2004. Necesarias para que en un futuro puedan constituirse como personas integrales e integrarse así a una sociedad.

#### **2. 5. 4 La escucha activa y la neutralidad.**

Posteriormente se analizó cada una de ellas y se paso a la aplicación de la técnica de **la escucha activa** con el documento **“te escucho”** (anexo 14), el cual consistió en presentar dos conflictos, uno de ellos fue, él Sr. Martín puede estar pasándola muy bien con su hijo, pero si su humor cambia en ese momento el trato hacía con su hijo se torna violento. “Mi papá estaba bien y ahora me regaña” ¿No lo entiendo?. Lo que se obtuvo fue lo siguiente.- **mostrar interés** ¿Cuéntame qué paso?, **clarificar** ¿Por qué se tornó violento?, **parafrasear** ¿Entonces, tú papá estaba bien y de pronto se violentó?, **reflejar** ¿ Te hace sentir mal que este bien contigo y de repente se violento contigo y no sepas por qué?.

Ya para terminar trabajamos la técnica del **“jabón neutral”** con un caso dado **“el trasplante del corazón”** (anexo15) en donde tenían que manejar el parafraseo y el reflejo. Cuando terminaron les mencioné que el objetivo de este ejercicio, no era

el encontrar a quién se le daba el corazón, sino solamente fue con la intención de subrayar el carácter neutral de la escucha activa. Ya que comparando la escucha activa con el jabón neutro. Ambas tienen como destino final la piel de la persona que tenemos delante, en el primer caso para meternos dentro de ella y en el segundo para cuidarla y protegerla. Pero algo más importante, es que ambas basan su capacidad de acción en la neutralidad.

Todos se despiden ya que son las 10: 30 p. m. y a algunos de ellos los están esperando. Rápidamente les digo que continuaremos la próxima semana con la técnica de tú estilo personal y soluciones creativas. Y preguntó quiénes van a llevar a cabo la simulación de un caso de mediación. Se ofrecen la Sra. Gudelia y la Sra. Alma como las partes en conflicto. El Sr. Martín y el Sr. Felipe como mediadores.

### **2. 5. 5 Más sobre la escucha activa**

Es cumpleaños de mi hija y quisiera estar con ella, pero no puedo dejar el taller, ni pasarlo para el día miércoles, los papás están llegando, estoy pensativa.

Entre risas y bromas hemos iniciado el último taller, tomamos el documento **“situaciones para el jabón neutro”** (anexo 16). En donde ellos tienen que proponer alternativas en determinadas situaciones como la siguiente: Patricia a Gabriela, tú eres una mediadora un poco inútil ¿no te parece? . La mediadora contesta “Yo con gente cerrada no medio. Retírate en este momento, la mediación ha terminado.

Alternativa: ¿ Paty me podrías decir por qué crees tú que soy inútil en el mediar?, nuevamente con este tipo de ejercicios ellos se dan cuenta de que nos debemos de mantener al margen, en esa neutralidad, ya que de otra forma estamos lastimando a la otra parte.

En eso la Sra. Martha interviene y dice, la semana pasada mi esposo se enojo y en eso se ríe... y me dejó... ella sigue riendo, se fue y me dejó, en eso se oyen otras mamás ¡nos dejaron!...siguen riendo. Entonces cuando ella iba camino a su casa, iba muy enojada, preguntándose por qué le hacía eso, por qué era tan grosero, por que no le había avisado, sabe que no ve bien de noche, ella buscaba mil justificaciones.

Ella iba chin, chin, chin llenando su costal de Santa Claus. Entonces cuándo llegó a su casa ella pensó que iba a haber una pelea pero garrafal, entró y lo primero que vio fue una cara grandota. Entonces ella empezó a decirle que, por qué se había venido y él empezó... no es que... Pero en eso ella pensó, no así yo no voy a arreglar nada, fue entonces que entendió que él tenía sus razones y empezó a dialogar y chin, de repente ¡oh! sorpresa cuando se dio cuenta ya estaban platicando. Cuando ella pensaba que eso iba a terminar en la guerra de Irak. Situaciones similares vivieron la Sra. Alma y la Sra. Dora, sus esposos se enojaron demasiado y comentan que esa misma noche pusieron en práctica lo aprendido en el taller.

Entonces les digo que para que hacer una síntesis si ya nos la dieron, les prometo que saldremos temprano para que sus maridos no se enojen, aparte de que ya es el último día de taller.

Aprovechamos para acordar sobre el convivio del próximo martes, todos empiezan a decir que van a traer, unos dicen refrescos, desechables, guisados, etc. Acordamos que participen los niños, y demás familiares.

## **2. 5. 6 Tu estilo personal**

Continuando con el trabajo del taller, les entrego el documento **“tu estilo personal”** (anexo 17), el objetivo es que reconozcan el estilo personal que suelen utilizar cuando alguien les cuenta algo y quieren ayudarlo. La situación fue: **“Estoy**

***molesto con Emilio. Porque siempre es lo mismo, le hablo y le hablo y parece que estoy hablándole, no se a quien, ya que él ni caso me hace. No se si ignorarlo, pegarle o castigarlo. Lo he hablado con él y al otro día lo vuelve a hacer.***

La mayoría de ellos dijeron... ***yo pienso que debe de ser más tolerante...***, aconsejaron... ***yo te aconsejo que platiques con el niño, que no lo regañes***, mandaron, sermonearon... ***debe de... no debe de ser tan exigente.*** , interpretaron e interrogaron a excepción de la Sra. Martha, la cual utilizó las técnicas de la escucha activa, a través de mostrar interés, parafrasear, clarificar, reflejar y resumir...

¿Desde cuando pasa esto?, ¿Entonces entiendo qué te molesta que Emilio no te haga caso, no es así?, Cuéntame más...

La Sra. Alma su estilo personal de ayuda fue en base a, mira yo te aconsejo que hables con él, que le digas qué por qué no te hace caso, que sí tiene alguna razón de por qué es así, qué cómo se sentiría él, que cuándo él te hablara tú no le hicieras caso, que tú lo ignoraras, que mejor sí no quiere que pase esto mejor cambie su manera de ser.

Comparando los dos estilos de ayuda, se puede ver que lo que hizo la Sra. Martha fue poner en práctica las fases de la mediación y las técnicas de la escucha activa. Contrario a la Sra. Alma la cual aconsejó, desaprobó, interpretó, amenazó, sermoneó, etc.

Esta actividad tuvo como finalidad que ellos se dieran cuenta de que las doce típicas, que son los doce tipos de respuesta que utilizaron al querer ayudar al papá de Emilio, fueron un obstáculo para la comunicación. Ya que no favorecieron en ningún momento el que él Sr. Martín se sintiera comprendido y, por tanto, que contará lo que le ocurría. Esto se debió a que la mayoría de estas respuestas de

ayuda incluían un juicio negativo sobre él (cómo se sentiría él si tu no le hicieras caso, mejor si no quiere que pase..., etc.) aunque no haya sido la intención de los papás y en especial de la Sra. Alma.

Continuamos con otro ejemplo de cómo aplicamos las doce típicas, con el caso de la Sra. Gudelia que vive situaciones de conflicto con su esposo y su hija María. Y como ayuda a su problema se le aconseja que se divorcie. Con este ejemplo los papás entendieron más claro que el aconsejar, el dar lecciones, el mandar, etc. puede traer consecuencias a lo mejor más fuertes y no soluciones reales.

En esos momentos hice un paréntesis para mencionarles que precisamente el taller tiene como una de las finalidades la de no dar lecciones, ni de consolar, ni dar consejos, etc. simplemente en el taller se les ha mostrado todo un panorama de lo que es la violencia, lo que es el conflicto, la actitud que tienen para enfrentar el conflicto, la forma en que lo enfrentan, la mediación como una alternativa a la resolución de conflictos, la comunicación como el elemento para solucionar los conflictos, etc. todo esto con el objetivo de elevar la calidad del aprendizaje.

Pero en el taller, no se le está diciendo a nadie el qué hacer o dejar de hacer en la forma de educar a sus hijos. No se le está diciendo a ningún padre de familia de los que asisten al taller que tienen que cambiar. Porque el pretender yo que ustedes cambien no lo voy a lograr, por el hecho de pensarlo o quererlo.

Si no que simplemente ustedes solos se han ido transformando a lo largo del taller, están llegando a un nivel de conciencia, porque ahora analizan, reflexionan y piensan como actuar con sus hijos, porque ahora tienen un conocimiento y ese conocimiento les está permitiendo ver las cosas de una manera más racional y no de la manera irracional como se venían conduciendo, a través de violentarse con sus hijos, no tenían la capacidad del autocontrol.

Ahora platican los problemas y tratan de llegar a acuerdos, no como anteriormente que evitaban los conflictos o acomodaban las situaciones como en un tablero de ajedrez o estaban en esa competición de poderes. Ahora han dejado ese posicionamiento para dar paso a la relatividad, han dejado ese silencio para dar paso al diálogo, han dejado eso irracional para dar paso a la razón, han dejado atrás esos modos autoritarios de tratar a sus hijos para dar paso a un trato de equidad, han desarrollado habilidades de comunicación para tener un trato más armónico en el seno familiar. Pero son ustedes solos los que están transformándose por convicciones muy propias.

### **2. 5. 7 Experimentando la mediación**

Después de esto se retomó el cómo la Sra. Martha había ayudado al Sr. Martín. Fue entonces que le pregunté a éste que, cuál de las personas pensaba él que le había brindado más ayuda. Él contestó que definitivamente la Sra. Alma no, que él se había sentido molesto, más sin embargo con la Sra. Martha sí sintió un apoyo.

En esos momentos y sin haberlo planeado ellos empezaron a aplicar estas habilidades de la comunicación. La Sra. Martha preguntó ¿Desde cuándo pasa esto? El Sr. Martín comenzó diciendo... Pues tal vez, tal vez. yo sí hacía caso, yo sí hacía eso por cierto temor, por cierto miedo no, por cierto miedo de que no me fueran a pegar, o a regañar o a castigar y yo siento que Emilio no me hace caso a mí, porque yo también llevaba a la práctica eso. De decir, sabes que voy a agarrar y te voy a quitar la televisión o te voy a quitar tus juguetes, porque yo me sentía con más autoridad.

Continuó la Sra. Martha ¿Pero cómo te hacía sentir que a ti te pegaran? Fue algo que me hacía sentir muy mal, obviamente, obviamente a mí me hacía sentir como un tonto que no servía para nada, si no hacía las cosas bien, porque esa fue la filosofía que a mí me vendieron, que todo se puede.

Continuó la Sra. Martha ¿Y cómo te hubiera gustado que te hablaran en lugar de pegarte, para que tú obedecieras sin necesidad del regaño o del castigo? Pues obviamente, que me hubiera gustado que me hablaran bien, obviamente que me hubiera gustado que me enseñaran las cosas con más cariño, no tan fuerte, ni yo teniendo el miedo. Y eso me llevó a veces a no obedecer, pues me daba miedo y llegue a decir, pues a mí ya no me manden, a mí que no me digan, pues sí no lo hago bien me van a castigar. Continuó la Sra. Martha, entonces creo entender que a ti no te gustaba que te regañaran y que te hubiera gustado que te hablaran bien, ¿es así?...Así es...

Continuó la Sra. Martha ¿y tú qué piensas, cómo le gustaría que a tú hijo le hablaran? Obviamente al niño le gustaría que le hablaran de una manera más bonita... no, de otra forma. Yo antes del curso, lo he externado, incluso si era de los que le decía ¡oye te estoy hablando! Iba y tal vez lo jaloneaba, tal vez le pegaba. Pero ahora después de haber visto lo de la violencia y todas estas cuestiones, pues ya pienso dos veces antes de hacerlo. Ya voy con él hablo con él, trato de entender sus necesidades, de llegar a un acuerdo.

Después de que concluyeron les pregunté que habían visto en este diálogo que había tenido la Sra. Martha y él Sr. Martín. La Sra. Gudelia dijo que lo llevo hasta sus raíces, por qué él era así; él Sr. Pablo habla de que es la graduación del curso; la Sra. Marcia, dice que le hizo hacer conciencia; la Sra. Martha habla y dice que ahora el Sr. Martín vive otras situaciones con su hijo, y para su punto de vista son positivas. En eso interviene él Sr. Martín y argumenta que si, efectivamente son positivas, como lo dijo el Sr. Pablo es la graduación precisamente de lo que venimos aprendiendo, tener una forma de cómo dirigirnos hacía los hijos.

En eso le pregunto ¿Qué quién lo ha llevado a ese nivel de conciencia? Él contesta, que obviamente uno mismo, uno mismo, externando lo que en su

momento, a uno no le habían cuestionado, lo que a uno no le habían preguntado. Cómo es la forma de tratar a los hijos, porque a nadie nos gusta que nos digan debes de educar a tus hijos así, debes de hacer esto, debes de hacer lo otro. Si no que uno mismo piensa que ya por el simple hecho de que son sus hijos, tiene el derecho de gritarles, pegarles o decirles. Entonces este curso, al menos a mí me a servido para aprender, para aprender precisamente cómo debo de educar a mí hijo.

### **2. 5. 8 La mediación en marcha**

Ya para concluir el taller pasamos a experimentar la mediación formal con un caso dado. ***“El maltrato por las exigencias desmedidas de los padres en las tareas de la escuela”*** con el objetivo de que los padres y madres que asistieron durante los diferentes talleres pudieran experimentar la mediación formal, como método alternativo para resolver los desacuerdos interpersonales y evitar así la aplicación de sanciones. Durante la mediación se presentaron las partes y las reglas, acordándose que no habría interrupciones, ni insultos, no agresiones, ni utilizarían un lenguaje ofensivo, serían honestos y sinceros.

Después de esto se paso a la fase de “cuéntame”, en donde los mediadores pusieron de manifiesto las habilidades de comunicación, mostrando interés, parafraseando, clarificando, reflejando, etc. resumiendo posteriormente cada una de las posiciones y dando paso a una posible solución. A través de escuchar las necesidades de cada una de las partes en conflicto, en donde finalmente llegaron a un acuerdo.

Posteriormente los padres y madres externaron comentarios respecto a lo importante que ha sido para ellos este taller, ya que hoy en día se están dando la oportunidad de experimentar la mediación en sus hogares.

Ellos comentan que ahora viven un conflicto y en vez de tornarse de manera violenta como anteriormente lo hacían. Ahora el conflicto lo enfrentan a través de la cooperación y la colaboración, utilizan las técnicas de la comunicación, y mencionan que es necesario sensibilizarse al momento de escuchar a la otra parte y se refieren a sus hijos. En el dialogo que tienen ellos tratan de entender cual es la situación real que acontece en el conflicto, cuáles son los sentimientos y necesidades de cada uno de las partes involucradas.

Y algo que reconocen la mayoría de ellos que han dejado de maltratar a sus hijos, están dejando de pegarles a sus hijos, los gritos, los silencios, las amenazas, etc. están siendo sustituidas por el diálogo, están transformándose...

Estamos por concluir el taller, únicamente resta entregarles el documento para la evaluación del curso de mediación (anexo 18). En donde ellos al final han evaluado a éste en una escala del uno al cuatro, en cuatro (bueno / excelente).

Ellos concluyen diciendo que el curso en sí tuvo una presentación e introducción excelente, así como la información que se manejó, fue muy clara la presentación sobre las habilidades de comunicación ya que estas se pusieron en práctica y no se quedaron en mera teoría, sintieron que tuvieron la oportunidad para discutir y preguntar dudas. Y lo más importante, consideran que la mediación como herramienta para prevenir y resolver conflictos en el seno familiar es muy favorable argumentando que sus valores, actitudes y formas de comunicarse son distintas. Ellos pienso yo, se están transformando.

En la última sesión llevamos a cabo un convivio, en donde rompimos piñatas, compartimos alimentos, y cada cual expreso algo muy personal sobre lo vivido en estos cuatro meses...

# Apartado III

Y a todo esto ¿Qué pasó con la interacción de los padres?

## **Apartado III**

### **Y a todo esto ¿Qué pasó con la interacción de los padres?**

#### **3. 1 Análisis de los datos... a partir de la reflexión**

El análisis de datos lo he hecho con base a un proceso de codificación, mediante el cual he buscado comprender los datos desde y en relación con el contexto.

Cabe mencionar, que en el preámbulo existió un exhaustivo análisis bibliográfico en función a temas como: la violencia contra los niños, el conflicto, las familias disfuncionales, la comunicación, metodología de la investigación, investigación cualitativa, mediación, entre otros. Este acercamiento bibliográfico, junto con la categorización como un medio de organizar la información me permitió identificar temas, buscando en todo ello reducir y simplificar los datos, exponerlos y así poder extraer conclusiones.

Durante el curso de la investigación tuve la oportunidad de recoger abundante información, valiéndome del diario de campo con el propósito de conocer de forma personal los hechos que acontecían en el aula, relacionados con la problemática en cuestión, grabaciones en video destacando con esto las actitudes violentas que manifiestan los padres contra sus hijos, así como la utilización de cuestionarios estandarizados, lo cual me dio la oportunidad de obtener más datos en relación a sus vivencias, relaciones, conductas, sentimientos, etc.

Con toda esta recopilación de datos me di a la tarea de ver los videos y transcribí la información que estos contenían, con lo que pude captar mucho del significado que encierran las palabras de los padres y sus acciones. Posteriormente con el texto en mis manos, me dediqué a leerlo una y otra vez con la intención de apropiarme de el.

Pero vino lo más difícil el elaborar las categorías, pues demandaba mucho tiempo y aparte con lápices de colores en las manos había que desbaratar ese texto, para encontrar la estructura interna del discurso, para saber que tema o que temas aparecían a lo largo de éste. Lo que dio paso a las unidades de significado a las que asigne un código significativo para mí, y en cada una de ellas iba metiendo fragmentos del texto, lo cual me permitió definir las categorías. En estos momentos la información era ya más manejable pues ya estaba codificada y categorizada. Ahora lo que seguía era presentar la información, pero de manera ordenada, se nos hablaba de que en un análisis de datos cualitativos esto se podía hacer mediante gráficas, diagramas o matrices. La información que tenía en esos momentos ya codificada y categorizada la ordené en una matriz, en la cual pude ver todo lo acontecido en el proceso.

Pero el análisis no concluía aquí, ahora se tenía que hacer una validación de la información, lo que se afirmaba se tenía que justificar con evidencias, vino entonces como estrategia, la triangulación de datos temporal, que me permitió constatar los resultados, pues hice todo un análisis de los datos desde el inicio de la investigación, durante y al final de esta. También me valí de la triangulación metodológica para descubrir las coincidencias y divergencias en el diario de campo, en los cuestionarios y en el análisis de documentos. A continuación se presenta la conceptualización de las categorías encontradas y un cuadro de las mismas.

### **3. 1. 1 Actitudes Concepto**

La actitud es la expresión o respuesta emocional de agrado o desagrado, sin fundamento e implica un prejuicio, es decir; es una predisposición positiva o negativa con respecto a personas, grupos o situaciones, para los cuales es un hábito de pensamiento que va a influir en un comportamiento

***...él Sr. Pablo considera que él tiene que ser muy enérgico con Julieta, ya que la “sociedad” así lo exige...***

El comportamiento engloba las conductas y actitudes en su totalidad y se da con base en aspectos físicos, psicológicos, biológicos, sociales, culturales y ambientales (teoría epigenética).

### **3. 1. 2 Tipos de actitudes**

#### **3. 1. 3 Actitudes positivas**

Son las actitudes abiertas que permiten un diálogo y que fundamentalmente cambian una serie de aspectos. No hay crecimiento en ningún aspecto de la vida física o mental de un individuo que no tenga cambio.

Para el lenguaje psicológico, es una forma de actuar que considera “madura”

#### **3. 1. 4 Actitudes negativas**

Son siempre rígidas, cerradas y resistentes al cambio, son las que no permiten a otras situaciones ayuden a salir adelante.

***...Cuando Julieta no hace las cosas como su papá quiere, este adopta una actitud negativa, poniéndole unas orejas de burro, y amenazándola de que la va a traer a la escuela para que sus compañeros se den cuenta de que es burra y se burlen de ella...***

La gente muy cerrada funciona a este nivel y lógicamente esta gente crea tensiones, molestias, conflictos y hasta apatía por que es una gente demasiado rígida.

Esto dentro de la psicología se llama “inmadurez”

Por las actitudes negativas se van a crear problemas en la familia, en el trabajo, con la gente, en todos los medios y nos limitarán en nuestro desarrollo.

Como superación personal, el cambiar estas predisposiciones negativas hacia una serie de predisposiciones positivas, nos permitirán aprender y crecer en todos los aspectos de la vida.

Las predisposiciones negativas a nivel mental funcionan como grilletes de hierro, en la medida en que un hombre está más cargado de todas estas actitudes negativas, le será más difícil desarrollarse, le impiden tener mejores relaciones, entonces, se le va creando una lentitud en el desarrollo.

### **3. 1. 5 Características de las actitudes**

#### **Son aprendidas:**

De acuerdo a la experiencia, y a la propia vivencia, pues un niño cuando nace no tiene con él todas sus actitudes sino se le empiezan a crear en la medida en que crece.

***...El papá de Julieta fue abandonado por sus padres a los tres años de edad y tuvo una infancia muy hostil...***

#### **Son modificables:**

No importa lo que exista del pasado, todas estas experiencias pueden cambiar, modificar y crecer en todos los aspectos.

### **3. 1. 6 ¿Cómo se han ido aprendiendo esta serie de actitudes?**

Por medio de un proceso de socialización.

El hombre desde que nace está en contacto con otros grupos, otras personas; la vida de todos gira en un grupo con diversas situaciones (teoría de los ecosistemas).

En este proceso de socialización es donde han empezado a formarse la serie de actitudes.

### **3. 1. 7 Cambio de actitudes**

La actitud funciona como una situación mental ya estabilizada y cuando no responde a la realidad de las cosas, sino a una disposición subjetiva, engendra las condiciones imposibilitantes de la comunicación y da origen a toda clase de situaciones que impiden las relaciones con los demás. En consecuencia, si el propósito es llevarse bien con todos, lo primero por hacer es revisar actitudes y modificar todas aquellas que lo dificulten.

Todo cambio de actitud debe de obedecer a una finalidad bien definida, pues implica la sustitución de una por otra, lo que obliga a tomar una disposición honesta y objetiva, permitiendo examinar las situaciones, individualizándolas, sin estar sujetas a prejuicios que alejan de los datos proporcionados por la realidad.

Una actitud estabilizada, de aceptación o rechazo, está basada en un prejuicio, por lo cual para modificarla, habrá previamente que sustituir ese prejuicio por un juicio fundado con objetividad.

***...El Sr. Pablo muy molesto dice, que por qué estas pláticas hasta el final, por qué hasta que mi hija está por terminar, por que no se me dijo desde tiempo atrás lo que iba a ocasionar en mi hija con mis exigencias, con mis modos de proceder en la educación de mi hija, esto hubiera sido muy bueno si lo hubiera conocido al principio y a lo mejor en estos momentos no estaría aquí. Porque los que ahora estamos somos los que creemos, los que queremos un cambio, porque queremos darnos una oportunidad.***

Debe tenerse presente, desde luego; que sin el examen objetivo a que se sujetarán las actitudes, y cada uno de los casos donde se someten a revisión; no será posible hacer una evaluación correcta de ellas y menos aún podrán corregirse. ( <http://izea.inea.gob.mx>)

***Él considera que es necesario, hacer una práctica de análisis respecto al modo en que se trata a los hijos, debiéndose convertir en un ejercicio diario de autorreflexión, el cual les permita caminar de manera adecuada en la formación de los hijos, ya que hasta hoy él pensaba que lo que hacía con Julieta era lo correcto. Y por tal es necesario que esto no se quede nada más en la escuela, sino que lo lleves a tus amigos, a tus familiares, a toda la gente con la que te relacionas, para que realmente se de ese cambio.***

### **3. 2 Conflicto Concepto:**

Un conflicto surge cuando entran en contraposición los objetivos, metas o métodos de dos o más personas.

Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y grupos, que definen estas metas como mutuamente incompatibles. Puede existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Dos o

más partes perciben que en todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan. ([www.inter-mediación.com](http://www.inter-mediación.com))

Los conflictos son más una respuesta a la Ley de las Diferencias individuales, por las cuales las personas perciben las cosas y los hechos de diferente manera, los juzgan de acuerdo a diferentes paradigmas y a escalas de valores distintas y muestran actitudes y conductas que entran en contraposición.

***...El conflicto “Las orejas de burro”: Los protagonistas son Julieta y su papá; la relación es de huida y enfrentamiento; los sentimientos son de rabia por parte del papá y de temor por parte de Julieta; el conflicto se haya en un momento latente, ya que cada vez que Julieta no obedece con respecto a su tarea se le amenaza; los valores que prevalecen son de intolerancia y desconfianza por parte de su papá y por parte de Julieta vive la frustración; el interés del Sr. Pablo es que Julieta lo respete; la posición de el papá es ridiculizar a Julieta frente al grupo y la de Julieta es que no quiere que le ponga las orejas de burro y lo reta; la solución que demanda el Sr. Pablo es que Julieta haga su tarea correctamente y la de Julieta es que no la amenace...***

Los conflictos pueden ir desde un acto sutil de desacuerdo hasta la oposición violenta.

Anteriormente se pensaba que los conflictos eran negativos y destructivos, que eran provocados por personas problemáticas que afectaban a la organización, pero hoy se sabe que no necesariamente es así, el conflicto se considera algo inevitable en los grupos humanos y si se maneja adecuadamente puede transformarse en una efectividad humana y organizacional enriquecida y más generadora de desarrollo.

### **3. 2. 1 Naturaleza de los conflictos**

La naturaleza de los conflictos y sus efectos en las organizaciones han sido estudiados por científicos de diferentes corrientes del pensamiento, principalmente se pueden identificar tres enfoques distintos:

El punto de vista Tradicional, el punto de vista de Relaciones Humanas y el punto de vista Interaccionista (Robbins, S).

### **3. 2. 2 El punto de Vista Tradicionalista:**

Supone que todo conflicto es malo y por lo tanto deben evitarse los conflictos en las organizaciones. Favorecen la reducción de conflictos y se recomienda que se vaya a la causa del conflicto y se corrija.

### **3. 2. 3 El punto de Vista de Relaciones Humanas:**

Se basa en la creencia de que el conflicto es natural e inevitable en los grupos humanos. El conflicto se acepta, no se le puede eliminar e incluso ocasionalmente puede ser benéfico para el desempeño de un grupo.

### **3. 2. 4 El punto de Vista Interaccionista:**

Sostiene la idea de que el conflicto no tan solo es una fuerza positiva que estimula la productividad del grupo, sino que es absolutamente necesario para que el grupo se desempeñe eficazmente. Por lo tanto, favorece la discusión con madurez y autocrítica enfocándose más al buen manejo del conflicto para que sus resultados sean efectivos.

### **3. 2. 5 Etapas del conflicto:**

**Etapa 1:** Es la presencia de condiciones problemáticas que favorecen potencialmente la presencia de conflictos, estas condiciones pueden ser una mala comunicación o comunicación ineficaz, niveles de autoridad, grado de dependencia, etc. y/ o variables de personalidad: risas sarcásticas, tono de voz irritante, carácter demasiado dominante, temperamento colérico, etc.

**Etapa 2:** En esta etapa se empieza a percibir o sentir una situación de conflicto. Pues las personas involucran emociones creando ansiedad, tensión, frustración u hostilidad.

*...últimamente yo creo que mi hijo a entrado en una etapa, en donde se ha vuelto muy desobediente. Pues le cuesta mucho trabajo hacer caso, tanto a sus papás como a sus tíos. Sus tíos le hablaron para regalarle unas revistas para hacer su tarea, pero Emilio no hizo caso y siguió viendo la tele. Fue entonces que lo jalé del brazo y lo llevé hasta donde estaba su tía, inmediatamente Emilio empezó a llorar e hizo su berrinche. Ya cuando regresamos con las revistas se tiró al suelo, apagamos la televisión y lo mandamos a su recámara...*

**Etapa 3:** Una o ambas partes toman la decisión de enfrentar el conflicto de determinada manera. Generalmente se pueden identificar cinco intenciones para el manejo del conflicto.

**Colaboración** Intención de arreglarse con la otra parte de manera en que ambos puedan lograr sus objetivos, conciliar sus intereses y quedar plenamente satisfechos.

*...Hable con Emilio, dice su mamá y le dije que si le gustaría que no le hiciera caso, él me dijo que no. Entonces quedamos en el acuerdo de que él me hace caso y yo también le hago caso.*

**Competencia:** Deseo de satisfacer los intereses personales a como dé lugar, ganando a la otra parte independientemente de cómo se vea ésta afectada.

*...María no quería hacer la tarea, la empezó a hacer mal, empezó a borrar, y yo me empecé a enojar, explica su mamá, Le dije que no, que así no se hacía, que la tenía que hacer bien. Empezó entonces mi esposo a apoyarla, a decirle que no, que ella la hiciera como quisiera. Le explique que esto no era correcto, porque si tú la dejas hacer como ella quiera se va a ir siempre por lo que ella quiera. Ella empezó a gritar, a aventar las... el cuaderno, él empezó a apoyarla...*

**Evitación:** Deseo de retirarse de un conflicto, sacarle la vuelta o suprimirlo.

*...como padres de familia el evitar los conflictos nos lleva a no maltratar a nuestros hijos, preferimos que sigan latentes a confrontarlos...*

**Acomodación:** Estar dispuesto a dar concesiones, a ceder para que el otro se salga con la suya, con tal de que se resuelva el conflicto.

*...la Sra. Graciela, al momento de que tiene que hacer la tarea con su hijo, éste no le hace caso, por lo que ella se desespera y le acaba gritando y pegando...*

### **3. 2. 6 Manejo asertivo de los conflictos**

La asertividad es el proceso de no esperar a que los conflictos se resuelvan solos sino tomar una parte activa en la solución, expresar sentimientos, pedir favores razonables, dar y recibir una retroalimentación honesta.

## Proceso de la investigación-acción realizada (conclusión)

| Contexto del proyecto                   | Situación o del problema por resolver  | Causas relacionadas con la practican docente   | Consecuencias   | Confrontación con la realidad  | Conceptos de referencia   | Propuesta de estrategias de intervención.             | Instrumentos de observación y seguimiento de la estrategia             | Categorías construidas para analizar la información recogida | Organización de categorías en temas y subtemas  | Productos                    |
|---|--|--|---|--|---|---|--|--|---|------------------------------|
| Jardín de Niños en el Estado de México. | ¿ Cómo reestructurar las relaciones familiares, a través de mirar a los conflictos como oportunidades de transformación, mediante los sistemas de mediación, para elevar la calidad del aprendizaje? | La familia es la primera institución de sociabilización y aprendizaje para el niño. Existe la carencia de una base sólida de colaboración necesaria para la formación del niño. Resultado del mal manejo del conflicto, a través de las paternidades violentas, el maltrato psicológico y la violencia supuestamente formas correctivas. (Con arraigo cultural y social. | El maltrato físico y psicológico está desarrollando en los niños un modelo de relaciones interpersonales basado en el desprecio y la intolerancia. Destruyendo la autoestima (auto concepto, autonomía, auto evaluación), favoreciendo en un futuro conductas delictivas, deteriorando la salud y disminuyendo la calidad del aprendizaje. El niño no podrá desarrollar las competencias afectivas, sociales y cognitivas. Y Por tanto, no podrá constituirse de manera integral. | Gran parte de los padres utilizan la violencia como forma correctiva ante los conflictos. Reproduciendo modelos de conducta aprendidos en su infancia. Enfrentando los conflictos de manera negativa a través de la evitación, la acomodación y la competición. Prevalece la cultura de yo gano-tu pierdes. No hay apertura al diálogo para la solución de conflictos. Prevalece la cultura de la violencia. | Marco conceptual general: Teoría psicosocial. Conceptos básicos de referencia: violencia, frustración, conflicto, agresividad, victimización, aprendizaje, emociones, sentimientos, evitación, acomodación, competición, anti-valores, problemas en la comunicación. Conductas disfuncionales | Los Sistemas de Mediación y resolución de conflictos. | Diario de campo, video, pláticas con padres de familia, cuestionarios. | Actitudes de los padres en el taller. El conflicto.          | Descubrimiento de los padres de la resolución pacífica de los conflictos familiares. Descubrimiento de los padres de que el conflicto es productivo y positivo. Descubrimiento de reconocer y comprender el rol de las emociones en la resolución de conflictos. Descubrimiento de posibilidades de una solución en la que todos ganen. Descubrimiento de aptitudes de comunicación para mejorar los procedimientos de resolución de conflictos. Descubrimiento de los padres de la cooperación al trabajar con sus hijos, ayudándolos y compartiendo. Descubrimiento de los sistemas de mediación como alternativa para prevenir la violencia en la familia. Utilización de la mediación para elevar la calidad del aprendizaje. | Informe del proceso seguido. |

# Análisis de datos

| Categoría / día                                     | Sep. 7   | Sep. 21  | Sep. 28  | Oct. 5  | Oct. 12   | Oct. 19  | Oct. 26  | Nov. 9  | Nov. 16  | Nov. 21  | Nov. 30   | Dic. 7 | Dic. 14 | Conclusiones |
|---|--|--|--|---|---|--|--|---|--|--|---|--------|---------|--------------|
| <b>Actitud de los padres / madres en el taller.</b> | Había <b>incertidumbre</b> por este taller, manifestándose en preguntas, cómo si era obligatorio, cómo va a ser, cuánto costará, etc., sin embargo se inscribieron más de 25 padres / madres de familia. | Ha y <b>interés</b> de los padres / madres han venido familia, ahora son más de 40 asistentes al taller. Hay <b>poca participación</b> ya que sólo algunos de ellos exteriorizan algunos comentarios, con relación a que están <b>confundidos</b> en cuanto al modo en que están educando a sus hijos. Muestran <b>desconfianza</b> respecto a lo que se va a trabajar en el taller, si va a responder a sus expectativas, hay <b>cierta timidez</b> al momento de expresar sus comentarios. Pero contrario a esto manifiestan <b>mucha más interés</b> por <b>aprender a convivir</b> con sus seres queridos. (Actividad "La mano") | El <b>interés</b> continúa, algunos padres / madres han venido hoy acompañados de familiares al taller. Al haber hecho la dinámica de pedir autógrafos, se muestran un poco <b>menos de inhibidos</b> . Posteriormente se proyectó el video "La violencia y los jóvenes" en el cual se analizaron las condiciones que la propician. Después de la proyección los padres / madres, tienen <b>más participación</b> debido a que <b>comentan</b> las situaciones de conflicto que viven con sus hijos. <b>Manifiestan</b> <b>aceptación</b> respecto a cómo arremeten en contra de ellos. Al haber leído la lectura "La familia, la violencia y el círculo de la frustración...", los padres / madres se muestran <b>preocupados</b> y aceptan que si, que realmente ellos llegan a esa <b>frustración</b> que los hacen sentir <b>incertidumbre, enojo, tristeza y llanto</b> , sienten <b>culpas</b> . (Video. | La sesión anterior me gustó mucho por ser un día conmemorativo, otros <b>manifiestan resistencia al cambio</b> ya que se <b>excusan</b> diciendo, que se les murió alguien, que los disculpe, pero que para la otra vez, etc. El grupo de padres / madres está ahora <b>más condensado, demasiado comprometido</b> y <b>puntuales, participan</b> haciendo síntesis de lo visto en sesiones anteriores, <b>comentan que lo están aprendiendo, poniendo en práctica</b> . Después de que se definió el conflicto y se conocieron los elementos del conflicto, los padres / madres cayendo en la dinámica "cuéntame", sintieron la <b>confianza</b> para exteriorizar un conflicto, el cual posteriormente se analizó. Pero al haber hecho un paréntesis en el elemento de los sentimientos, los padres / madres <b>se muestran angustiados, contrariados y sienten culpa</b> , ya que ahora comprenden que los <b>sentimientos de ira, coraje, rabia, tristeza</b> , etc., que se despiertan en ellos durante los conflictos que viven los están <b>arrastrando</b> a la zona de alto riesgo que se caracteriza por la <b>irracionalidad</b> . (Campaña de Gauss- "El diagrama de las emociones") y es precisamente lo que los lleva a mal manejo del conflicto. | Prevalece un ambiente muy <b>agradable</b> en el taller, el padre / madre muestran mucho más, bromean y han hecho el comentario que ahora que son menos están mejor y más a gusto. La Srta. Martha ha llegado a un punto de análisis y reflexión, ya que a través del Ledratch, se da cuenta que en su casa se vive un conflicto enquistado y latente, lo que la ha llevado a situaciones de depresión. Siente culpa y reflexión que no puede enfrentarlo, que le falta valor. El Sr. Pablose muestra crítico al respecto, en el sentido que dice que Martha tiene que ver sus necesidades y de acuerdo a la campaña de Gauss "El diagrama de las emociones", ella está cayendo en la zona de más alto riesgo que es la irracionalidad, ya que la está invadiendo la depresión y por tal es incapaz de enfrentar el conflicto (video) Los padres / madres están transformando su modo de ver el conflicto, tienen otra percepción de este. Lo están utilizando para saber que está aconteciendo a su alrededor. | Al haber leído el texto de "liberem" los padres se muestran... <b>triste s, pensativos, preocupados</b> . La forma en que enfrentan los padres / madres los conflictos denota que <b>no saben</b> utilizar el conflicto de manera positiva, ya que miran solamente sus propios intereses, <b>no comunicación, hay cooperación, no hay balance entre razón y emoción</b> . Ya que al momento de afrontarlos y dárles soluciones, gran parte del grupo los <b>evitan o posponen, solo los objetivos personales</b> a costa de los otros; otra parte del grupo <b>cede habitualmente</b> a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios y, una parte reducida de los padres / madres utilizan la negociación en donde lo que buscan es que la solución sea satisfactoria para ambas partes. (Cartel- Estilos de enfrentamiento al conflicto - video. | Los padres / madres <b>muestran necesidad de convivencia</b> , ya que han entabiado vínculos de amistad entre ellos. Después de haber trabajado la técnica de mirate al espejo" Los padres / madres <b>manifiestan la necesidad que tienen de convivir</b> de manera sana con sus hijos y, <b>dejar</b> a un lado las paternalidades violentas. Pero esta situación los lleva a sentirse <b>frustrados</b> ya que para ellos es muy difícil dejar estas prácticas a un lado. Pueden argumentar que fueron educados de esta manera, además de que son patrones arraigados que obedecen a la propia cultura. Pero independientemente de esto sienten la <b>necesidad de cambiar</b> , ya que hoy estas prácticas no fueron desde mucho tiempo atrás, de tal modo que ellos no hubieran caído en tantos errores en la educación de sus hijos. (video) | Los padres / madres <b>muestran interés</b> , pues después de haber trabajado el documento "Ideas previas sobre la mediación) <b>están confundidos</b> , no alcanzan a interpretar, cómo funciona, ni que ventajas o desventajas cada una de las fases del proceso de mediación. De manera paralela con la simulación del caso "La violencia a través de los golpes" (video). Lo cual dio pauta para que los padres / madres <b>reconoceran</b> primeramente que sus conductas violentas no son las correctas, ya que al mediar estréba en usar el diálogo considerando a ambas partes implicadas y que los mediadores no dan la solución al conflicto. Esto es <b>significativo</b> para ellos ya que ahora tratan de <b>dejar</b> de lado las paternalidades violentas, ahora ellos <b>están convencidos</b> de que a través del diálogo pueden encontrar una solución a los conflictos. (Guión para el análisis de la representación). | Los padres / madres tienen <b>mucha participación</b> en este tipo de talleres, ya que se van a tener que retirar antes. Este taller fue un poco pesado para los padres / madres por ser teórico. No fue tan importante que es, el tener una <b>actitud personal</b> de ponerse en el lugar de la otra persona para poder comprender lo que está diciendo y lo que está sintiendo. | Hoy termina el taller los padres / madres <b>sienten la necesidad de continuar</b> en este tipo de talleres, ya que <b>hacen bromas</b> y, dicen que qué van hacer sin sus martes bohemios. Después de trabajar las técnicas "tu estilo personal" y "las doce típicas", con un conflicto dado, los padres / madres <b>reconocen</b> que la mala utilización de estas lleva a un aumento del conflicto. Ya que obstaculizan la comunicación. Después de haber experimentado, la mediación formal., los padres / madres <b>aceptan</b> como positiva esta alternativa en la solución de los conflictos ya que a ellos los ha <b>transformado</b> y esto ha traído consigo que sus relaciones, hoy sean más sanas. Pues frente a un conflicto, ahora <b>saben</b> cómo utilizarlo de manera positiva. | Los padres / madres han alcanzado una concepción positiva del conflicto, ya que ahora lo afrontan a través del diálogo, como una alternativa a otras posibles respuestas menos constructivas, como habían venido siendo la agresión y la violencia o las de huida o sumisión, ahora se ha impuesto el yo gano / tú ganas. La práctica de la participación democrática los lleva hoy a considerar los intereses, sentimientos, deseos y necesidades de sus hijos, ahora tienen actitudes de apertura, comprensión y empatía, están asumiendo la salida de los conflictos de manera comprometida. |        |         |              |

|                         |  |  |  |   |  |   |  |  |  |   |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|---|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|
| <p><b>Conflicto</b></p> |  |  | <p>Los padres / madres frente a un conflicto con sus hijos, utilizan la violencia física y psicológica de la siguiente manera: golpean a sus hijos, los dejan sin comer, les castigan sus juguetes sin no aprueban un examen, les dejan de hablar si no hacen la tarea, los ignoran, les arrebatan las cosas, los amenazan, etc. (video). Los padres / madres entran al círculo de frustración de la violencia" y es a partir de aquí, que se se violentan frente a un conflicto. (Murphy, 1947)</p> | <p>Los padres / madres de familia viven diferentes situaciones de conflicto con sus hijos y los enfrentan de manera negativa a través de la violencia física (video oct. 5. Los padres con este actitud están manifestando que no saben como manejar los conflictos de manera positiva, lo cual quedó confirmado al momento de evaluarlos. (Cuestionario-Diagnóstico para evaluar tu actitud personal ante los conflictos).</p> | <p>Después de haber entregado el documento "guía para el análisis del conflicto" sobre la base del conflicto de "Julietta y las orejas de burro". Los protagonistas son Pablo-papá, Julieta-hija; la relación que viven es de huida y enfrentamiento; los sentimientos son de rabia por parte del papá y de temor por parte de Julieta; el conflicto se haya en un momento latente ya que cada vez que Julieta no obedece a hacer su tarea se le amenaza; los valores que prevalecen son de intolerancia y desconfianza por parte del padre y por parte de Julieta vive frustrada; el interés del papá es que Julieta lo respete; la posición del papá es ridiculizar a Julieta frente al grupo y la de Julieta es que no quiere que le pongan las orejas de burro y lo reta; la solución que demanda el Sr. Pablo es que Julieta haga su tarea correctamente y la de Julieta que no la amenace. Utilización del conflicto de manera negativa.</p> | <p>Los conflictos que viven los padres / madres de familia son de relación / comunicación, de intereses, necesidades, por actividades, por preferencias y valores. (Video).</p> | <p>Los estilos de <b>enfrentamiento al conflicto</b> que utilizan los padres / madres son la <b>evitación, la competencia, la acomodación y muy pocos el compromiso.</b> (cartel - estilos de enfrentamiento al conflicto - video)</p> | <p>Los padres / madres siguen <b>enfrentando los conflictos de manera negativa</b>, ya que entran al círculo de frustración de la violencia, el cual los arrastra a la zona de más alto riesgo de las emociones, que se caracteriza por la irracionalidad y por tal llegan al uso de la violencia física y psicológica contra sus hijos. Esto los está conduciendo a la destrucción de las relaciones.</p> | <p>Los padres / madres han escenificado un proceso de mediación, mediante la representación de un conflicto de la vida real "el maltrato a través de los golpes", (video) en donde por las exigencias desmedidas de los padres / madres los hijos son violentados. Con esto los padres / madres pudieron entrenar las habilidades propias de la mediación, como son el escuchar, el parafrasear, el buscar soluciones creativas, etc. de tal modo que ahora entienden un poco más este proceso y su objetivo. Que es el de utilizar las técnicas de la comunicación y pensamiento creativo para generar soluciones a los conflictos, contrario al empleo de la fuerza.</p> | <p>Los padres / madres utilizan los conflictos de manera positiva, pues ahora los enfrentan a través de la cooperación, en donde buscan soluciones creativas, en donde son considerados los intereses de ambos y por tal ambos salen beneficiados. (Yo gano-tú gano).</p> | <p>Los padres / madres trabajaron el conflicto "El Sr. Martín puede estar pasándola muy bien con su hijo, pero si su humor cambia en ese momento el trato hacia con su hijo se toma violento" Los padres / madres enfrentaron el conflicto mediante la escucha activa, ya que mostraron interés, clarificaron, Parafrasearon, reflejaron y resumieron. Lo que les ha permitido Resolver el conflicto de manera positiva, ya que han pasado de posicionamientos a necesidades. (Documento-te escucho)</p> | <p>Los padres / madres <b>utilizan la mediación, como una alternativa en la solución de conflictos</b>, utilizan este último de manera positiva.</p> |  |  |
|-------------------------|--|--|--|---|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|

### **3. 3 Informe de investigación – acción.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – ACCIÓN ¿Cómo reestructurar las relaciones familiares a través de mirar a los conflictos como oportunidades de transformación, mediante los sistemas de mediación, para elevar la calidad del aprendizaje?**

Alejandra Ganado Díaz

#### **3. 4. 1 Introducción**

En una época como la que vivimos a nadie se le escapa que la resolución de conflictos de un modo pacífico es uno de los grandes retos de nuestra sociedad actual. Por otro lado, desde las escuelas se reclama, cada vez más con mayor insistencia, la necesidad de contar con técnicas y procedimientos eficaces para poder ayudar a una creciente diversidad de personalidades con diferentes intereses, deseos y necesidades que generan multitud de situaciones de divergencia interpersonal. Por lo cual para colaborar en esta difícil tarea surge el presente proyecto.

La propuesta que a continuación presento es el fruto de un trabajo de investigación – acción aplicado en el centro en donde trabajo y en donde llevé a cabo la aplicación de los sistemas de mediación.

El propósito es exponer esta propuesta formativa sobre mediación que hasta la fecha he desarrollado, de modo que cualquier persona interesada pueda, llevarlo a su centro de trabajo.

### **3. 4. 2 Contextualización de la experiencia**

Partiendo de que el conflicto es un fenómeno consustancial a la convivencia humana, el objetivo de esta disciplina es abordar todos aquellos aspectos que hacen negativas y destructivas las situaciones de conflicto y transformarlas, eliminando la violencia y destructividad que habitualmente se genera en estos ámbitos.

La aplicación de las técnicas de transformación de conflictos en la familia representa una visión de la educación por la paz que se centra en promover un marco y unas relaciones pacíficas dentro del seno familiar.

Como resultado de la aplicación de este proyecto, los padres / madres desarrollan sus habilidades sociales, pues aprenden a comunicarse mejor, a resolver sus disputas y a reducir las tensiones asociadas al conflicto. Estas habilidades aumentan la capacidad para la toma de decisiones, mejoran su autoestima y promueven la responsabilidad ante los conflictos. Pero para alcanzar este objetivo, es necesario la utilización de la mediación como procedimiento central, pues es una de las herramientas más importantes en la transformación de los conflictos. Es una técnica que se utiliza en el terreno político, comunitario, social, escolar, etc.

Consiste en la asistencia de una o varias personas que ayudan a las partes a resolver sus diferencias de una forma productiva y positiva. El mediador no tiene ninguna autoridad en cuanto a las decisiones que hay que tomar y la participación de las partes es siempre voluntaria.

Las diferentes situaciones de conflicto que vivían los padres / madres de familia de mi grupo y que enfrentaban a través del maltrato con sus hijos me llevó a la realización de este proyecto, pues se estaba viendo afectada la calidad del aprendizaje.

### **3. 4. 3 Diseño de la experiencia**

Para el diseño de la experiencia partí de lo que se ha realizado en otros países y lo he que actualmente se está haciendo en México y lo adapte a mi realidad y a mi propio enfoque en el campo de la transformación de conflictos. Diseñando el proyecto en los siguientes pasos:

- Información a mi centro educativo de la aplicación de los sistemas de mediación.
- Organización del programa, objetivos, contenidos, metodología, temporalización y evaluación.
- Información a la comunidad de padres / madres de familia acerca del proyecto mediante trípticos.
- Constitución de la escuela para padres.

### **3. 4. 5 Desarrollo de la experiencia**

En Marzo de 2004 nos reunimos en Consejo Técnico y se consideró la posibilidad de poner constituir una Escuela para Padres, en donde pudiera poner en marcha mi propuesta experimental de investigación – acción sobre transformación de conflictos y mediación en el Jardín.

Conseguí el apoyo del directivo y así comencé el trabajo.

Posteriormente se informó a la comunidad de padres / madres de familia de la constitución de la Escuela para Padres y lo que se pretendía trabajar.

Finalmente el 21 de septiembre, se reunió a un grupo de 25 padres / madres con interés en participar en el taller sobre transformación de conflictos. Les comenté que el curso se impartiría en 13 sesiones de dos horas, de 6 a 8. 00 de la tarde, los días martes, durante cuatro meses.

Durante el taller trabajamos los siguientes contenidos:

- La violencia.
- El círculo de frustración de la violencia.
- La taxonomía de la familia.
- Las emociones.
- El conflicto.
- El conflicto interpersonal (yo-tú) y el conflicto intrapersonal (yo-yo).
- Los elementos del conflicto. (persona-proceso-problema).
- Estilos de enfrentamiento al conflicto.
- Ideas previas sobre la mediación.
- Técnicas alternativas en la resolución de conflictos.
- Simulación de un proceso de mediación.
- Fases de un proceso de mediación.
- La comunicación.
- Habilidades para una comunicación eficaz.
- La escucha activa.
- Tu estilo personal
- Las doce típicas
- El jabón neutro.

En un inicio en el taller las exposiciones eran realizadas por mí y posteriormente los padres / madres empezaron a participar, pues les daba información para que se fueran preparando sobre el tema que íbamos a tratar.

Mi papel fue el de servir de recurso para promover la eficacia del taller: acercando los materiales, proponiendo el procedimiento, exponiendo los temas y, evaluando los avances.

Los procedimientos y materiales utilizados fueron los siguientes:

- Diagnóstico previo a la presentación de planteamientos teóricos.
- Exposición de conceptos teóricos y planteamientos de transformación de conflictos por parte mía y de los padres / madres.
- Realización de juegos para cohesionar y dinamizar el grupo.
- Trabajar con fichas de información, de ejercicios y de observación y con bibliografía sobre mediación.
- Representación de situaciones para detectar determinados elementos de los contextos de conflicto.
- Utilización de lecturas.
- Análisis de conflictos reales que los padres / madres viven.
- Entrenamiento en negociación y mediación con roles elaborados pero con casos reales.

### **3. 4. 6 Muestra e instrumentos de recogida de datos**

Para comprobar las hipótesis formuladas y lograr los objetivos de mi proyecto de investigación, he utilizado diferentes instrumentos de recogida de datos.

#### **Diario**

En mi investigación realicé un diario de campo, el cual sirvió para recoger de forma personal lo que acontecía en mi salón. Posteriormente, hice un análisis de este.

#### **Análisis de documentos**

Los diferentes tipos de documentos analizados fueron:

Proyectos de investigación

Libros relacionados al tema.

Libros en relación a la investigación – acción.

Lecturas

### **Grabaciones en video**

En mi proyecto llevé a cabo una grabación en video de cada una de las sesiones del taller.

### **Cuestionarios**

Los cuales realicé en algunas de las sesiones del taller.

### **3. 4. 7 Procedimientos y técnicas de análisis de datos.**

Para realizar mi trabajo de investigación he utilizado como una de las técnicas de análisis de datos, la triangulación, destacando los siguientes tipos.

- Triangulación de datos temporal, al ir recogiendo y analizando datos al principio, durante el proceso y al final de la investigación.
- Triangulación metodológica, al aplicar diferentes técnicas para descubrir las coincidencias y divergencias: observación, diarios, video y análisis de datos.

Respecto al diario de campo y el video, para proceder a su interpretación, he llevado a cabo un análisis de contenido basado principalmente en:

Audición y transcripción.

Lectura

Delimitación de unidades temáticas.

Establecimiento de categorías.

Descubrimiento de relaciones entre las categorías.

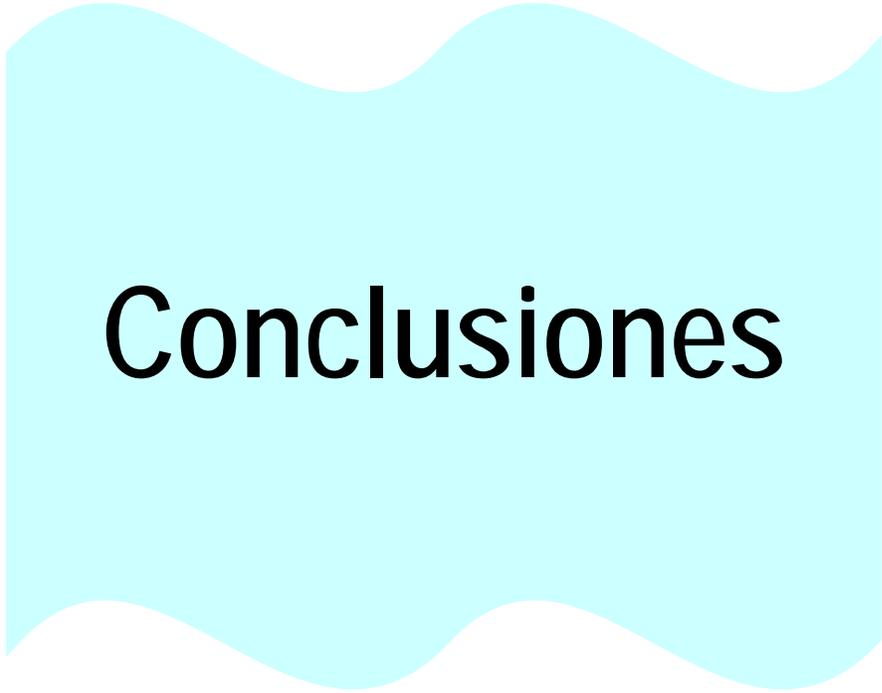
Establecimiento de inferencias.

### 3. 4. 8 Evaluación y perspectivas

La evaluación resulta muy positiva, los padres / madres han alcanzado una concepción positiva del conflicto, ya que ahora lo afrontan a través del diálogo, como alternativa a otras posibles respuestas menos constructivas, como habían venido siendo la agresión y la violencia o las de huida o sumisión, ahora se impuso el yo gano / tu ganas. La práctica de la participación democrática los lleva hoy a considerar los intereses, sentimientos, deseos y necesidades de sus hijos, ahora tienen actitudes de apertura, comprensión y empatía, están asumiendo la salida de los conflictos de manera comprometida. El objetivo final de este proyecto sería el de lograr que todos aquellos padres / madres de familia que se encuentran en situaciones de conflicto y que se violentan física y psicológicamente en contra de sus hijos / hijas, pudieran acercarse a los sistemas de mediación como una oportunidad para reestructurar las relaciones humanas. Sin embargo, es de gran satisfacción cualquier mejora que haya habido de la situación inicial es ya un avance.

Por otra parte, si veo el taller de forma retrospectiva, cabe reconocer las dificultades a las que nos enfrentamos cada uno de los que participamos en él. Las cuales se manifestaron, sobre todo, en el recelo de los padres / madres de las consecuencias que pudiera tener el exponer sus situaciones de conflicto que vivían con sus hijos, no sentían la confianza para venir y decir frente a un grupo de padres / madres todo lo que les acontecía, recuerdo que disminuyó el taller cuando se empezaron a tocar fibras muy sensibles en el grupo de participantes y, muchas de las veces pensé que no iba a poder concluir pues necesitaba mucho la participación de los padres / madres, pues trabajábamos sobre casos reales.

Como limitación personal sentí que necesitaba más preparación para poder llevar a cabo este proyecto. Pero finalmente lo conseguimos y concluimos el taller el día 14 de diciembre como se acordó y pienso que con grandes satisfacciones para cada uno de los que lo vivimos.



# Conclusiones

## Conclusiones

Si has llegado hasta aquí querido lector, espero que estas páginas hayan servido de reflexión sobre el modo y forma de poner en práctica diferentes quehaceres cotidianos para mejorar las relaciones de convivencia dentro del seno familiar. Se han descrito tipos de hechos violentos que molestan y preocupan. Así, la violencia por su cotidianeidad sorprende y los abusos que sufren los niños por parte de sus progenitores, pasan desapercibidos, a pesar de que ambos son causa de gran malestar.

Como vemos la familia está sumergida en un gran ámbito social, por lo que los desajustes de comportamiento, de valores y de respeto que manifiestan los niños son multicausales, tales como el modelado familiar, los valores y comportamientos que se dan en el seno de contextos deprimidos, la violencia estructural de la propia sociedad, etc. En este contexto la sociedad dota a la familia con una función socializadora denigrante al someter a todo niño/ niña a una supremacía masculina relacionada con la propiedad. La educación es contemplada como un deber al sometimiento del desarrollo personal y moral como de las facultades intelectuales.

Situación que trae consigo grandes desajustes dentro de los propósitos educativos que demandan los niños, necesarios para constituirse como seres integrales, que en un futuro puedan integrarse a la sociedad de manera armónica.

Es por ello que no cabe inhibirnos y relanzar la idea de que la intervención docente intencionada, promueve la reflexión entre los diferentes miembros, ya que la convivencia es un hecho colectivo, nunca sectorial ni individual.

La capacidad de prevenir posibles conflictos en las familias apunta a la creación de sistemas de mediación que induzcan a acciones positivas y que éstas sean reconocidas por la comunidad escolar. Estoy clara que la propia institución familiar supone un sinfín

de elementos que en su dinámica generan conflictos. Cuando los conflictos sobrepasan el límite de la convivencia natural surgen las acciones agresivas y violentas que por desgracia inundan los medios de comunicación en la última década. Pero no hay que caer en catastrofismos. Las familias requieren atención especial a su vida relacional en los tiempos que corren si bien, como he tratado de explicar, puede ser abordada a través de desarrollar habilidades sociales.

Es casi imposible, aunque si deseable, que una familia sea capaz de interiorizar todas las actividades y aspectos aquí reseñados, pero se puede inferir el logro parcial de algunos de ellos, que predispone hacia una actitud positiva de la capacidad de cambio, después de lo vivido en el taller.

Ha llegado el momento de cerrar un ciclo muy largo pero muy enriquecedor.



# **Bibliografía**

## Bibliografía

- AGUILAR Ma., C. (2002). *Educación familiar*. Ed. Aljibe.
- AGUILERA, E. (1996). *Elegir el manejo del conflicto*. Ed. Árbol.
- CARVER, CH y SCHELER, M. (1997). *Teorías de la personalidad*. Ed. Prentice hall.
- CORNELIUS H. Y FAIRE, S (1994). *Tu ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones*. Ed. Gaia, Madrid.
- DELVAL, J. (2002). *El desarrollo humano*. Ed. Siglo Veintiuno
- DELVAL, J. (1998). *Crecer y pensar*. Ed. Paidós Ibérica.
- DOLTO, F. (1990). *¿Niños agresivos o niños agredidos?*. Ed. Paidós.
- FERNÁNDEZ, I. (2001). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Ed. Narcea
- FERNÁNDEZ GARCÍA, I. (1999). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de seguridad*. Ed. Narcea, Madrid.
- FLAYER ACLAND, A. (1993) *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Ed. Paidós, Barcelona.
- GIRARD, K. Y KOCH, S; ((1997) *Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores* Ed. Granica, Buenos Aires.
- GONZÁLEZ, A. (1997). *El niño y la educación*. Ed. Trillas.
- GONZÁLEZ, R. (2001). *Valores en familia*. Ed. CCS.
- GRACIA FUSTER, E. (2002) *“Las víctimas invisibles de la violencia familiar*. Ed. Paidós.
- IMBERTU, J. (2001). *Violencia y escuela*. Ed. Paidós.
- JUDSON, E. (2000). *Aprendiendo a resolver conflictos; manual de la educación para la paz y la no violencia*. Carata, Madrid.
- LAMMOGLIA, E. (2002). *La violencia está en mi casa*. Ed. Grijalbo.

LAZCANO, A. *Ley orgánica del Estado de México.*

LEDERACH, J. P. (2000). *Educación para la paz.* Ed. Catarata, Madrid.

MACIEL, S. (1995). *La influencia de la familia en el desarrollo moral del niño.*

MARCHESI, A. y CARRETERO, M. (1993). *Psicología evolutiva 2 Desarrollo cognitivo.* Ed. Alianza Psicológica.

MARTÍNEZ DE MURGUIA, B. (1999). *Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria.* Ed. Paídos, México.

OSORIO, C. Y NIETO (1999) *El niño maltratado.* Ed. Trillas.

SAENZ, A. (1964). *Los históricos tratados de Teoloyucan.* Ed. Patronato de México.

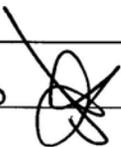
SIX, J. F. (1997). *Dinámica de la mediación.* Ed. Piados.

# Anexos

# ANEXO 1

**GUIA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD DEL  
PREESCOLAR**

**I.- Datos generales**

- 1.- Nombre del niño (a): RAMIRO RUÍZ LÓPEZ
- 2.- Edad: 3.9
- 3.- Institución de derechohabencia:  
IMSS ( ) ISSSTE ( ) SSA (X) PEMEX ( ) SEDENA ( ) OTRO ( )
- 4.- Nombre De la clínica, unidad médica ó centro de salud: \_\_\_\_\_
- 5.- Grado: 2º 6.- Grupo: A 7.- Ciclo escolar: 2003-2004
- 8.- Fecha de realización de la entrevista: 04-09-03
- 9.- Fecha de aplicación del examen médico: 20-08-03
- 10.- Nombre y firma de la educadora: ALEJANDRA GANADO 

**II.- Información familiar**

- 11.- Nombre del padre RAMIRO RUÍZ RODRÍGUEZ Edad: 42 AÑOS  
Escolaridad: SECUNDARIA
- 12.- Nombre de la madre: PATRICIA TORRES LÓPEZ Edad: 36 AÑOS  
Escolaridad: SECUNDARIA
- 13.- Nombre del tutor (en su caso) \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Escolaridad: \_\_\_\_\_
- 14.- Estado civil de los padres:  
Casados ( ) Divorciados (x) Unión libre ( ) Viudo ( )
- 15.- En caso de emergencia, avisar a: Nombre completo: ENRIQUE RUÍZ
- 16.- Con domicilio en: CALLE 1779 NÚM. 52 Teléfono: —

### III.- Antecedentes del Niño o la Niña

17.- Lugar de nacimiento: ESTADO DE MÉXICO 18.- Hospital: PARTICULAR

19.- Embarazo: normal (X) Con problemas ( ) Especifique ( )

20.- Parto: normal (X) Con problemas ( ) Especifique: ( )

21.- Lactancia: Pecho (X) ¿Cuánto tiempo? 8 MESES  
Biberón (X) ¿Desde qué edad? 8 MESES  
¿Hasta qué edad? 2 AÑOS

22.- Presenta alguna discapacidad: ( Sí ) ( ~~NÓ~~ ) ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

¿Desde cuándo? \_\_\_\_\_

23.- Tuvo un accidente que requirió revisión médica u hospitalización ( Si ) ( ~~NÓ~~ )

En caso de hospitalización ¿Cuánto tiempo? \_\_\_\_\_

24.- Enfermedades que ha padecido:

varicela (X) hepatitis ( ) rubéola ( ) escarlatina ( )  
tifoidea ( ) paperas ( ) tos ferina ( ) otras ( )

25.- Es alérgico a: alimentos ( 9 ) medicinas ( ) otros ( )

Para completar la información revisar el Examen Médico

26.- ¿A qué edad caminó?: 9 M. habló: 12 M. controló esfínteres: 28 M.

27.- Duerme la mayoría de las veces:

solo ( ) con sus padres ( ) con sus hermanos (X) otros ( )

28.- Horas que duerme en promedio: 9 HORAS

29.- ¿Cuántas veces come al día? 3

¿Toma alimentos antes de llegar a la escuela ( ) ( )  
¿Cuáles? LECHE Y PAN.

30.- En las dos últimas semanas, ¿Cuántas veces consumió algunos de los siguientes alimentos?

carne ( ) pollo ( ) huevo (3) pescado ( ) leche (7) embutidos (1)  
cereal (5) verduras (2) frutas (1) golosinas ( ) refrescos ( ) sopa (7)

Puede complementar información con el examen médico

32.- ¿Cuántas horas al día pasa viendo algún programa de televisión? 4

32.- ¿Cuáles son sus programas favoritos?

caricaturas (x) telenovelas ( ) documentales ( ) películas ( ) series  
policíacas ( ) de concurso ( ) otros ( )

33.- ¿Qué actividades realizan, regularmente los fines de semana?

Visitas a: familiares ( ) cine ( ) parque de diversiones ( ) museos ( )  
otros (x)

34.- Número de personas que viven con el niño: 4

padre ( ) madre (x) hermanos (x) abuelos ( ) tíos ( ) primos ( )  
otros ( )

35.- Ingreso familiar mensual:

menos de un salario ( ) de 1 a 3 salarios mínimos (x) de 3 a 5 salarios  
mínimos ( ) más de 5 salarios mínimos ( )

#### **IV.- Características de la vivienda y la comunidad:**

36.- Vivienda: casa (x) departamento ( ) cuarto ( ) propia ( ) rentada ( )  
prestada (x) otra ( )

37.- Tipo de construcción: madera ( ) lámina (x) cartón ( ) concreto ( )

38.- Servicios con que cuenta la vivienda:

agua potable (x) drenaje (x) luz (x) teléfono ( ) gas ( )

39.- Servicios que hay en la comunidad:

agua potable ( ) alumbrado público (x) pavimentación (x) mercado ( )  
recolección de basura (x) teléfono público (x) correo ( ) telégrafo ( )  
bibliotecas ( )

## CUADRO DE RESUMEN DE NECESIDADES DE ACTUALIZACIÓN SOBRE EL PROYECTO ESCOLAR

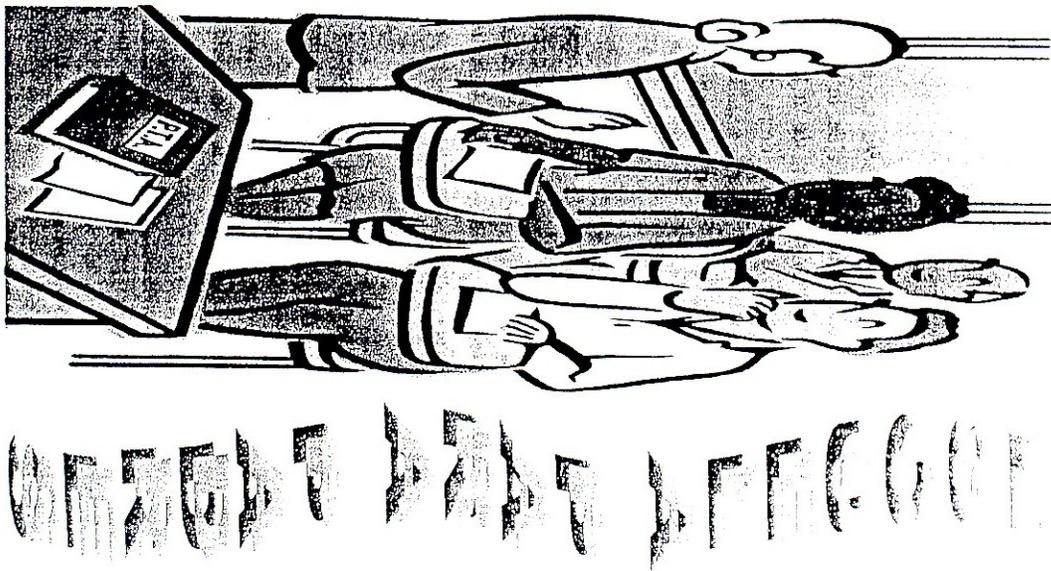
**Los avances más significativos en torno al proyecto escolar son:** Como equipo colegiado siempre hemos estado en la pugna de mejorar la calidad de la educación a través de crear nuevas estrategias de acción, y resultado de esto es que las habilidades, competencias y actitudes propuestas en un inicio como objetivos y metas trazadas para este ciclo escolar han sido alcanzadas en un 80 %.

**Las dificultades encontradas son:** Habiendo hecho un análisis de lo que constituye el propósito “La relación con los otros en un marco de respeto y colaboración”. Las dificultades que encontramos quedan enmarcadas bajo la competencia social, ya que cierto número de alumnos que asisten al plantel presentan conductas que no les permiten relacionarse adecuadamente con los otros, obedeciendo esto a una carencia de autocontrol, una baja autoestima, consecuencia de dificultades en el núcleo familiar.

**La dificultades más frecuentes que hemos enfrentado son:** La falta de conocimiento por parte de los padres de familia, de lo que sus acciones violentas están ocasionando en los niños, lo cual está repercutiendo en la calidad del aprendizaje.

**Los retos que nos proponemos atender son:** Crear estrategias de trabajo, que le permitan al niño aprender formas adecuadas para relacionarse con los demás. Dentro de estas, una alternativa sería la de crear una “Escuela para padres” cuyo objetivo sería sensibilizar a los padres de familia, acerca de las necesidades psicosociales de los niños en los diversos momentos de desarrollo y la incidencia de los comportamientos familiares en la promoción de conocimientos en sus hijos.

**Las necesidades de asesoría técnico pedagógicas que tenemos son:** Asesoría por parte de especialistas, hacia el personal docente para manejar un programa de apoyo educativo complementario.



## **CREACIÓN DE LA ESCUELA PARA PADRES EN EL PLANTEL**

### **INTRODUCCIÓN:**

Como sabemos, el aprendizaje no sólo se da dentro de la escuela, es resultado también de la educación que se recibe del entorno y aún más, de la familia.

La preparación de los niños de hoy, debe hacerse tomando en consideración las habilidades y conocimientos prácticos que requerirán en el nuevo siglo.

Promover la participación activa de los padres de familia en la labor educativa, es una de nuestras tareas más importantes. Para ello es necesario brindarles información, orientarlos y encauzar su participación en forma positiva. Proporcionándoles las herramientas con las cuales darán a sus hijos una educación integral.

Para que los padres de familia conozcan más ampliamente las necesidades del futuro, deben de estar adecuadamente informados y preparados. Para ello ha sido preparado este curso que, aplicado, permitirá organizar y llevar a cabo una escuela para padres y maestros que fortalezca, no sólo los lazos entre familia y escuela, sino también con la comunidad y permita a la vez, orientar y dotar a nuestros hijos de los elementos necesarios para enfrentarse a un mundo cada vez más competitivo.

### **OBJETIVO GENERAL:**

Conformar la escuela para padres en el Centro Educativo.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Fortalecer el rol de los padres y maestros como agentes educadores de los alumnos.
- Promover en los padres y maestros el desarrollo de actitudes y conductas que favorezcan su intervención en la educación de sus hijos.
- Generar, a través del análisis de información, pautas de comportamiento que mejoren su dinámica familiar y escolar.
- Establecer comunicación, a través de los padres de familia, con todos los miembros que directa o indirectamente influyen en la educación de sus hijos.
- Crear un espacio que invite a la participación, reflexión y autocrítica acerca de su papel como educadores dentro de la familia y la escuela.

### **FACILITADORA:**

Lic. Alejandro Ganado Díaz.

### **TEMA:**

¿Cómo reestructurar las relaciones familiares a través de mirar a los conflictos, como oportunidades de transformación, mediante los sistemas de mediación para elevar la calidad del aprendizaje?

### **CONTENIDO:**

- Presentación, la violencia y los niños.
- El conflicto génesis, elementos y estilos.
- La mediación y habilidades de comunicación.
- Habilidades para una comunicación eficaz y experimentar la mediación.
- Simulación de un caso de mediación.
- Evaluación del curso.

### **INICIO DEL TALLER DE MEDIACIÓN:**

Inicia el día martes 07 de septiembre de 2004 al 17 de diciembre de 2004, en un horario de las 18:00hrs. A las 20:00hrs. (Martes de taller).

# ANEXO 2

21-09-04.

Graciela Martínez Núñez

Para ser un mejor madre, tener más paciencia y tener una mejor relación con mi hijo

Quiero aprender de las experiencias de los demás padres y aclarar mis dudas

No me gustaría que mi participación sea en vano y no aportar nada al grupo



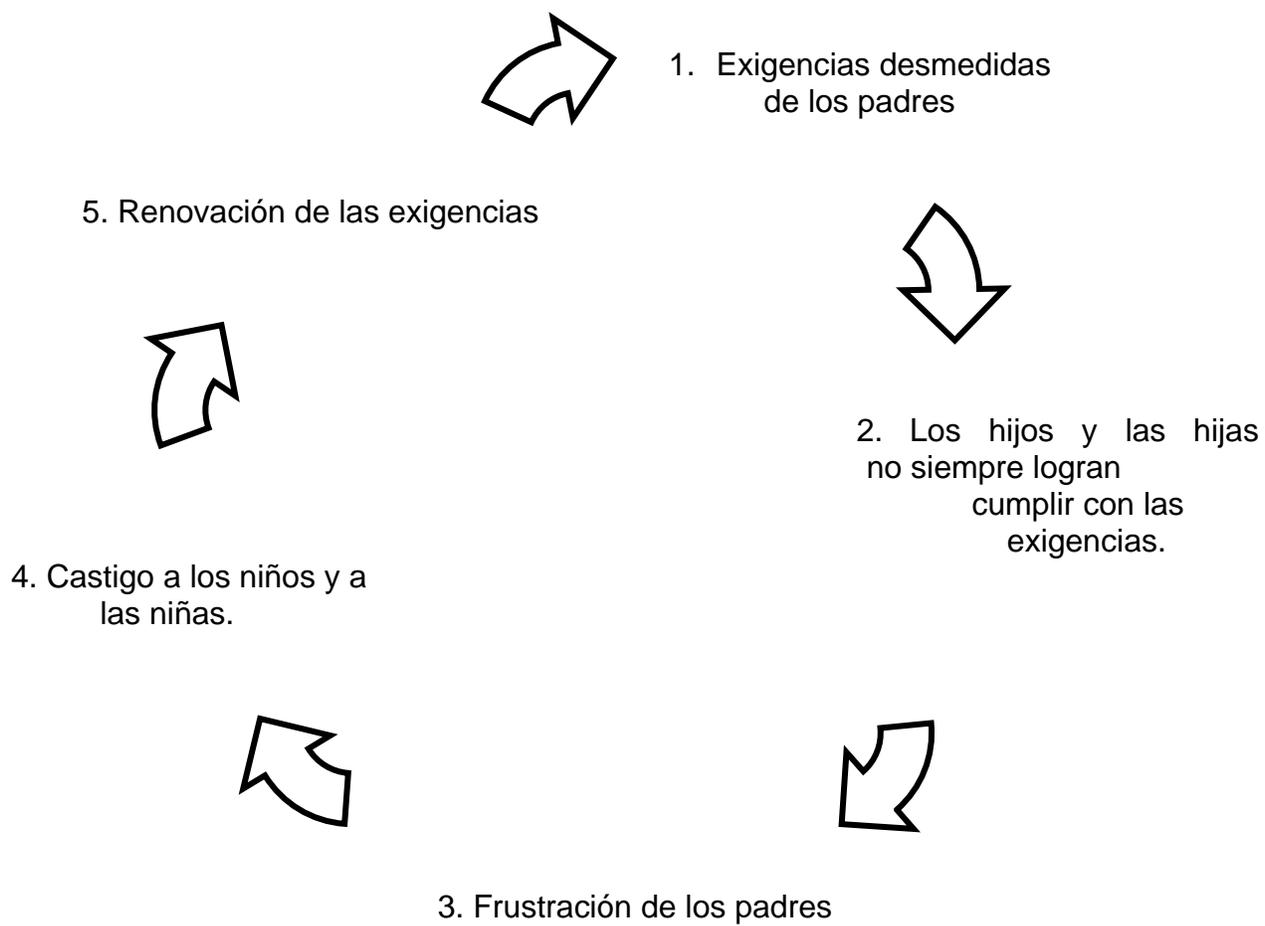
Amistades nuevas, buenas experiencias y una nueva forma de relación con mi hijo

# ANEXO 3



# ANEXO 4

## CIRCULO DE FRUSTRACIÓN DE LA VIOLENCIA



# ANEXO 5

## Las agresiones que los padres debemos evitar a toda costa tienen que ver con:

---

- Decir calificativos negativos sobre sus personas, etiquetándolos negativamente: “Eres un xyz.”
- Compararlos, en forma desventajosa, con otros niños o personas.
- Burlarse de sus fallas o limitaciones.
- Negar sus derechos humanos a ser como son y expresarse como son.
- Burlarse de sus acciones.
- Gritarles soezmente, con exagerados estallidos emocionales que los culpan de todo, o insultarlos.
- Observar nada más sus fallas sin reconocer sus cualidades positivas.
- Ignorarlos cuando necesitan sentirse amados por nosotros (lo cual es distinto de ignorar un berrinche o formas inapropiadas de pedir atención; es diferente ignorar una acción negativa que ignorar a la persona).
- Ignorarlos por un tiempo prolongado.
- Poner hermanos o hermanas unos contra otros o competir.
- Entrometerse en su privacidad, en sus elecciones, sin dejarlos respirar (sobrepotección o intrusión excesiva).
- Exigirles perfección o cumplimiento de expectativas, sin respetar su capacidad o su deseo de cumplirlas y, más aún, sin darles los recursos para que lo logren, enviando el mensaje de que: “nunca es suficiente”.
- Imponerles todo tipo de esquemas de valor y deber sin tomar en cuenta sus necesidades reales, aplastando sus derechos humanos.
- Agredirlos físicamente, en cualquier manera.
- Criticarlos negativamente en forma constante con afán de “corregirlos” y a la vez, no brindarles un reconocimiento claro.
- Darles reconocimientos sarcásticos, por ejemplo: “Hasta que por fin”..., “Ya sin y eso hubieras hecho...”, “A tu edad...”.
- Mostrar una actitud inconsciente: un día los queremos, otro los castigamos severamente, al otro les pedimos perdón...
- Violar su derecho a la certidumbre y a contar con reglas claras de relación, que les den la tranquilidad que necesitan para aprender a vivir en paz y desarrollarse sanamente.







# ANEXO 6

---

## Diagnóstico para evaluar tu actitud personal ante los conflictos.

Llévalo con toda sinceridad

1.- Actúo como si negara la existencia de conflictos ayudaré a resolverlos, tiendo a no querer verlos o hablar de ellos.

Poco  Regular  Mucho  Muchísimo

2. Tengo una actitud acusadora o a la defensiva ante los problemas que ocurren, como si achacar la culpa a los demás ayudara a resolverlos o quitármelos de encima.

Poco  Regular  Mucho  Muchísimo

3.- Cuando existe un conflicto, prefiero aislarme; me resulta difícil buscar la cooperación de los demás cuando ocurre.

Poco  Regular  Mucho  Muchísimo

4.- Suelo creer que los conflictos pueden resolverse fácilmente si dejo de pensar en ellos, si me desconecto y todo se vuelve "borrón y cuenta nueva".

Poco  Regular  Mucho  Muchísimo

5.- Pienso que los demás son el origen de los conflictos y que, para resolverlos, ellos tienen que cambiar.

Poco  Regular  Mucho  Muchísimo

6.- Pienso que hay que ser agresivo en los conflictos; de otra manera, te conviertes en un (a) perdedor (a).

Poco  Regular  Mucho  Muchísimo

7.- Pienso que existen muchos conflictos de los que quisiera hablar.

Poco  Regular  Mucho  Muchísimo

---

---

8.- Pienso que un conflicto es, básicamente, una fuerza negativa de la vida que no tenemos más remedio que intentar resolver.

Poco  Regular  Mucho  Muchísimo

9.- Pienso que los conflictos simplemente suceden y no analizo mi contribución en el resultado que obtengo.

Poco  Regular  Mucho  Muchísimo

10.- Pienso que un libro que te enseñe a manejar los conflictos es una sofisticación innecesaria ¿por qué complicar las cosas?

Poco  Regular  Mucho  Muchísimo

11.- Creo que un conflicto es una muestra clara de que la otra persona no quiero que logres lo que tú deseas.

Poco  Regular  Mucho  Muchísimo

12.- Creo que casi siempre después de un conflicto, y debido a éste, las relaciones humanas no vuelven a ser las mismas.

Poco  Regular  Mucho  Muchísimo

---

## Resultados

Cuando mayor haya sido el número de tus respuestas de "Poco" mejor es tu actitud para resolver conflictos.

|         |  |
|---------|--|
| 10 - 11 | "Poco" = Actitud ligeramente contaminada.  |
| 9 - 7   | "Poco" = Actitud medianamente contaminada. |
| 6 - 0   | "Actitud muy contaminada; urge cambiarla.  |

La mejor actitud ante un conflicto es...

EL 85% DE LOS PADRES QUE ASISTEN AL TALLER, TIENEN  
UNA ACTITUD MUY CONTAMINADA; URGE CAMBIARLA.



# ANEXO 7

## " GUÍA PARA EL ANÁLISIS DEL CONFLICTO "

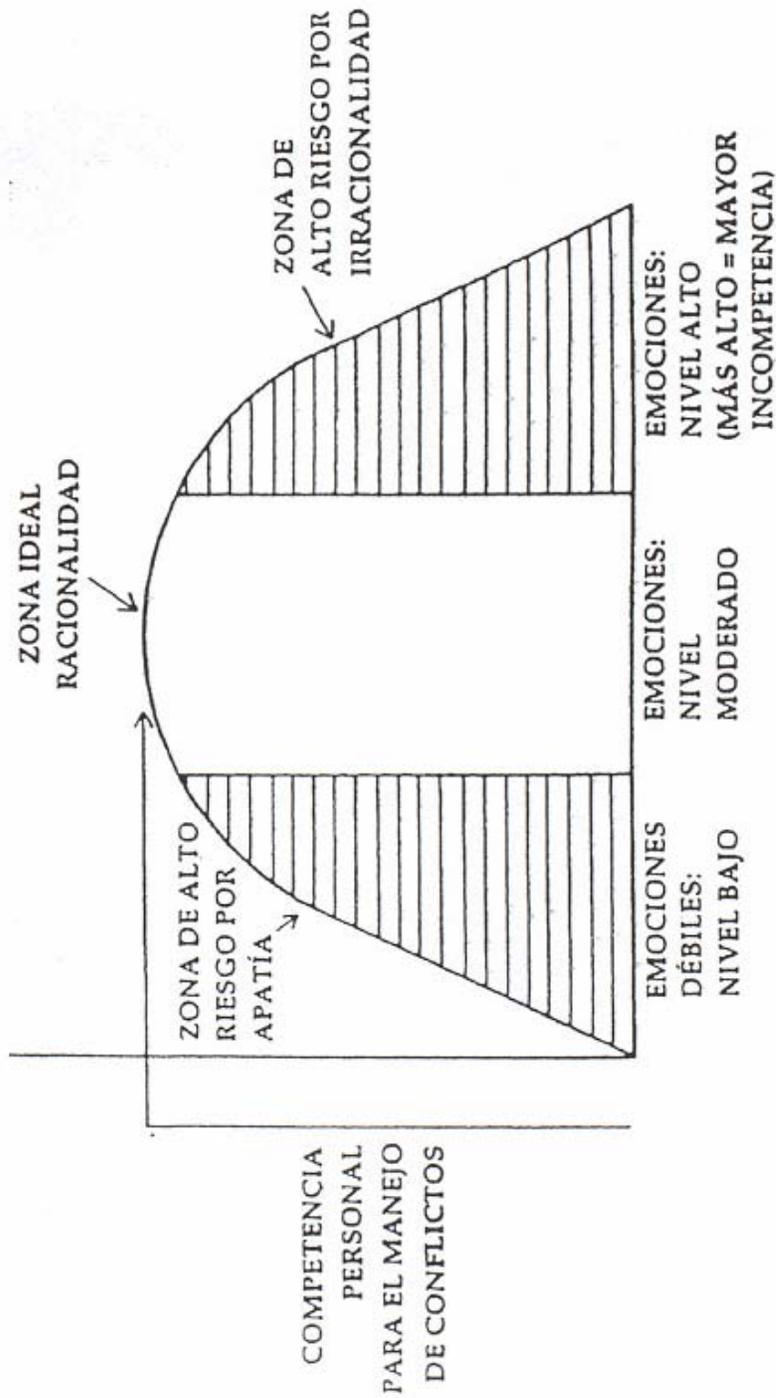
A Continuación, se les solicita que reflexionen sobre los conflictos que acaban de descubrir y que traten de contestar a las siguientes preguntas:

Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto.

Desesperado porque su hija no aprendía, la amenaza con ponerle los orejas de burro y llevarla a la escuela, la niña se asusta y lo reta. La abuelita le dice que su papá fue un burro.

| Elementos  | Parte "A"                      | Parte "B"                                |
|--|--------------------------------|--|
| <b>Protagonistas</b><br>¿Quiénes son los protagonistas?<br>¿Qué influencias ejercen terceras?  | Papá                           | Hija<br>Abuelita- apoyo                  |
| <b>Relación</b><br>¿Qué relación tiene A con B y viceversa?<br>Poca / Mucha<br>Confianza / Desconfianza<br>Amistad / Hostilidad<br>Huida / Enfrentamiento<br>Calma / Emocionalidad | Familia<br>Hostilidad          | Familia<br>1: Huida<br>2: Enfrentamiento |
| <b>Sentimientos</b><br>¿Cómo se siente?  | Desesperado                    | Presionada                               |
| <b>Proceso y momento del conflicto</b><br>¿Cuánto tiempo lleva el conflicto?<br>¿El conflicto está: polarizado, enquistado, relajado, latente?<br>¿Otros?                          | Polarizado                     | Polarizado                               |
| <b>Valores</b><br>¿Cuáles son los valores?   | Unión                          | Unión                                    |
| <b>Intereses / Necesidades</b><br>¿Qué le interesa resolver fundamentalmente?<br>¿Por qué o para qué lo pide?  | Acercamiento por amor.         | Confianza por amor.                      |
| <b>Posiciones</b><br>¿Qué posición tiene, qué demanda?   | Amor                           | Razón<br>Miedo                           |
| <b>Soluciones</b><br>¿Qué propone para resolverlo?   | No incurrir en el mismo error. | No repetirlo más.                        |

# ANEXO 8



\* Tú puedes establecer el equilibrio y mantenerte en la zona de emociones moderadas.

## DIAGRAMA DE EMOCIONES

# ANEXO 9

## **Estilos de enfrentamiento al conflicto:**

**Evitarlo:** Actitud básica que se caracteriza por no afrontar los problemas, se evitan o posponen los conflictos, lo cual implica no tenerse en cuenta a uno mismo ni a los demás. Todos se dan cuenta del problema pero está prohibido hablar e intentar resolverlo. Se establecen relaciones de perder – perder.

**Competir:** Perseguir los objetivos personales a costa de los otros sin detenerse a pensar en los demás.

**Compromiso:** Es una actitud basada en la negociación, en la búsqueda de soluciones de acuerdo, normalmente basadas en el pacto y en la renuncia parcial del individuo o del grupo. La solución satisface parcialmente a ambas partes. Sí tú haces esto entonces yo te dejo hacer lo que más te guste.

**Acomodación:** Supone ceder habitualmente a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios. Es la posición yo gano – tú pierdes, en la cual uno de los dos obtiene lo que quiere sin importarle si la otra parte perdió. El comportamiento se caracteriza entonces por las amenazas, el castigo, el soborno, el engaño. Se va construyendo el camino a la hostilidad y la violencia. Se olvida la cooperación y, si se tiene poder, suele abusarse de él. Y si este estilo de manejo de conflictos es frecuente, todos pueden perder aislándose, rechazándose, viéndose como enemigos y cargando con una alta cuota de dolor emocional e intercambio de castigo recíproco.

**Colaboración:** En este enfoque, las partes en conflicto se enfrentan directamente al asunto. Buscan un resultado de ganar – ganar. Le asignan gran valor tanto al resultado como a la relación entre las personas. Cada quien tiene que abordar el conflicto con una actitud constructiva y con disposición de trabajar de buena fe con los demás para resolver el problema. Existe un intercambio de información abierta del conflicto, tal como cada uno lo ve. Se estudian las diferencias y se trabaja con ellas para llegar a la mejor solución óptima. Cada persona está dispuesta a abandonar o modificar su posición, según se intercambia nueva información, con el fin de llegar a la solución óptima.

Cuando las personas intentan resolver un conflicto, no pueden ser arrastradas a una situación emocional. Tienen que estar en la posibilidad de administrar sus emociones, pero no reprimirlas. Necesitan dedicar tiempo a comprender el punto de vista de la otra persona.

# ANEXO 10

## " IDEAS PREVIAS SOBRE LA MEDIACIÓN "

Responde a las siguientes cuestiones individualmente y luego trata de consensuar, en pequeño grupo, una única respuesta que, a continuación, pondrás en común en gran grupo.

|  |  |
|--|--|
| <p>1.- Qué diferencia existe entre la actuación de un mediador, un árbitro y un juez en el proceso de resolución de una disputa o un conflicto?</p> <p><i>Un mediador trata de que las partes expongan su situación y lleguen a un acuerdo mutuo, un arbitro siempre va a dar el crédito a uno solo y el juez juzga a cada parte e impone la solución, no importa quien sea el afectado.</i></p> |  |
| <p>2.- ¿En qué consiste la mediación?</p> <p><i>En dar solución a un conflicto y que lleguen a un acuerdo en los mejores terminos para cada parte.</i></p>   |  |
| <p>3.- ¿Cuál es la diferencia entre mediación formal e informal?<br/>Pon un ejemplo aclaratorio de cada uno de ellos.</p> <p><i>Mediación formal es algún profesional que se dedica a ayudar a las personas a resolver sus conflictos</i><br/><i>Mediación Informal es algún miembro de la familia que trata de resolver algún conflicto de la mejor manera.</i></p>                             |  |
| <p>4.- ¿Qué ventajas e inconvenientes crees que puede tener la implantación de este procedimiento de resolución de conflictos en tú entorno familiar?</p>  |  |
| <p><b>VENTAJAS</b></p>   | <p><b>DESVENTAJAS</b></p>  |
| <p><i>En que alguien tenga la conciencia de lo que está pasando y tratar de que las 2 partes escuchen sus puntos y llegar a un acuerdo para armonizar su vida.</i></p>   | <p><i>Puede ser que en el momento no se tenga la conciencia de lo que estamos haciendo y solo nos dejamos llevar por nuestros impulsos sin llegar a ningún lado.</i></p> |

# ANEXO 11

## " GUIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA REPRESENTACIÓN "

### CUESTIONES PARA LOS QUE REPRESENTARON A LAS PARTES

¿Cómo te has sentido ?

ENJOJADA

FRUSTRADA

ARREPENTIDA

CON SENTIMIENTO PROFUNDO DE  
CULTA.

~~TRISTE~~

¿Qué intervenciones te ayudaron a clarificar tus intereses? ¿Y tus sentimientos?

EL VER LLORAR A MI HIJA  
SENTIR QUE YO QUIEN LA DEBE AMAR Y QUIEN  
LE DEBE DE DAR SEGURIDAD, LA AGREDIÓ.

¿Cuáles te ayudaron a buscar soluciones al conflicto?

EL HECHO DE VOLTEAR Y VER A MI PEQUEÑA  
TAN INDEFENSA, TAN LASTIMADA POR MÍ Y MI  
NEUROSIS Y VER QUE ME TIENE MIEDO, ME LLEVO  
A DARME CUENTA QUE AGREDIENDO A MI HIJA NO  
¿Cuáles no te sirvieron para resolverlo? SOLUCIONO EL CONFLICTO.

LOS GRITOS

LA MALA ACTITUD

LA VIOLENCIA FÍSICA

¿Qué crees que se debería de cambiar?

LA FORMA Y EL MODO DE ENFRENTAR  
Y MANEJAR EL CONFLICTO.

Otras observaciones que quieras hacer

FUE MUY FUERTE LA EXPERIENCIA, PERO  
TAMBIÉN CREO MUY ENRIQUECEDORA  
AUNQUE EN ESTE MOMENTO ME SIENTO ENJOJADA.

## "GUIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA REPRESENTACIÓN"

---

### CUESTIONES PARA LOS OBSERVADORES

¿Qué te ha parecido la actuación de los mediadores? ¿Qué te pareció bien?  
¿Qué no te pareció ajustado a su papel según las características de una mediación formal? Faltó más motivación de las partes afectadas al diálogo acerca del conflicto.  
Atendieron más a una de las partes.

¿Qué te pareció más difícil? ¿Por qué?  
Lograr esa confianza al diálogo que te lleva a ubicarte en el conflicto.

Los mediadores, ¿ayudaron a aliviar la tensión? ¿Crearon confianza? ¿Cómo?  
No, pues no lograron que las dos partes expusieran sus puntos de vista.

¿Ayudaron los mediadores a las partes a ir más allá de sus posiciones, a sus necesidades e intereses?  
No, porque ni siquiera lograron que fuera manifestar su necesidad de juego.

¿Ayudaron a aclarar el problema? ¿Cómo?  
No porque ni siquiera lograron que una de las partes vislumbrara el tamaño del conflicto.

Los mediadores, ¿ayudaron a que se generaran soluciones creativas? ¿Cómo?  
Desafortunadamente no, quizás se hubiera podido o hubieran escuchado a la niña.

¿Qué piensas de lo hecho hasta aquí o del acuerdo logrado?

Falta mucho.

¿Cuál ha sido el acuerdo si es que lograron alguno? ¿Quedó claro?  
Quedaron en un acuerdo, pero no muy claro.

Otras observaciones que quieras hacer para comentar en la puesta en común.

Es más difícil como adulto en cualquier circunstancia creer que un niño tiene derecho a opinar. En esta escena como en la vida real es tan fuerte lo que se hace parecer lógicamente y moralmente con los hijos, y no pensamos en las secuelas para un futuro como adultos.

## "GUIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA REPRESENTACIÓN"

---

### CUESTIONES PARA LOS QUE ACTUARON COMO MEDIADORES

¿Cómo te has sentido?

Confundido en las soluciones del conflicto.

¿Qué te ha resultado más fácil?

Poder entender el problema

¿Y más difícil?

Dar una solución al conflicto.

¿Qué técnicas crees que necesitarías dominar mejor?

Soluciones Prácticas.

¿Crees que ayudaste a las partes a resolver su problema? ¿Cómo?

Si pero necesitas una asesoría de mayor duración.

Si pudieras empezar de nuevo, ¿qué harías diferente?

Solicitar una mayor información del problema.

# ANEXO 12

## “FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN”

| FASES   | OBJETIVO   | FORMA DE DESARROLLARLA POR EQUIPO MEDIADOR   |
|---|--|--|
| <p>1. PREMEDIACIÓN</p> <p>Fase previa a la mediación propiamente dicha.</p>                                   | <p>Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación.</p>   | <p>Actuación de los mediadores:<br/>Presentaciones<br/>Explicarles el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su colaboración.<br/>Determinar si:<br/>la mediación es apropiada para el caso.<br/>Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: Nuevas entrevistas individuales, hablar con otras personas relacionadas con el conflicto.<br/>Las partes están dispuestas a llegar a la mediación.<br/>El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación.</p>  |
| <p>2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO</p> <p>colaboración<br/>Quiénes somos<br/>Cómo va a ser el proceso.</p> | <p>Crear confianza en el proceso.</p>  | <p>Actuación de los mediadores:<br/>Presentaciones personales<br/>Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: Objetivos.<br/>Expectativas. Papel de los mediadores<br/>Recordar la importancia de la confidencialidad y de su<br/><br/>siendo honestos y sinceros.<br/>Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro.</p>   |
| <p>3. CUENTAME</p> <p>Qué ha pasado</p>   | <p>Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos.</p> <p>Poder desahogarse y sentirse escuchado</p> | <p>Actuaciones de los mediadores:<br/>Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes.<br/>Generar pensamientos sobre el conflicto.<br/>Explorar con preguntas el verdadero problema.<br/>Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, no interrogando.<br/>Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada Parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc.<br/>Ayudar a poner en claro lo importante del conflicto.<br/>Prestar atención a los aspectos del contenido en sí del conflicto como a la relación entre las partes.</p> |
| <p>4. ACLARAR EL PROBLEMA</p> <p>Dónde estamos.</p>   | <p>Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las Partes.</p>                  | <p>Apoyar el diálogo entre las partes.</p> <p>Actuación de los mediadores:<br/>Asegurar la conformidad de las partes sobre el tema para asegurar una solución positiva.<br/>Conseguir una versión consensuada del conflicto.<br/>Desbloquear los puntos en que puede estar enfrascado el conflicto.<br/>Tratar primero los temas más comunes en el conflicto.<br/>Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.</p>   |

## “FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN”

---

| FASES   | OBJETIVO   | FORMA DE DESARROLLARLA POR EQUIPO MEDIADOR   |
|---|--|--|
| <p>o soluciones. (Lluvia de ideas)</p> <p>5. PROPONER SOLUCIONES</p> <p><i>Cómo salimos</i></p> | <p>Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.</p>                                 | <p>Actuación de los mediadores:<br/>Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas</p> <p>Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.<br/>Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.<br/>Pedirles que valoren cada una de las soluciones.<br/>Solicitar su conformidad.</p>                   |
| <p>6. LLEGAR A UN ACUERDO</p> <p>Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde.</p>                      | <p>Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar A un acuerdo.</p> | <p>Actuación de los mediadores:<br/>Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo<br/>Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos.<br/>Equilibrado, realista, claro, simple, aceptable por ambas partes.<br/>Felicitación a las partes por su colaboración.<br/>Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración</p> |

# ANEXO 13

## "TÉCNICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA"

---

| Técnicas        | Objetivos   | Procedimientos  | Ejemplo  |
|-----------------|---|---|--|
| Mostrar interés | Comunicar intereses.<br><br>Favorecer que el otro hable   | No estar en acuerdo<br>Ni en desacuerdo.                          | <i>¿Puedes contarme más sobre esto?</i>  |
| Clarificar      | Aclarar lo dicho.<br>Obtener más información.<br><br>Ayudar a ver otros puntos de vista.                            | Preguntar<br><br>Pedir que aclaren algo.<br>Que no has entendido. | <i>¿Y tú qué hiciste en ese momento?</i><br><br><i>¿Desde cuándo pasa esto?</i>  |
| Parafrasear     | Demostrar que estamos comprendiendo<br>Lo que pasa.<br><br>Verificar el significado.                                | Repetir las ideas y hechos físicos.                               | <i>"Entonces para ti el problema es una tontería?"</i><br><br><i>"Entonces lo que me estas diciendo es..."</i>             |
| Reflejar        | Mostrar que se entienden los sentimientos.<br><br>Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente. | Reflejar los sentimientos del que hable.                          | <i>"Te frustra que no haga las cosas como tú quieres"</i><br><br><i>"Te duele pegarle cuando no te hace caso"</i>          |
| Resumir         | Revisar el progreso que ha habido.<br><br>Juntar hechos e ideas importantes.  | Repetir los hechos y las ideas principales.                       | <i>"Entonces si no te he entendido mal A se enoja con C y a ti te molesta que te vean como la causante del conflicto".</i> |

# ANEXO 14

## "TE ESCUCHO"

| Situaciones  | Mostrar interés                   | Clarificar                        | Parafrasear  | Reflejar  |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|--|---|
| La Sra. Martha se ha enfadado con Dora porque no hace la tarea. Lloro ¿Por qué me pega mi mamá, no me quiere?  | "Dora cuéntame lo que ha pasado?" | ¿Por qué te ha pegado?            | Entonces Dora, mamá se ha enfadado y te ha pegado                                      | "Te hace sentir mal que te pegue"   |
| El Sr. Pablo le ha dicho a su hija que debe de ser respetuosa hacia con él. "Mi papá me dice que lo respete. Pero él me tira mis cosas sin preguntarme"  | ¿Qué fue lo que sucedió?          | ¿Y tú que hiciste en ese momento? | Entonces lo que me estas diciendo, es que el no te respeta, por que tira tus juguetes. | Te entiendo porque si se pide respeto, también se debe de respetar. No te gusta que te tiren tus cosas. |
| El Sr. Martín puede estar pasándola bien con su hijo, pero si su humor cambia en ese momento, el trato hacía con su hijo se torna violento. "Mi papá estaba bien y ahora me regaña" ¿No lo entiendo? | Cuéntame ¿Qué fue lo que pasó?    | ¿Por qué te regañó?               | Entonces no entiendes ¿porqué se enoja tu papá si estaban jugando contentos?           | Entonces te descontrola que cambie de actitud.  |

# ANEXO 15

## “ EL TRANSPLANTE DEL CORAZÓN”

---

Eres cirujano de un gran hospital. Pertenece a una comisión que debe tomar una importante decisión. Tienes siete pacientes en espera urgente de un transplante de corazón. Ahora mismo solo tienes un donante. Todos los pacientes podrían recibir el corazón. ¿Qué paciente consideras que debería recibir el corazón?

¿Por qué? La comisión tiene que llegar a un acuerdo en 15 minutos.

### **Pacientes:**

- Una famosa neurocirujana en la cima de su carrera de 31 años. No tiene hijos.
- Una niña de 12 años. Estudia música.
- Un profesor de 40 años. Tiene dos hijos.
- Una joven de 15 años embarazada. Soltera y sin hijos.
- Un sacerdote de 35 años.
- Un joven de 17 años. Es camarero y mantiene a sus padres con sus ingresos.
- Una mujer científica a punto de descubrir la vacuna del SIDA. No tiene hijos y es lesbiana.

# ANEXO 16

## "SITUACIONES PARA EL JABÓN NEUTRO"

---

- Situación 1

María (a Juan): "Estoy cansada de que siempre te metas cuando corrijo a la niña"

Mediadora ( a Juan): "A María le cae mal que la corrijas"

- Alternativa: "

- Situación 2

Marcela: "Eres un grosero porque vas diciéndole a todos que si yo no hago caso me pones quieta"

Francisco: "Solo se lo he contado a los cuates"

Mediadora: " A Marcela le ha molestado mucho lo que has dicho, ¿Por qué eres tan hablador?"

- Alternativa: "

- Situación 3

Mariana: (a Manuel): "Eres un niño muy grosero"

Manuel: "No yo no soy grosero"

Mediadora: " Manuel ¿Me puedes explicar en este momento, por favor, por qué eres grosero con tu papá?"

- Alternativa: "

- Situación 4

Patricia: "Gabriela tui eres una mediadora un poco inútil ¿no te parece?"

Mediadora: "Yo con gente cerrada no medio. Retírate en este momento, la mediación se ha terminado"

- Alternativa: "

# ANEXO 17

## "TU ESTILO PERSONAL"

---

Cada participante se imagina que está interesado por la persona que está hablando y que la quiere ayudar.

Cada participante escribe entre comillas la respuesta literal que daría a esa persona para ayudarla.

Situación:

"Estoy molesto con Emilio porque siempre es lo mismo, le hablo y le hablo y parece que estoy hablándole, no se a quien, ya que él ni caso me hace. No se si ignorarlo, pegarle o castigarlo. Lo he hablado con él y al otro día lo vuelve a hacer".

Tú le dices:

MIRA YO TE ACONSEJO QUE HABLES CON EL  
QUE LE DIGAS PORQUE NO TE HACE CASO  
QUE SI TIENE ALGUNA RAZÓN DE POR  
QUE ES ASÍ, QUE COMO SE SIENTA EL  
QUE CUANDO EL TE HABLE A TU NO LE HICIERAS  
CASO, QUE TU LO IGNORAS, QUE MEJOR SI  
NO QUIERE QUE PASE ESTO MEJOR CAMETE SU MA-  
NERA DE SER.

# ANEXO 18

## "EVALUACIÓN DEL CURSO DE MEDIACIÓN"

Por favor señala de 1 a 4 los siguientes apartados

1= Mal / Poco      2= Regular / Algo      3= Bueno / Suficiente      4= Excelente / Mucho

|   |   |   |              |              |
|---|---|---|--------------|--------------|
| 1. La presentación e introducción del curso   | 1 | 2 | <del>3</del> | 4            |
| 2. Los materiales sobre el conflicto.   | 1 | 2 | 3            | <del>4</del> |
| 3. La presentación sobre las habilidades de comunicación  | 1 | 2 | 3            | <del>4</del> |
| 4. El aprendizaje sobre los pasos de Mediación.   | 1 | 2 | 3            | <del>4</del> |
| 5. El juego de dramatización de los ponentes.   | 1 | 2 | 3            | <del>4</del> |
| 6. Los materiales.  | 1 | 2 | 3            | <del>4</del> |
| 7. La oportunidad para preguntar y discutir dudas.  | 1 | 2 | 3            | <del>4</del> |
| 8. Tu nivel de implicación en el curso.   | 1 | 2 | <del>3</del> | 4            |
| 9. La organización del curso.   | 1 | 2 | <del>3</del> | 4            |
| 10. El equilibrio de contenidos entre las diferentes sesiones.  | 1 | 2 | <del>3</del> | 4            |
| 11. La presentación de la información.  | 1 | 2 | 3            | <del>4</del> |
| 12. La relación contigo y la formadora.   | 1 | 2 | 3            | <del>4</del> |
| 13. Tu capacidad para mediar en este momento.   | 1 | 2 | <del>3</del> | 4            |
| 14. Tu interés por mediar.  | 1 | 2 | <del>3</del> | 4            |
| 15. La mediación para prevenir y resolver conflictos es.  | 1 | 2 | 3            | <del>4</del> |
| 16. La mediación para mejorar la convivencia en tu familia es.  | 1 | 2 | 3            | <del>4</del> |
| 17. El clima de convivencia en el taller.   | 1 | 2 | 3            | <del>4</del> |
| 18. El grado de consecución de las expectativas que tenías al principio del curso (lo que quiero que ocurra). | 1 | 2 | <del>3</del> | 4            |

# TABULACION EN LA EVALUACIÓN DEL CURSO DE EVALUACIÓN

## TABLA 1

| NOMBRE       | PREG. 1  |          |          | PREG. 2   |          |          | PREG. 3   |          |          | PREG. 4  |          |          | PREG. 5  |          |          | PREG. 6   |          |          | PREG. 7  |          |          | PREG. 8  |          |          | PREG. 9  |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
|--------------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
|              | 1        | 2        | 3        | 4         | 1        | 2        | 3         | 4        | 1        | 2        | 3        | 4        | 1        | 2        | 3        | 4         | 1        | 2        | 3        | 4        | 1        | 2        | 3        | 4        | 1        | 2        | 3        | 4         | 1        | 2        | 3        | 4         |          |          |          |           |
| Pablo        |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Martha       |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Marcia       |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Martin       |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Dora         |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Felipe       |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Graciela     |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Gudelia      |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Luz          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Alma         |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Victoria     |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Dulce        |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Gloria       |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Mirna        |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Guillermo    |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Ismael       |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |           |          |          |          |           |
| <b>Total</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>10</b> | <b>6</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>13</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>15</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>13</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>13</b> |

SIMBOLOGIA

1=Mal/Poco

2=Regular/Algo

3=Bueno/suficiente

4=Excelente/Mucho

**TABULACION EN LA EVALUACIÓN DEL CURSO DE EVALUACIÓN  
TABLA 2**

| NOMBRE         | PREG. 10 |          |          | PREG. 11 |          |          | PREG. 12 |          |          | PREG. 13 |          |           | PREG. 14 |          |          | PREG. 15 |          |          | PREG. 16 |          |          | PREG. 17 |          |           | PREG. 18 |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
|                | 1        | 2        | 3        | 4        | 1        | 2        | 3        | 4        | 1        | 2        | 3        | 4         | 1        | 2        | 3        | 4        | 1        | 2        | 3        | 4        | 1        | 2        | 3        | 4         | 1        | 2        | 3         | 4        | 1        | 2        | 3        | 4         |          |          |          |           |
| Pablo          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Martha         |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Marcia         |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Martín         |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Dora           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Felipe         |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Graciela       |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Gudelia        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Luz            |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Alma           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Victoria       |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Dulce          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Gloria         |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Mirna          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Guillermo      |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| Ismael         |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |          |          |           |          |          |          |          |           |          |          |          |           |
| <b>TOTALES</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>4</b> | <b>12</b> | <b>0</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>8</b> | <b>7</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>5</b> | <b>11</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>14</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>13</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>5</b> | <b>10</b> |

**TOTALES**

|                  |     |
|------------------|-----|
| Mal/Poco         | 1   |
| Regular/Algo     | 10  |
| Bueno/Suficiente | 108 |
| Excelente/Mucho  | 169 |

**SIMBOLOGIA**

|   |                  |
|---|------------------|
| 1 | Mal/Poco         |
| 2 | Regular/Algo     |
| 3 | Bueno/Suficiente |
| 4 | Excelente/Mucho  |