



**SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**

---

---

**UNIDAD UPN 097 SUR**

“LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EN LA  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES DE ALUMNOS DE LA  
SECUNDARIA FEDERAL No 327”

**PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN  
BÁSICA CON ESPECIALIDAD EN MANEJO DE CONFLICTOS EN EL AULA

**P R E S E N T A**  
**LIC. ELIZABETH RESÉNDIZ SÁNCHEZ**

ASESOR  
MTRO. MARTÍN ANTONIO MEDINA ARTEAGA

CIUDAD DE MÉXICO,

MARZO 2017.



DIRECCIÓN DE UNIDADES UPN  
Unidad UPN 097 Sur  
Coordinación de Titulación  
CT/DTT-000/2017

Ciudad de México, marzo 01 de 2017.

DICTAMEN DEL TRABAJO PARA TITULACIÓN

C. ELIZABETH RÉSENDIZ SÁNCHEZ

Presente:

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Titulación de esta Unidad y como resultado de la dictaminación al proyecto de intervención titulado “La mediación como estrategia de intervención en la resolución de conflictos escolares de alumnos de la Secundaria Federal n° 327”, que usted presenta como opción de titulación de la Maestría en Educación Básica, le manifiesto que reúne los requisitos académicos establecidos por la institución.

Por lo anterior, se dictamina favorablemente su trabajo y se le autoriza a presentar su examen profesional.

ATENTAMENTE  
“EDUCAR PARA TRANSFORMAR”

S. E. P.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
UNIDAD 097 DE LA CDMX SUR

DIRECCIÓN MANUEL SÁNCHEZ  
Presidente de la Comisión de Titulación

JMS

*Si al franquear una montaña en la dirección de una estrella, el viajero se deja absorber demasiado por los problemas de la escalada, se arriesga a olvidar cual es la estrella que lo guía.*

*Antoine de Saint-Exupéry*

### *Dedicatoria*

*Agradezco la oportunidad que Dios me dio para llegar una meta más en mi vida. La gratitud es un valor importante en la vida de todo ser humano y la humildad con la que se vive lo es aún más, por eso hoy les doy gracias a todas aquellas personas que forman parte de mi vida: mis padres, hermanos y hermanas, a Fer, a mis amigos, maestros y compañeros, las cuales me han enseñado a ser una mujer con actitud, perseverancia y con muchos sueños para lograr, como el que hoy se ha realizado.*

*¡Gracias a todos y cada uno de ustedes por su valioso apoyo!*

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	6
<b>INTRODUCCIÓN</b>	8
<b>CAPÍTULO I. Fundamento Epistemológico y Metodológico</b>	12
<b>CAPÍTULO II. Diagnóstico Socioeducativo</b>	18
2.1. Contexto social y política educativa	18
2.1.1 La Reforma Integral de la Educación Básica en México (RIEB): una política educativa	20
2.1.2 Las competencias una propuesta pedagógica en la RIEB	24
2.1.3 Las competencias: un enfoque educativo	25
2.1.4 La práctica educativa a través del enfoque por competencias	29
2.1.5 La Escuela: Desarrollo de la Competencia para la Convivencia	32
2.2. Elementos contextuales del problema educativo	34
2.2.1 Contexto histórico-geográfico del problema educativo	34
2.2.2 La comunidad que rodea el contexto del problema educativo	35
2.2.3 Antecedentes de la escuela secundaria	37
2.2.4 Análisis de la práctica educativa: componente de la problemática	41
<b>CAPÍTULO III. Elección del problema de estudio</b>	55
3.1 Detección del problema educativo	55
3.2 Perspectiva de abordaje	65
3.3 Conceptualización del conflicto	69
3.4 Factores que intervienen en los conflictos	72
3.4.1 La familia	72
3.4.2 La escuela y el contexto	75
3.4.3 Los medios de comunicación	77
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección	78
3.6 Aplicación y resultados	82
3.7 Organización e interpretación de los resultados	90

<b>CAPÍTULO IV. Planteamiento del problema</b>	103
4.1 Enunciado problemático	104
<b>CAPÍTULO V. Diseño de la propuesta e intervención</b>	105
5.1 Propuesta. La mediación: una estrategia para favorecer la resolución de conflictos escolares entre alumnos de la Secundaria 327.	105
5.2 Fundamento teórico de la propuesta	107
5.2.1 El conflicto como oportunidad de aprendizaje para la convivencia	109
5.2.3 La mediación escolar	113
5.2.4 Las habilidades psicosociales	117
5.3 Propósitos	119
5.4 Supuestos	120
5.5 Factibilidad	121
5.6 Plan y ejecución de la propuesta	122
<b>CAPÍTULO VI. Evaluación</b>	130
6.1 Resultados y evaluación de la intervención	130
6.2 Análisis e interpretación del impacto de la intervención	135
<b>CONCLUSIONES</b>	140
<b>REFERENCIAS</b>	144
<b>ANEXOS</b>	148

## RESUMEN

La escuela es un contexto muy importante para la convivencia escolar y la socialización de los alumnos, debido a que diariamente existen interacciones entre los actores educativos y la comunidad escolar. En el caso particular de los alumnos que cursan la secundaria se ha encontrado, a través de varias investigaciones, que es en este nivel donde más situaciones de conflicto. Esto debido a una etapa de transición, en la cual se producen cambios de actitud y comportamiento; la llamada la crisis de la adolescencia.

Los estudiantes se enfrentan constantemente a situaciones de conflicto de forma interpersonal e intrapersonal que influyen en el desarrollo de su conducta e inciden, en la convivencia escolar con sus iguales. Por esta razón pueden manifestar comportamientos que deriven en violencia cuando tratan de resolver un conflicto. Actualmente esto representa un problema que viven muchas escuelas.

Esta investigación aborda la problemática de la resolución de conflictos entre los alumnos de primer año de la Secundaria Federal No 327 ubicada en la delegación Tláhuac en la Ciudad de México. La metodología que se empleó es de corte cualitativo basado en la investigación acción, la cual nos permite aproximarnos a la realidad desde su esencia para conocerla y actuar sobre ella para transformarla.

Los instrumentos que se utilizaron fueron: el diario de campo, testimonios, entrevistas con los alumnos y maestros de la escuela; la observación participante así como otras técnicas para detectar el nivel, las características y las causas de estas conductas entre estudiantes. Se obtuvo información que conformo el diagnóstico de la problemática. En el análisis e interpretación de la información se halla que los alumnos resuelven sus conflictos con incipientes estrategias que no favorecen el diálogo y la tolerancia, haciendo uso de la violencia o agresión como un medio de solución.

Con los resultados de este estudio se logró el diseño de una propuesta de intervención y su aplicación. Se promovió la estrategia de mediación entre pares para atender los conflictos de forma no violenta.

En la aplicación de esta propuesta también se evaluó el impacto generado con los estudiantes llegando a lo siguiente: los alumnos hacen explícita la necesidad de la intervención de otra persona que medie entre ellos y el problema; se llegó a la reflexión de que la estrategia de mediación es una herramienta que ofrece una alternativa viable de solución pero que requiere del apoyo de todos los actores educativos, alumnos, maestros y padres de familia.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad en las escuelas se plantea el reto de abordar los problemas de convivencia y violencia escolar desde un pensamiento complejo e inclusivo donde se propongan alternativas factibles para los diferentes contextos donde se enmarquen las problemáticas que viven los estudiantes. En México se ha promovido desde ya hace algunos años, diferentes programas para educar para la paz y la convivencia sana, libre de violencia. Sin embargo, cada vez tenemos una sociedad donde convivir se ha vuelto un desafío.

La familia de hoy se integra por diversos miembros que aportan ideas, valores, usos y costumbres distintos a los que hace algunas décadas se tenían como cimientos de la familia, hoy tenemos una tecnología que avanza a pasos agigantados, la forma de comunicarnos ha sufrido un cambio vertiginoso, ahora la interacción entre las personas pende de un celular o de una red social, sobre todo en las grandes ciudades, y se han convertido en los focos de los grandes conflictos sociales, culturales y escolares.

Por ello el sistema educativo mexicano, a través de la Reforma Educativa (RIEB) en su labor por incidir en estas cuestiones, propone en los planes y programas de educación básica a nivel preescolar, primaria, secundaria y ahora bachillerato como prioridad educativa: aprender a aprender a convivir, prioridad planteada en la ruta de mejora de cada escuela. La intención es que los alumnos y alumnas desarrollen las competencias necesarias para convivir en sociedad y resolver los conflictos sin usar los medios que ofrece la violencia como opciones de solución no pacífica.

En el presente estudio se aborda la problemática sobre la resolución de conflictos en el nivel secundaria, con el fin de contextualizarlo e interpretarlo. Así mismo, dar la alternativa para trabajar los conflictos desde la perspectiva de Torrego (2000) como una acción mediadora que ponga los cimientos para avanzar en la convivencia sana, armónica y pacífica. Normalmente los conflictos se presentan inadvertidos en la comunidad educativa. No se da la importancia a las interacciones que éstos están produciendo entre los alumnos y alumnas, y muchas veces se ignoran, porque se cree que son poco



relevantes o bien porque no se tienen las herramientas necesarias para enfrentarlos y, entonces prefieren no atenderlos cuando se suscitan, lo que puede provocar que la comunidad escolar se vea envuelta en situaciones que la rebasen.

Es importante comprender que los conflictos son inherentes a las personas y que la forma en que actuemos para dar solución dependerá de aquellas habilidades que poseamos o desarrollemos para atenderlos. Tal es el caso de los estudiantes que se están preparando para la vida, y que si no les aportamos los elementos idóneos para enfrentar los problemas, ellos terminaran haciendo uso de los recursos que estén a su alcance y tal vez estos incluyan a la violencia como medio de solución.

Para tal efecto esta investigación aborda una alternativa de acción que promueva en los estudiantes la conciencia reflexiva sobre como intervenir en un conflicto, utilizando la mediación entre pares como un medio de solución que los acerque al diálogo y la comunicación asertiva antes de llegar a la violencia.

Todo esto se lleva a cabo desde un abordaje basado en la metodología investigación-acción, la cual implica que cómo docente revise la propia práctica escolar para determinar la problemática de estudio, y a su vez se genere la estrategia de intervención que considera la mediación escolar como alternativa para la resolución de los conflictos entre los alumnos y alumnas de secundaria.

Para lograrlo se consideró de suma importancia las condiciones contextuales del lugar donde se desarrolla la problemática escolar, y tomando en cuenta las características que le son propias al objeto de estudio que en este caso son los alumnos de la Secundaria Federal No 327. Entre ellas es relevante la situación del ambiente de la comunidad en la que se encuentra inmersa, así como también del clima escolar y las interacciones que se dan entre los miembros que forman parte de la escuela. Es decir, los estudiantes, los maestros, padres de familia, directivos y en general todos los que son partícipes en la labor educativa. Con el diagnóstico se alcanzó un acercamiento al análisis sobre la problemática y sus circunstancias que la producen. De esta manera la

propuesta que se fundamenta en la mediación escolar como una alternativa de acción que incida en la recuperación de los valores y desarrollo de habilidades psicosociales para una mejor resolución de los conflictos escolares en los estudiantes de secundaria, a través de estrategias que fomente en el alumno y alumna la libertad informada de cómo resolver ellos sus propios conflictos.

Esto dio pie para complementar un espacio de evaluación, donde se hace un análisis y reflexión de las aproximaciones que se obtuvieron con la intervención después de poner en marcha las estrategias que favorecieran la solución de los conflictos en la escuela. Se obtuvieron respuestas que permiten comprender la multiplicidad de situaciones que se producen en la conformación de un conflicto y de los actores que participan en él.

En general los resultados del trabajo son parte de una labor que se reconstruye día a día, no hay resultado único, las problemáticas de estudio pueden tener muchas aristas y son multifactoriales. El trabajo realizado a penas muestra una pequeña parte de lo que se puede lograr cuando se propone actuar con voluntad, ética, conocimiento y respeto.

Es importante actuar sobre un problema, tomando en cuenta de dónde se origina, quienes participan y a dónde se quiere llegar con él.

Uno de los supuestos que guían la elaboración de este proyecto es reconocer que la solución de un conflicto de manera no violenta depende en gran medida de cómo se aborde; y la mediación resulta una de las alternativas que podemos usar cotidianamente para resolver muchas situaciones y por tanto un recurso idóneo que nos ofrece una oportunidad para afrontarlos.

A continuación se menciona los capítulos de este trabajo:

En el capítulo uno se aborda la metodología que se utiliza en este estudio la cual refiere un método cualitativo y cuantitativo enfocado a la investigación-acción, la cual implica que cómo docente revise la propia práctica escolar para determinar la problemática de estudio, generando a su vez una estrategia de intervención en ésta misma.

En el capítulo dos se encuentran el diagnóstico socioeducativo y contextual del problema educativo; en este capítulo se desarrolla el contexto socio político y educativo de las competencias y el contexto de la comunidad donde se aloja el problema educativo.

En el capítulo tres se aborda la elección de una problemática detectada en mi práctica docente a través de la revisión teórica y su problematización. Para llegar a la elección de este problema se emplearon algunos los instrumentos como el diario de campo, entrevistas, un cuestionario y bitácoras de trabajo; y de acuerdo con estos elementos se selecciono los conflictos escolares entre alumnos de secundaria.

En el capítulo cuatro se plantea el enunciado propositivo y la fundamentación de la propuesta de intervención educativa.

En el capítulo cinco se realiza el diseño de la propuesta y su aplicación basa en la alternativa de mediación escolar entre los alumnos de secundaria.

Finalmente en el capítulo seis se hace una evaluación de la propuesta sus efectos y sus alcances para llegar a las conclusiones de este proyecto de intervención.

## CAPÍTULO I. FUNDAMENTO EPISTEMOLÓGICO Y METODOLÓGICO

En este proyecto de intervención se eligió un método<sup>1</sup> cualitativo y cuantitativo, enfocado a un diseño de una sola muestra, no probabilística, intencional y por cuota; “este diseño se utiliza principalmente en estudios descriptivos o exploratorios; cuando se quiere conocer algunos aspectos relativos a una población” (Pick y López, 1998:37)

La estrategia metodológica de investigación en el proyecto de intervención es de corte cualitativo, la cual se sirve del uso de recursos descriptivos, narrativos e interpretativos para comprender y explicar los fenómenos educativos en el contexto donde ocurre el proceso de la investigación. Martínez (2004) refiere, la estrategia metodológica cualitativa, como muy vinculada al enfoque hermenéutico crítico, que se sirve principalmente de los discursos, las percepciones, las vivencias y experiencias de los sujetos. La cual constituye una visión de cómo ocurren las vicisitudes en el contexto socioeducativo. Desde esta perspectiva a los seres humanos se les ve como cocreadores de su propia realidad, en la que participan de su experiencia, su imaginación e intuición, sus pensamientos y su acción. (Colás, 2000:261)

En el proyecto de intervención se indaga el quehacer del docente como investigador de su práctica educativa, pues recurre a las experiencias y vivencias de los sujetos que participan de ella, partiendo de métodos cualitativos como el enfoque hermenéutico que favorece la interpretación de lo que sucede en el espacio educativo de manera crítica a través de las experiencias como ya mencioné en párrafos anteriores; también se ubica en la perspectiva filosófica de la dialéctica crítica, la cual propone un método para investigar la realidad, aproximarse a ella para conocerla y actuar para

---

<sup>1</sup> Método: camino o sendero que se ha de seguir para alcanzar un fin propuesto. Conjunto de procedimientos que permiten abordar un problema de investigación con el fin de lograr unos objetivos determinados. (Buendía, Colás y Hernández, 2001:6)

transformarla (Jara 2013); basada en una metodología<sup>2</sup> que permite comprender la realidad e interpretarla a través de conocerla en su proceso histórico-social, considerando que esta realidad se encuentra en permanente movimiento.

Asimismo, el proyecto de intervención educativa está relacionado con el modelo fenomenológico, que consiste en captar el sentido de la realidad desde su esencia de cualquier experiencia humana, para comprenderlo e interpretarlo. Y se caracteriza por las descripciones de las vivencias. “La fenomenología es la descripción del sentido de la experiencia desde la perspectiva de los que han tenido la vivencia” (Colás, 2000:230), basado en una metodología cualitativa que sirve de los recursos al considerar que la experiencia educativa, por ser de carácter social, es compleja y requiere de un método que vaya más allá de la observación empírica, para una mejor comprensión de la realidad.

Se trata de comprender las vicisitudes de la práctica educativa en un marco de referencia que nos lleve a interpretar, comprender y transformar lo que está sucediendo en nuestro contexto educativo, tomando en cuenta las contribuciones de cada uno de los enfoques epistemológicos que se abordaron para el proceso de investigación.

Es a partir del proceso epistemológico y de revisar las estrategias metodológicas de investigación cualitativa, el empleo de la investigación-acción, como un recurso metodológico, el cual se ajusta para este trabajo de intervención, considero me permite entender de manera más completa mi enseñanza y la práctica en mi escuela.

Pues, es en la investigación-acción donde se centra el análisis desde la propia interpretación de las acciones, que se manifiesta en el objeto de estudio, es ahí

---

<sup>2</sup> Metodología: es “el estudio (descripción, explicación y justificación) de los métodos y no los métodos en sí”. aspira a comprender los procesos de investigación. (Kaplan, 1964 en Buendía, Colás y Hernández 2001:6)

mismo donde podemos obtener la información fidedigna de lo que acontece en nuestras actuaciones con el entorno y los sujetos que intervienen en él.

Para Elliott (1993:88, en Bausela 2012) la investigación acción se entiende como “el estudio de una situación social para tratar de mejorar la calidad de la acción en la misma”, también “interpreta lo que ocurre desde el punto de vista de quienes actúan e interactúan en la situación problema”. La intención va encaminada a comprender de manera profunda la problemática y buscar acciones que a su vez la modifiquen. Asumir una postura de investigador educativo en las entramadas interrelaciones y situaciones que se entretajan en el espacio escolar y la comunidad.

En la investigación acción se trata de describir de manera sistemática los hechos y/o situaciones que caracterizan al objeto o población de interés para la investigación. Además de analizar la propia práctica educativa desde el medio donde se generan las interacciones y las condiciones que trascienden al problema, y las circunstancias en las que se manifiesta; “el énfasis se pone en el enriquecimiento de las propias prácticas (personales, profesionales y sociales). (Buendía, Colás y Hernández 2001:263). También se indaga como llegar a una alternativa de cambio y mejora, la cual tiene que aplicarse y evaluarse para saber si funciona o no, o si se tiene que replantear las acciones.

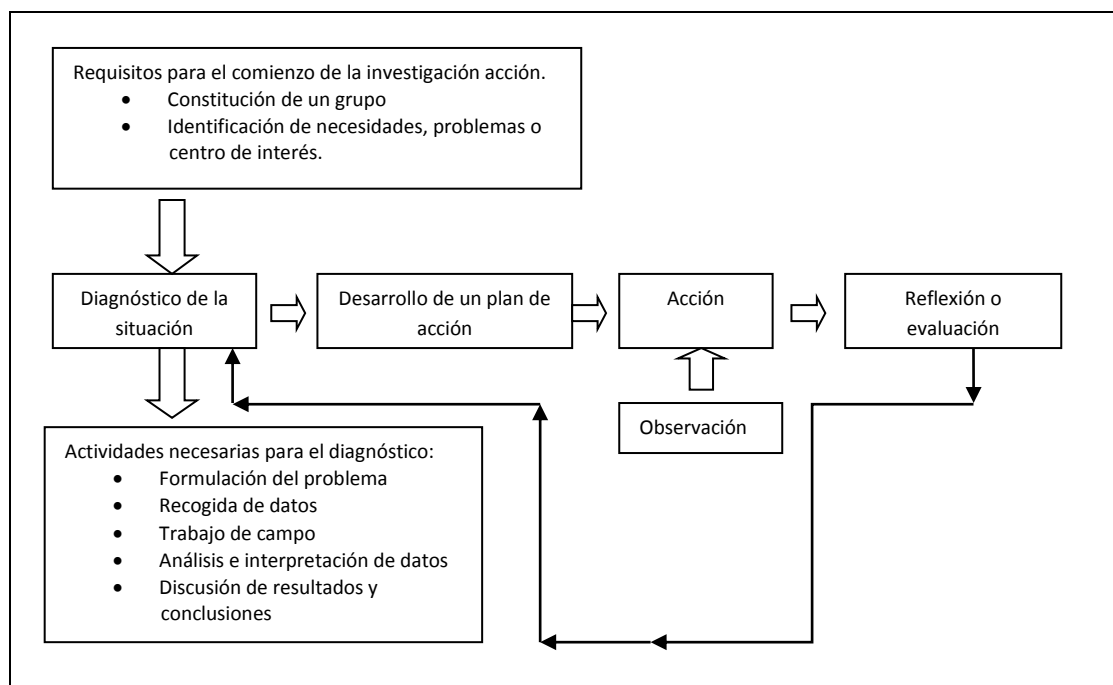
A continuación algunas características de la investigación acción Kemmis y Mc Taggart (1988:30 en Buendía, Colás y Hernández 2001:263).

- a) La investigación-acción se plantea cambiar y mejorar las prácticas existentes.
- b) La investigación-acción se desarrolla de forma participativa, es decir, en grupos que mejora sus prácticas sociales y vivenciales.
- c) Metodológicamente se desarrolla siguiendo un proceso en espiral que incluyen cuatro fases: planificación, acción, observación y reflexión.
- d) La investigación acción se convierte en un proceso sistemático de aprendizaje ya que implica que las personas realicen un análisis crítico de las situaciones.

La torre (2008:32) también coincide en decir, “en la investigación-acción se presenta una espiral de ciclos de investigación y acción constituidos por las siguientes fases: planificar, actuar, observar y reflexionar”.

Para poder llegar a este ciclo es importante contar con una visión clara del problema que trabajaremos. Según Elliott (2001:76) “la investigación acción siempre comienza con un problema identificado por el profesor: debe ser un problema práctico, no un problema teórico”. Pensando en la investigación como algo que se origina en el mismo ámbito educativo, y en la práctica educativa diaria; entonces la investigación comienza cuando hacemos observación y reflexión de nuestra actuación y como esta interfiere en los diferentes actores que conforman la escuela, siendo de forma directa los profesores investigadores quienes participan de ella.

A continuación el cuadro siguiente muestra las fases de investigación acción, tomado de Colás y Buendía (2001:263)



Siguiendo con las fases de la investigación acción en la que se refiere al diagnóstico de la situación, podemos recurrir a fuentes de información que sustenten lo que observamos a través de instrumentos que nos proporcionen los datos que necesitamos para nuestra investigación y así poder elaborar un plan de acción.

Pero para tener más claro cómo elaborar el diagnóstico de este proyecto de intervención y cómo llevar a cabo las actividades para conseguirlo, considerando lo que dice Bausela (2012:6) sobre la recogida de información. Se pueden utilizar tres tipos de instrumentos básicos: los estudios cuantitativos, las observaciones y los diarios. No excluyen el uso de otros instrumentos complementarios y habituales en el proceso de la investigación-acción como: análisis de documentos, datos fotográficos, grabaciones en audio y video, entrevistas, encuestas de opinión, etc.

Así pues, en este proyecto de intervención se utilizan algunos de estos instrumentos ya mencionados como parte fundamental para el diagnóstico y análisis para la propuesta de intervención. Sin embargo, los instrumentos están sujetos a las necesidades que represente la misma investigación, ya que a veces es importante tener la triangulación de ciertas técnicas que nos den más sustento de los datos obtenidos.

En ese sentido, la detección de la situación problema se hace bajo la observación y reflexión crítica de lo que existe en el entorno escolar y que afecta directamente la práctica educativa. Los instrumentos nos son útiles porque nos dan los elementos que conforman el diagnóstico de nuestro objeto de estudio. Como primera fase es el diagnóstico de la problemática que se ha de trabajar en la escuela, para después en el proceso investigativo planear la intervención y posteriormente la evaluación que concreta la fase de reflexión.

De tal modo que para fines de este proyecto de intervención se utilizan *diarios* de campo de mi práctica docente, donde se observan y describen las situaciones más apremiantes del trabajo que desempeño con los alumnos.



También recurría a la *entrevista* como medio de indagación para mi problemática, al igual que la *narración* de situaciones donde retomo como testimonio lo que mis alumnos dicen o hacen sobre lo que estoy analizando.

Aunado a estos el cuestionario es uno más de los instrumentos que utilizó para obtener impresiones de forma general sobre la situación problema que investigo. Todos instrumentos me facilitan más insumos para conocer la realidad concreta de mi práctica docente y de la comunidad escolar, a través de las expresiones y acciones que obtenga de ello.

## CAPITULO II. DIAGNÓSTICO SOCIOEDUCATIVO

### 2. 1. CONTEXTO SOCIAL Y POLÍTICA EDUCATIVA

En la búsqueda por mejorar la calidad de la educación<sup>3</sup>, entendida ésta, como aquella que responda a las actitudes y necesidades del estudiante en términos del contexto y su cultura, como un objetivo político clave en todos los países del mundo y, en particular de aquellos que integran el círculo de países más desarrollados, se han establecidos las directrices para coadyuvar al desarrollo de políticas económico-educativas para contribuir con personas mayor calificadas y con desempeños idóneos para las necesidades del presente.

Las instituciones internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO), el Banco Mundial (BM), y, a nivel latinoamericano, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Comisión Económica para América Latina, son organismos que dictan el curso de las políticas económicas y educativas en los países subdesarrollados, y constituyen las acciones en materia política y educativa que habrán de implementar los países. Y son los que proponen las condiciones y características de un modelo o enfoque pedagógico que guiaran los programas y planes educativos que habrán de establecerse en las escuelas.

Actualmente el enfoque por competencia resulta ser un sustento para el modelo<sup>4</sup> educativo que se instauro por condiciones de estas instituciones en nuestro país. Para ello, se puede entender que un enfoque es una forma de concebir, organizar y realizar la educación y los aprendizajes en un sistema educativo, pues es a través de él que se puede materializar un modelo educativo.

---

<sup>3</sup> Calidad educativa: Capacidad de responder a las necesidades educativas que se presentan en un momento histórico determinado, o bien la satisfacción de necesidades que tienen los y las niñas para enfrentar el mundo que les tocará vivir en el futuro. (Frade, 2012)

<sup>4</sup> Modelo educativo: Es un instrumento que sirve para la renovación de las instituciones, ya que es evidente la eficacia pedagógica que promueve. (Torres y Rocitas, 2012)

Tobón (2006) menciona que “las competencias son un enfoque porque sólo se focalizan en unos aspectos específicos de la docencia, del aprendizaje y de la evaluación” y que “se ha venido estableciendo por la confluencia de múltiples aportes disciplinares entre sí, y entre estos diversas tendencias sociales y económicas”, como se ha referido en párrafos anteriores al hablar de los organismos que las establecieron en la educación.

Y es en este escenario social y político que se da la exigencia para formar ciudadanos, que respondan a los retos ineludibles del mundo de la globalización<sup>5</sup>, donde la economía es el pilar principal para cubrir las demandas de un país, presentándose como una política educativa que se estableció a través del sistema educativo, reflejándose en el currículo y en los procesos de enseñanza-aprendizaje y por supuesto en los docentes.

Estas demandas externas provenientes de estos organismos internacionales se presentan a través de las reformas estructurales para sus países miembros, y también son éstos, quienes dictan las medidas que se deben de aplicar. Resultado las dos propuestas más importantes que surgen en el ámbito internacional para establecer el modelo educativo, y las acciones que guiaran la formación de un futuro ciudadano, y que se presentan a través de implementar una educación por competencias, la cual tiene su origen en Europa, con el proyecto Tunign, impulsado por la Unión Europea y posteriormente el proyecto DeSeCo (Definición y Selección de Competencias) (2000 y 2003) que promueve la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (Escamilla, 2008).

En estas propuestas educativas de corte internacional se pretende convencernos de la importancia que tiene el desarrollo de competencias, surgido en el mundo laboral, con el objetivo de responder ante las demandas una sociedad más compleja como la que actualmente tenemos. Motivo por el cual se pretende ubicar a la educación y la escuela en un contexto que tome en cuenta las grandes transformaciones.

---

<sup>5</sup> La globalización consiste en una interdependencia, prácticamente a nivel planeta o mundialización en los intercambios iniciando por la economía libre de mercado hasta la política y la educación con una tendencia a la uniformidad y la homogenización. (Torres y Rositas, 2012:19).

### **2.1.1. La Reforma Integral de la Educación Básica (RIEB) en México: una política educativa.**

En los lineamientos del artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el compromiso del Estado Mexicano es ofrecer una educación democrática, nacional, intercultural, laica y obligatoria que favorezca el desarrollo del individuo y de su comunidad, así como el sentido de pertenecía a una nación multicultural y plurilingüe. (Plan de Estudios, 2011)

Una de las finalidades de la educación en México desde la promulgación del artículo tercero como el eje rector, es cubrir la necesidad de educación en los mexicanos de manera obligatoria y gratuita, la cual se imparte a través del Sistema de Educación Básica, y se constituye por los niveles, preescolar, primaria, secundaria y, recientemente el bachillerato.

Otro aspecto a considerar como parte de un propósito de la educación, es concebirla como un medio donde se puede adquirir, transmitir y acrecentar la cultura en los individuos. Porque es a través de ella que se puede lograr un progreso social y económico en el país.

Lo anterior me lleva a pensar en otro elemento, el cual se encuentra en el artículo tercero constitucional, donde manifiesta que la educación que imparte el Estado debe constituir un servicio educativo “de calidad que garantice el máximo logro de aprendizaje de los educandos”. Esto se vincula con el actual Sistema Básico que tiene la pretensión de ser el nuevo modelo educativo sustentado en un enfoque por competencias, el cual tiene como objetivo replantear curricularmente la enseñanza aprendizaje en las escuelas.

Es en este escenario del Sistema Educativo mexicano en el marco de un artículo tercero constitucional, que se pretende superar los diversos momentos histórico por los que ha transitado la educación de nuestra país, y con diversos cambios y necesidades sociales, económicas y políticas, que se establecen las reformas educativas durante diferentes periodos, el más reciente después de la

Modernización Educativa (1982-1995), la Reforma en Educación Básica que inicio en el 2004 con el nivel de Educación Preescolar, continuó con la de Educación Secundaria y en 2009 con la Educación Primaria, constituyendo para el 2011 la Reforma Integral de la Educación Básica la RIEB, momento donde se articulan los tres niveles antes mencionados. Ruíz (2012:53) señala que “la RIEB responde a una acción de política”, y al mismo tiempo “la RIEB ha sido un proceso extenso de ajustes curriculares orientados a mejorar el aprendizaje de los estudiantes” y su importancia de acuerdo con Zorrilla (2002:7), radica en la decisión de descentralizar el sistema educativo y que sean ahora los estados de la Republica los responsables de conducir y operar los servicios de educación básica y de formación de los maestros; “sustentada en nuevas formas de organización del conocimiento y nuevos enfoques pedagógicos”.

Con la RIEB se han producido cambios importantes, como es la inserción de la educación hacia un mundo más globalizado, llegar a una cobertura más amplia en todas las regiones del país, tener la infraestructura y tecnología necesaria, capacitar a los docentes con más cursos, modificar y mejorar los contenidos académicos, así como impulsar los enfoques de enseñanza más acordes a las necesidades el mundo moderno, donde “la globalización y la modernización están creando un mundo cada vez más diverso e interconectado” (OCDE, 2003:3).

La globalización como dice Giddens, es “la intensificación de las relaciones sociales mundiales que enlazan sitios distantes de forma tal que los sucesos locales están influidos por acontecimientos que ocurren a muchos kilómetros de distancia y viceversa” (Giddens, en Tomlinson, 1999: 54 en Rodríguez Roa 2002). Con lo anterior se supondría que con un mundo globalizado la educación estaría al alcance de más personas y sería más y mejor educación a quien lo necesite, y para ello sería necesario modificar las formas actuales de enseñanza aprendizaje en un modelos que responda a estas necesidades, por lo que entonces las reformas serían el medio propicio para generar este cambio.

Sin embargo, la educación no siempre está al alcance de todos, y no necesariamente se piensa en lo que realmente le puede beneficiar a todo el pueblo, pues esto depende en gran medida de los organismos internacionales que desde fuera proponen las directrices de las políticas y reformas educativas de un país. Y en el caso de nuestro país, todavía existen lugares donde el acceso a la educación no se ha logrado del todo como lo plantea esta propuesta educativa.

La Reforma Integral de la Educación Básica (RIEB) también plantea para modificar la visión tradicional que se tenía del trabajo en el aula con los alumnos, atendiendo ahora una nueva forma de enseñanza-aprendizaje basada en competencias que tanto los alumnos como los docentes tenemos que manejar para mejorar la calidad de la educación. Y como objetivo se planteó en el currículo el desarrollo de habilidades y competencias básicas para seguir aprendiendo para la vida, centrada en el aprendizaje de las y los estudiantes, pero que aun, hoy en día no se ha podido materializar.

Asimismo se propone un perfil de egreso que establece que los estudiantes que concluyan la Educación Básica deberán poseer una serie de rasgos que les permitan desenvolverse en un mundo cambiante; tener competencias necesarias para la vida que incluyan aprendizajes, conocimientos, habilidades y destrezas, así como valores y actitudes. Estas competencias para la vida se encuentran en el Plan de estudios 2011 y, son las siguientes: competencia para el aprendizaje, competencia para el manejo de la información, competencia para el manejo de situaciones, competencia para la convivencia y competencia para la vida en sociedad.

De esta manera las competencias se insertan en cada una de las asignaturas del mapa curricular de la educación secundaria de manera general, transversal y de forma específica para cada materia.

La **RIEB** representa la implementación de una política educativa que pretende elevar la calidad de la Educación Básica, pero de manera que corresponda con los intereses de las políticas internacionales de los países más desarrollados.

Teniendo en consideración aquellos aprendizajes esperados que debe alcanzar el niño en el estándar curricular para cada nivel escolar y con ello permitiendo favorecer las competencias necesarias para alcanzar el perfil de egreso que se necesita para la sociedad actual.

Así también la reforma propone mejorar el desempeño de todos los componentes del sistema educativo: docentes, estudiantes, padres de familia y o tutores, autoridades, materiales didácticos y los Planes y Programas de Estudio.

De este modo la **RIEB** se ha presentado como un cambio necesario en todo el Sistema de Educación Básica, pero no porque el sentido real sea la preparación para un mejor país, sino, porque a conveniencia de los países potencia mundial, se requieren mano de obra mejor preparada y eficiente a un costo más barato.

Así pues, la Reforma educativa es parte de los cambios sociales del presente y del futuro, y se requiere que como maestros proveamos de las herramientas y conocimientos a nuestros alumnos para enfrentar una enseñanza más crítica y reflexiva a favor de la generación de aprendizajes, habilidades y destrezas para la vida del estudiante de hoy, el cual debe luchar con las políticas actuales que solo pretenden lo contrario.

### **2.1.2. Las competencias una propuesta pedagógica en la RIEB**

Hablar de la Reforma en el Sistema Educativo Nacional es remitirnos al enfoque pedagógico que debemos de aplicar en la enseñanza aprendizaje que se ofrece en la educación de nuestros alumnos; es también conocer bajo que directrices o estándares internacionales debemos enseñar los contenidos curriculares en las escuelas. Esto no es nada fácil, ya que, hace algunos años se hablaba de la pedagogía constructivista bajo los esquemas de enseñanza donde el sujeto aprendía a construir su propio conocimiento a partir de lo que el maestro le enseñaba; sin embargo, los tiempos han cambiado a pasos impresionantes y ahora se ha hecho necesario responder a las necesidades de un mundo moderno inmerso en la era de la tecnología y de las redes sociales.

La respuesta ante estos momentos de cambio ha sido modificar la forma de enseñanza en las escuelas implementando un enfoque que obedece más, que otra cosa a las necesidades de una sociedad globalizada que hace énfasis en una visión empresarial, donde por supuesto la economía de los grandes países resulta una influencia que determina las políticas educativas que se requieren impulsar para generar mayor productividad. Sin embargo, no necesariamente son benéficas, pues en nuestro país esas políticas no obedecen a las necesidades reales de nuestros educandos.

Es a partir del enfoque por competencias y retomando el Plan y Programa de Estudios del Nivel Básico (2011, p.42)) que señala que el estudiante debe desarrollar en los niveles de preescolar, primaria y secundaria las competencias siguientes:

- ④ Competencias para el aprendizaje permanente. Para su desarrollo requiere: requiere habilidad lectora, integrarse a la cultura escrita, comunicarse en más de una lengua, habilidades digitales y aprender a aprender.
- ④ Competencias para el manejo de la información. Su desarrollo requiere: identificar lo que se necesita saber; aprender a buscar; identificar, evaluar, seleccionar, organizar y sistematizar información; apropiarse de



la información de una manera más crítica, utilizar y compartir información con sentido ético.

- ④ Competencia para el manejo de situaciones. Para su desarrollo se requiere: enfrentar el riesgo, la incertidumbre, plantear y llevar a buen término procedimientos; administrar el tiempo, propiciar cambios y afrontar los que se presenten; tomar y asumir decisiones y asumir consecuencias; manejar el fracaso, la frustración y la desilusión; actuar con autonomía en el diseño y desarrollo de proyectos para la vida.
- ④ Competencias para la convivencia. Su desarrollo requiere; empatía, relacionarse armónicamente con otros y la naturaleza; ser asertivo; trabajar de manera colaborativa; tomar acuerdos y negociar con otros; crecer con los demás; reconocer y valorar la diversidad social, cultural y lingüística.
- ④ Competencia para la vida en sociedad. Para su desarrollo se requiere: decidir y actuar con juicio crítico frente a los valores y las normas sociales y culturales; proceder a favor de la democracia, la libertad, la paz, el respeto a la legalidad y a los derechos humanos; participar tomando en cuenta las implicaciones sociales del uso de la tecnología; combatir las discriminación y el racismo, y conciencia de pertenencia a su cultura, a su país y al mundo.

Es relevante conocer cuáles son los ámbitos de las competencias a desarrollar en los alumnos ya que de este modo se podrá abordar con mayor precisión a donde tenemos que incidir de acuerdo a las necesidades que se planten en la propia práctica docente. Lo cual implicará que como docente realicemos un trabajo de análisis y acción pedagógica para la enseñanza-aprendizaje de cada una de las competencias mencionadas en el Plan y programa de estudios 2011 se lleve a cabo.

### **2.1.3. Las competencias: un enfoque educativo**

Interpretando a Moreno y Soto (2005) se dice “*que el modelo por competencias no tiene historia pedagógica*”, sino, *que dentro de la economía se convirtió en modelo pedagógico*. En el marco de la perspectiva mundial económica, surge el enfoque basado en competencias, dónde lo primero que busca es responder a las necesidades de eficiencia en las habilidades productivas de una empresa. Tener individuos más calificados para el desempeño de sus labores en un trabajo.

También Arreola (2012:80), coincide en que “la educación basada en competencia surge como una necesidad, principalmente del sector productivo, el cual comenzó a demandar recursos formados para atender las problemáticas reales del campo laboral”. Y es entonces, que desde esa necesidad este enfoque surge a partir de lo económico-empresarial.

Sin embargo, resulta interesante ver cómo este enfoque se hace parte de la educación como un modelo pedagógico para atender los retos del aprendizaje en los educandos y cómo nosotros docentes, tenemos que ajustar la enseñanza aprendizaje desde ese ámbito.

En tal sentido y, retomando a Tobón (2006), es que las competencias son un enfoque más que un modelo, porque no pretenden ser un ideal de todo el proceso educativo, porque se focalizan en aspectos específicos como la docencia, el aprendizaje y la evaluación, que son ejes propios de la educación en la escuela.

Con la perspectiva anterior como punto de referencia de las competencias en la educación, es que considero retomar algunas de las conceptualizaciones para comprender mejor a que se refiere este enfoque, empezando con el organismo internacional que las promueve.

Algunas definiciones son:

La OCDE las define a través del Proyecto de Definición y Selección de Competencias (DeSeCo) en Zabala y Arnau (2007:39) como:

*La habilidad de cumplir con éxito las exigencias complejas, mediante la movilización de los prerrequisitos psicosociales. De modo que se enfatizan los resultados que el individuo consigue a través de la acción, selección o forma de comportarse según las exigencias.*

En esta definición la competencia está conformada por ciertos prerrequisitos psicosociales que se requieren movilizar para actuar en una situación determinada. Los prerrequisitos se refieren según la DeSeCo, a componentes como los conocimientos, actitudes, habilidades y valores que posee una persona.

Para Zabala y Arnau (2007)

*La competencia consistirá en la intervención eficaz en los diferentes ámbitos de la vida, mediante acciones en las que se movilizan componentes actitudinales, procedimentales y conceptuales de manera interrelacionada.*

Se observa en la definición una serie de componentes que se ponen en práctica para una actuación eficaz en diferentes situaciones de la vida.

Frade (2011) dice que la competencia es,

*Un desempeño específico que se despliega para responder o resolver una demanda que se produce en un entorno determinado en un contexto socio-histórico y cultural.*

Con Frade se puede ver que la competencia se concibe como un desempeño específico donde el sujeto se desenvuelve para responder ante una demanda de su propio entorno en circunstancias determinadas en el momento en que se presenta.

Y Tobón (2006) propone que las competencias,

*Son procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad; pero tomando en cuenta donde se utilice.*

Y finalmente como parte que complementa estas definiciones se encuentra la de Perrenaud (2002) citado en Arreola (2012:82).

*Que define competencias como la capacidad de actuar de manera eficaz en un tipo definido de situación, capacidad que se apoya en conocimientos pero no se reduce a ellos.*

Ahora bien después de revisar estas definiciones de cada autor, antes nos parece importante hacer la reflexión de lo que proponen.

Considero que los autores concuerdan en que las competencias son habilidades o capacidades que sirven para desempeñarse adecuadamente en su entorno inmediato y, estoy de acuerdo con ello; pero me parece importante tomar en cuenta las condiciones en que aprenden los sujetos y el contexto que les rodea para entonces, lograr que se cumpla con este objetivo en la educación.

También es el caso de la propuesta que se hace en el Proyecto de Definición y Selección de Competencias (DeSeCo) de la OCDE (2002); dice: las competencias son prerequisites psicosociales o, bien con Zabala y Frade, refieren son componentes que se interrelacionan para el aprendizaje. En definitiva lo más trascendental de esto, es cómo se emplean en el currículo y el impacto que se produce en los aprendizajes de los alumnos.

Tal es el caso de nuestro Sistema de Educación Básica donde el concepto que se aplica de las competencias, está fundamentado en considerarlas como componentes: actitudinales, procedimentales y conceptuales, que se interrelacionan y son necesarios para el aprendizaje.

A través de las competencias se trata de promover la presencia de un mejor desempeño en las personas, y ser capaces de movilizar todos sus recursos como los son: sus conocimientos, habilidades, destrezas, emociones y valores para actuar adecuadamente en un problema, y que en la mayoría de los casos debe estar ubicado en una demanda real y apegada a su contexto y su vida diaria.

Como vemos las competencias en la educación se utilizan como acciones que generan los niveles de logro que se necesitan alcanzar para cubrir las demandas de un mundo que requiere respuestas y soluciones inmediatas.

Con este enfoque basado en competencias se tiene la intención de elevar la calidad en la educación a través de obtener un nivel competente en diversas áreas de conocimiento y la respuesta hacia las exigencias de un mundo laboral para los estudiantes que concluyen su trayecto académico, con el objetivo incorporarse “con un saber y un saber hacer” conjunto, como lo menciona Garagorri (2007).

En este sentido el marco de referencia que tenemos para hablar de competencias puede ser muy amplio, pero en realidad lo que interesa es saber cómo éstas, forman parte ahora del mapa curricular y conforman el modelo de enseñanza que articulan los Planes y programas de estudio vigentes.

Cada vez que se hable de competencias tenemos que hacer el análisis de lo que se quiere lograr con ellas en un sistema de enseñanza como el nuestro. Las competencias tienen una visión de trabajo donde se tienen que emplear elementos como son conocimientos, procedimientos y actitudes, que hay que enseñar a los alumnos en la escuela.

Saber enseñar en competencias requiere ser un docente que tenga claro las competencias y cuáles son sus componentes para conocer el tipo de competencia requerida para desarrollarla o potencializarla en los individuos.

#### **2.1.4. La práctica educativa a través del enfoque por competencias.**

El enfoque por competencias en la educación resulta ser un concepto más que agregar a nuestra práctica educativa que realizamos en las escuelas. Pero en realidad ¿será un concepto que debemos poner como objetivo único en la enseñanza aprendizaje?, pues por el momento parece ser que si, ya que como hemos podido ver hasta hora, desde diversas perspectivas de autores en el campo educativo, éstas forman parte esencial de la nueva visión del proceso de aprendizaje y del currículo actual que se ha implementado en las escuelas.

Sin embargo, cabe reconocer que es importante comprender, que en la práctica su aplicación no ha sido fácil para nosotros, pues resulta muy reciente su incorporación y que aunque tenemos ciertas nociones de ésta, la realidad es que no ha sido posible concretarla en el aula como lo supone la reforma.

Pues como menciona Arreola (2012:79), en buena parte se debe a qué como docentes se desconoce el modelo por competencias y sus implicaciones didácticas, de tal manera que se ha optado por seguir trabajando de manera tradicional, debido a que es, una forma en la que así aprendíamos a enseñar.

Pero entonces cómo llevarlas a la practica en las aulas, la respuesta está como dice Arreola (2012), que los docentes no la desconozcan y que en realidad aprendan con hacer y dar sentido al para qué de ella en la educación.

Se trata de que como maestros comprendamos que las competencias no aluden en su significado a lo que comúnmente entendemos por medir los saberes para establecer ganadores o perdedores, sino representan una forma de trabajar con los alumnos un conocimiento que le sea útil y significativo usando sus habilidades y actitudes para resolver problemas de la vida cotidiana.

Porque de este modo será deseable que como maestros abordemos las competencias con los alumnos a partir de acciones que promuevan y “requieran enfrentar problemas auténticos en escenario reales” (Díaz Barriga, 2006:10), donde el joven sea capaz de trasladar los conocimientos para dar respuestas a situaciones reales y no aquellas que sólo son ficticias y

descontextualizadas. Se requiere que como docentes tengamos la apertura y disposición para asumir una actitud competente en nuestra enseñanza, buscando para ello las herramientas que nos preparen para hacerlo como pone de manifiesto Perrenoud (2007) en las “Diez competencias para enseñar”, donde podemos tener una ventana al análisis de nuestra propia práctica docente.

Pero es importante que no entendamos esto como una receta de cocina, pues caeríamos en una práctica nuevamente tradicional y memorística, queriendo lograr a través de ciertos pasos obtener un resultado más. Lo que creo, es que debemos seguir la reflexión de nuestra propia actuación en el aula y darnos cuenta que somos el reflejo de lo que los niños aprenden y usan para resolver alguna situación.

Por ello, es que “el aprendizaje de una competencia está muy alejada de lo que es un aprendizaje mecánico e implica el mayor grado de significatividad y funcionalidad posible” (Zabal y Arnau, 2007:105), ya que requiere que éste gire en torno a una situación contextualizada al nivel del que aprende, para que realmente le sea significativo y entonces poder llegar a desarrollar las competencias que se requieren para enfrentar situaciones de la realidad.

### **2.1.5. La escuela: desarrollo de las Competencias para la Convivencia.**

La escuela, no sólo debe verse como un lugar donde sólo se adquieren conocimientos, sino, un lugar donde convergen diferentes formas de aprendizaje y por ende de conocimientos, actitudes y valores. La escuela tiene como una de sus finalidades que los individuos se formen en y para la vida, desarrollando al máximo sus potencialidades como un ser integral que a su vez le permita tener una sana y armónica convivencia con los demás. Tan es así que los Lineamientos del Plan y programa de estudios 2011, hace énfasis en el desarrollo de varias competencias y entre ellas la que precisa la convivencia escolar como parte esencial de reconocer y valorar la diversidad social, cultural y lingüística que existe entre los individuos.

La UNESCO señala que la educación a lo largo de la vida se basa en cuatro pilares (Delors, 1994:99).

- *Aprender a conocer*, combinando una cultura general suficientemente amplia con la posibilidad de profundizar los conocimientos en un pequeño número de materias. Lo que supone además: aprender a aprender para poder aprovechar las posibilidades que ofrece la educación a lo largo de la vida.
- *Aprender a hacer* a fin de adquirir no sólo una calificación profesional sino, más generalmente, una competencia que capacite al individuo para hacer frente a gran número de situaciones y a trabajar en equipo. Pero, también, aprender a hacer en el marco de las distintas experiencias sociales o de trabajo que se ofrecen a los jóvenes y adolescentes, bien espontáneamente a causa del contexto social o nacional, bien formalmente gracias al desarrollo de la enseñanza por alternancia.
- *Aprender a vivir* juntos desarrollando la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia –realizar proyectos comunes y prepararse para tratar los conflictos- respetando los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz.



- *Aprender a ser* para que florezca mejor la propia personalidad y se esté en condiciones de obrar con creciente capacidad de autonomía, de juicio y de responsabilidad personal. Con tal fin, no menospreciar en la educación ninguna de las posibilidades de cada individuo: memoria, razonamiento, sentido estético, capacidades físicas, aptitud para comunicar, entre otras.

Y es precisamente en la escuela donde se pretende que los alumnos, niños y niñas desarrollen estas habilidades de aprender a convivir y interactuar con los otros de manera pacífica y armónica donde los conflictos que surjan sean una área de oportunidad más que una zona de conflictos sin resolver.

La escuela en particular deberá promover un aprendizaje que conduzca al individuo a aprender a convivir juntos en sociedad con los demás, ya que actualmente existen muchos conflictos de interrelación entre los alumnos que traen como resultado situaciones agresivas y violentas.

## **2.2. Elementos contextuales de la problemática**

### **2.2.1. Contexto histórico y geográfico del problema educativo.**

El problema de estudio que se analiza en esta investigación se desarrolla en la Escuela Secundaria Federal No. 327 de jornada ampliada la cual se ubica en la delegación Tláhuac, ésta se define como versión corta de Cuitláhuac, cuyo significado ha tenido por los especialistas diversas interpretaciones, que van desde: "lama de agua", "algas lacustres secas", hasta el "lugar de quien cuida el agua".

La delegación se encuentra subdividida administrativamente en 12 Coordinaciones Delegacionales, éstas son: Los Olivos, La Nopalera, Del Mar, Miguel Hidalgo, Zapotitla, Santiago Zapotitlán, San Francisco Tlaltenco, la Cabecera San Pedro Tláhuac, Santa Catarina, San Nicolás Tetelco, San Andrés Mixquic y San Juan Ixtayopan.

En la demarcación de la Coordinación Delegacional Miguel Hidalgo se encuentra la colonia Unidad Villa de los Trabajadores del D. F. la cual es una extensión de la unidad Villa Centroamericana y del Caribe. Estas Villas se construyeron en el año de los juegos Centroamericanos y del Caribe para hospedar a los atletas que participaron en el evento deportivo.

Cuando se concluyó la justa deportiva se asignaron estas viviendas a empleados del gobierno del distrito federal por ello el nombre que tiene la colonia.

En la colonia donde se ubica la Secundaria No 327 existen dos mercados con locales incipientes a las necesidades de la propia colonia. Cerca de la escuela no hay tiendas ni papelerías que puedan abastecer las necesidades de los estudiantes.

Con respecto al transporte urbano, corren 2 rutas hacia la escuela la ruta 94 y 92 las cuales son insuficientes para cubrir las necesidades de los colonos.

Existe una actividad incipiente de bici taxis, que dan servicio entre las colonias y los centros de servicios, solucionando de manera parcial la carencia del transporte público. Aún no está normado el funcionamiento de este servicio. Cabe resaltar que en la escuela existen dos autobuses que pertenecen al transporte particular, el cual no está normado por la escuela; sin embargo, los padres de familia le han dado continuidad a este servicio aunque no sea el mejor, pues con ello cubren la situación de que alguien los recoja y los lleve a casa entre comillas seguros.

Existen las siguientes escuelas: 2 de nivel preescolar, 1 primaria, 2 secundarias de carácter público y 2 niveles de superior (universidad particular y un tecnológico). En lo que se refiere al aspecto recreativo cultural hay un parque cercano a la escuela, así como el bosque o parque ecológico de Tláhuac. En sus alrededores la colonia cuenta con 1 hospital General y 1 centro de salud en la colonia Miguel Hidalgo.

La Secretaría de Seguridad Pública cuenta con 1 destacamento de policías "Fuerza Zorros". El cual ofrece el servicio de "Código Águila" a la escuela a través de rondines patrullados o en bicicletas para la prevención de actos de vandalismo o violencia en los alrededores de la escuela. Sin embargo, cabe señalar que han existido esporádicamente algunas peleas entre los alumnos de otra secundaria que está cercana a nuestro plantel.

Por lo que se refiere a las tradiciones que existen en la colonia, estas no tienen mucha incidencia en la escuela ya que la colonia está conformada por unidades habitacionales en las cuales por lo que se ve no hay ese apego a fiestas patronales, ni nada por el estilo como sucede en otras colonias que aun se consideran pueblos.

## **2.2.2 La comunidad que rodea el contexto del problema educativo.**

En el análisis de los elementos que conforman la comunidad en la que se ubica la secundaria 327, se puede interpretar lo siguiente:

La colonia se encuentra en una zona habitacional, donde la gente llegó de otros lugares y contextos, muy diferentes a otras colonias de más al centro de Tláhuac donde los pobladores son originarios de esos lugares y sus tradiciones son más arraigadas en sus usos y costumbres. En el caso particular de la gente que se encuentra alrededor de la escuela, éstas viven en departamentos muy pequeños en unidades habitacionales, esto hace un ambiente para la escuela solitario, pues casi no se ve circular gente, la mayoría llegan a sus casas y se encierran.

Esto también tiene se relaciona porque la zona tiene pocos comercios, pues los servicios comerciales se encuentran en las colonias aledañas, aunado a que también hay poco transporte y sólo se ve gente en las salidas de las escuelas más cercanas.

Dentro de los espacios recreativos está el parque ecológico de Tláhuac, pero casi no se ve gente, por lo que se puede deducir que el contexto cercano a la escuela prácticamente es solitario, lo cual puede traer como consecuencia que se den situaciones en las que el vandalismo o la delincuencia pudieran formar parte de la vida diaria en la colonia, sin embargo, a ciencia cierta no está totalmente comprobado, aunque si se han escuchado comentarios al respecto de parte de algunos padres de familia y de los mismos niños cuando han sido víctimas de esto.

Y aunque cercano a la colonia existe un destacamento de policías, no necesariamente existe buena vigilancia, pues las patrullas hacen rondines muy esporádicos y esto se presta para un espacio propicio de actos de violencia y delincuencia sin que nadie se percate de ello, pues al estar en un lugar sin gente a la vista y con unidades habitacionales de por medio esto se convierte

una zona vulnerable; y por supuesto la escuela es presa fácil para cuando los niños deciden llevar sus conflictos fuera del plantel y se ponen en un riesgo mayor.

Cabe mencionar que los estudiantes de la secundaria son niños procedentes de estas unidades aledañas a la escuela, pero a últimas generaciones los alumnos vienen de otras colonias y hasta delegaciones cercanas, como por ejemplo, colonias de la delegación Iztapalapa, la cual se caracteriza por ser una zona conflictiva; así pues las características culturales y sociales del lugar de procedencia habla mucho de cómo son los niños y sus padres, y sobre todo de cómo conviven en sociedad y como resuelven los conflictos. Pues lo aprendido del lugar de donde vienen es lo que proyectan en la escuela y por supuesto la forma de convivir.

Lo que se puede deducir según estas características es que los estudiantes se relacionan unos con otros adoptando formas de convivir muy diversas. Por ejemplo, aquellos que viven en complejos habitacionales se relacionan de una manera muy diferente a aquellos que viven en casas más amplias, pues los espacios de una casa son diferentes a los de un departamento donde la gente emplea formas de organización y de negociación para ponerse de acuerdo, entre vecinos o hasta con los mismo miembros de la familia; situación que no es nada fácil, y en ocasiones trae consigo conflictos.

Los niños aplican aprendizajes de convivencia (uso de valores como el respeto, la tolerancia, la solidaridad, etc.) y resolución de conflictos como los aprenden en casa, acarreando como consecuencia situaciones diversas entre ellos mismos al intervenir y querer solucionar un problema. Algunos ejemplos son: la poca tolerancia para compartir los espacios escolares o los materiales dentro del aula; no ser solidario o compartido, ser poco empático con los problemas de los demás, llegando a una convivencia donde los niños no son participativos para brindar apoyo a quien lo necesite, sino, por el contrario se convierten en espectadores de los problemas contribuyendo con actitudes de violencia que no favorecen la solución del conflicto.

### **2.2.3 Antecedentes de la secundaria.**

La Escuela Secundaria Federal No 327 se encuentra ubicada en Av. Canal de Chalco y Av. Heberto Castillo s/n, Unidad Habitacional Villa de los Trabajadores del Gobierno del D. F., Delegación Tláhuac. Es grande, pues casi es una hectárea y es de nueva creación, y hasta se puede decir que es la última secundaria general que se construyó. De hecho la escuela todavía no tiene nombre como tal por eso nos referimos a ella como Federal, esto se debe a que todavía no está entregada como obra terminada. Sin embargo, esto no ha impedido que la escuela haya tenido un crecimiento importante.

Según los antecedentes encontrados la secundaria empezó a funcionar en el año del 2003 con una población de 200 alumnos distribuida en cinco grupos en un inicio; con pocos elementos necesarios para el desarrollo de las clases como las bancas, pizarrones, computadoras, biblioteca entre otras. Se dice que la construcción de esta secundaria se originó por las necesidades de los pobladores ya que existía solo una primaria, un preescolar y una secundaria cercana a la unidades y colonias aledañas, por la Delegación decidió hacer el proyecto de construir un preescolar, una primaria y la secundaria juntas. De las cuales sólo existen el preescolar y la secundaria como obras conjuntas.

La escuela a través de los años ha ido formulando su propia visión y misión escolar que a continuación la retomo.

*Visión:* Aspiramos a establecernos como una institución distinguida por consolidar las metas que sustentan su ejercicio. Así como el mejoramiento continuo del desempeño académico, mediante la labor de docentes responsables y permanentemente actualizados, los cuales se conducen bajo una atmósfera de respeto, tolerancia y honestidad; caracterizado por potenciar el hábito de estudio y el trabajo colegiado, privilegiando la toma de decisiones en colectivo, cuya premisa capital, sea la formación de los alumnos coparticipativos, creativos, críticos y reflexivos derivado de ello una educación

integral que fortalezca su autoestima promoviendo así, la calidad de vida actual y futura.

Cabe señalar que la visión de trabajo colegiado que tiene la escuela, no necesariamente se hace presente entre mis compañeros maestros, pues desafortunadamente lo que se ha notado es una falta de cohesión y participación en equipo, lo cual ha traído como consecuencia una falta de coherencia a la hora de tomar y poner en marcha los acuerdos. No obstante, estamos en el proceso constante de mantener una aptitud de trabajo.

*Misión:* Los docentes de la comunidad escolar de la Escuela Secundaria No 327 turno matutino, formamos sólidamente alumnos a través de una educación de calidad que responda a las necesidades básicas de la movilidad social moderna. Observamos absoluto respeto a la equidad, gratuidad y democracia, educando con base en el ejemplo y consustancialmente, generando en ellos la práctica permanentemente de valores, así como competencias básicas para la vida, señaladas en el plan y programa de estudios vigentes, atendiendo a la actualización permanente y a la innovación comprometida de todos sus profesores.

En lo que se refiere a la infraestructura escolar ésta cuenta con cuatro edificios escolares. Tres de ellos con un nivel y el otro restante de una sola planta donde se encuentra el área de Dirección e Inspección de Zona.

Los otros edificios están distribuidos en los salones de clase, laboratorios (2), Talleres (4), Biblioteca, Orientación y Trabajo Social, Aula Digital (1), Red escolar (1), y Cooperativa. Asimismo, existen un patio central, cancha deportiva y dos áreas verdes.

La mayoría de los salones cuenta con buena iluminación y ventilación y con una capacidad aproximada para 35 alumnos aunque ahora ha incrementado la matrícula a 50 alumnos por grupo aproximadamente. Algunos salones funcionan con el mobiliario de mesas con diez sillas por mesa, otros con mesas trapezoidal a excepción del salón de música con pupitres. También se cuenta en los salones con dispositivos electrónicos como pizarrón electrónico, cañón y computadora. La escuela está incorporada al sistema de escuela de

SEP XXI, que representan la calidad educativa en cuanto al equipamiento de la escuela. Cabe mencionar que cada asignatura tiene su propia aula donde se imparte la clase, es decir, casi todos los maestros tiene su propio salón para impartir su materia.

La plantilla escolar está conformada por 63 personas que laboran en la escuela en diferentes áreas, de ellas se destaca el nivel de preparación, años de servicio y espacio donde se desempeña en la escuela. El número de docentes que laboran corresponde a 35, todos ellos distribuidos en las diferentes asignaturas que se imparten.

A continuación se agrega una tabla de datos de la plantilla escolar.

**Tabla 1.**

No.	Género	Puesto	Bachillerato	Especialidad profesional	Licenciatura		Posgrado	
					Título	Pasante	Título	S/ título
19	Mujeres	Docente		Químicos, Abogados	12	1	2	4
10	Hombres	Docentes		Arquitecto, Ingenieros, Músico	8	1	1	
1	Hombre	Director		Profesores en educación secundaria			1	
1	Hombre	subdirector					1	
3	Mujeres	Orientación		Psicólogas educativas	2			1
1	Hombre	E. Especial		Educación especial	1			
1	Mujer	Médico E.			1			
1	Mujer	Bibliotecaria			1			
2	Mujer	Ayud. Labor.				2		
0		Trabajo S.		Técnico:Trabajo social				
1	Mujer	Prefecta	1					
3	Hombre	Prefecto	2			1		
5	Mujeres	Secretaria	5					
1	Mujer	Contralora	1					
5	Indistinto	intendencia	5					



La escuela tiene una extensión aproximada de unos mil metros cuadrados. No es grande, y lo menciono porque, eso tiene que ver con el control y movimiento de los alumnos dentro de ese espacio, lo cual supondría que se tendría mayor supervisión de lo que ocurre en la convivencia de forma general con todos los jóvenes, sin embargo, no siempre ocurre así, pues aunque se hagan vigilancias a veces los conflictos entre los niños llegan a suceder.

Por ello, la organización de los alumnos es la siguiente: en cada hora hay rotación de grupos, pues cada profesor de asignatura tiene su propio salón de clases. De este modo se ha pretendido evitar que existan incidentes que pongan en riesgo a los alumnos porque al cambiarlos de salón implica que se movilicen todos los estudiantes y que sean ellos los que lleguen a cada salón mientras el profesor los espera en el aula, aunque esto no quiere decir que los problemas no se den.

En este sentido la escuela ha tratado de buscar mecanismos de acción para que desde los directivos, docentes y alumnos se pueda llevar un trabajo que trate de prevenir situaciones que provoquen conflictos y riesgos.

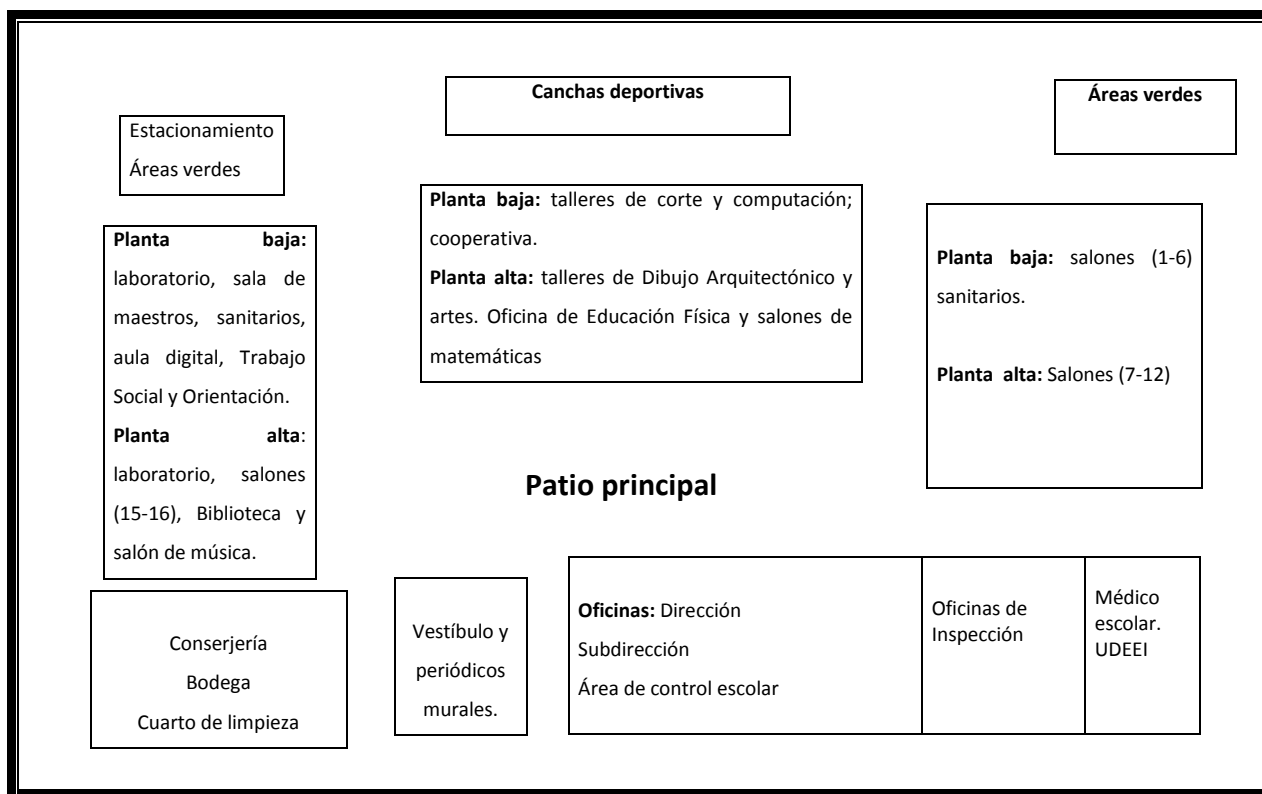


Ilustración: plano gráfico de la escuela elaborado por la autora de la tesis.

#### **2.2.4 Análisis de mi práctica educativa como elemento para el estudio de la problemática.**

En la reflexión de mi práctica docente sobre el entorno y circunstancia que la rodean me ha llevado a un proceso de análisis de los hechos y acciones que habitualmente suceden en mi espacio escolar, haciéndome cuestionamientos sobre las equivocaciones, contradicciones y/o aciertos que se presentan en el día a día de mi labor educativa. Comprendo que hablar de mi trabajo puede resultar poco objetivo debido a que no es fácil juzgarse a sí mismo sin tomar una postura prejuiciada o sobrevalorada; sin embargo, intentaré tomar distancia de mi propia práctica, considerándola como lo haría alguien que la ve desde fuera, con la pretensión de encontrar respuestas que contribuyan a mejorar como profesora y, para ello refiero mi formación académica como punto de partida.

Soy egresada de la Universidad Pedagógica Nacional generación 1999-2003, titulada en la Licenciatura de Psicología Educativa. He trabajado en diferentes niveles educativos desde preescolar hasta preparatoria, fungiendo en ocasiones como profesora y otras como orientadora, he estado tanto en el ámbito privado como ahora en el público, tengo prácticamente doce años de experiencia en el ámbito educativo y creo que aún me falta mucho por aprender y por ofrecer a los estudiantes. Actualmente trabajo en la Escuela Secundaria No. 327 de jornada ampliada en el sector público y me desempeño como Orientadora educativa.

Pero para poder sistematizar mi práctica docente, es necesario considerar algunos aspectos, como son los sociales, culturales, conceptuales, valórales y emocionales que son parte de una personalidad que se ha ido conformando a lo largo de nuestra vida y que permanece tangible a la vista de quien educamos. Pues la práctica docente no opera en solitario, sino, se circunscribe a una serie de características apegadas a un tiempo, un espacio y circunstancias propias, y la definen como tal y asimismo contribuyen al complejo entramado de relaciones donde la docencia implica y llega trascender

en la función de quien enseña. Ser maestro o maestra trae consigo una pedagogía de trabajo, donde la enseñanza aprendizaje es el eje rector, y los alumnos el incentivo. Ser maestro tiene una implicación y un efecto que no sólo se producen en los aprendizajes y conocimientos de los estudiantes, sino, en nosotros como profesores, es decir, en la reconstrucción diaria que hacemos de nuestro propio quehacer en el aula. Por lo anterior se puede decir que la práctica docente y en palabras de Fierro, Fortoul y Rosas (1999) que es “una praxis social, objetiva e institucional, en la que intervienen los significados, las percepciones y las acciones de los agentes implicados en los proceso” y que por tanto van delimitando nuestra función como maestros.

Para comprender y dar cuenta de esta situación en mi actividad educativa tomo como soporte las dimensiones de análisis de la práctica docente que propone Cecilia Fierro (1999) y, que a continuación describo brevemente.

- Dimensión personal: Consiste en la representación que tiene para el docente su trabajo en su vida personal y de qué manera esto se hace presente en el aula; se considera también el grado de satisfacción que se tiene por el desempeño de esta profesión y sus expectativas para el futuro. El profesor ante todo es un ser humano, por tanto, la práctica docente es una práctica humana.
- Dimensión institucional: La escuela constituye una organización donde se despliegan las prácticas docentes. En ella se emplea la gestión directiva, las formas, la relación y normas que se han de seguir para el buen funcionamiento de una escuela.
- Dimensión Interpersonal: La práctica docente se fundamenta en las relaciones de los actores que intervienen en el quehacer educativo: alumnos, docentes, madres y padres de familia. Constituye las formas de relación que prevalecen y los efectos de ese clima donde se desenvuelven.

- **Dimensión social:** Implica la reflexión sobre el sentido del quehacer docente en el momento histórico en que vive y desde su entorno de desempeño.
- **Dimensión didáctica:** Se relaciona con la reflexión sobre la forma en que el conocimiento es presentado a los estudiantes para que lo recreen, y las formas de enseñar y concebir el proceso educativo.
- **Dimensión Valoral (valórica):** implica reflexionar sobre valores personales, especialmente sobre aquellos relacionados con la profesión docente, y analizar como la propia práctica da cuenta de esos valores.



Gráfico elaborado por la autora de la tesis.

Con la revisión de estas dimensiones, puedo dar cuenta sobre mi trabajo como maestra de orientación en mi escuela:

Ser maestra, en lo personal, no ha sido un papel fácil, pues desempeño el cargo de orientadora educativa y mi función en la escuela es la de orientar a los alumnos, motivo por el cual para mí representa tener el conocimiento y la habilidad de ser como un espejo, que pueda inducir al estudiante a verse reflejado en él propiciando que la búsqueda de alternativas que den solución a sus problemas.

Como Orientadora en la secundaria pública mi trayectoria es corta, pues mi formación es como psicóloga educativa y no como maestra normalista.

Cuando yo estudié la licenciatura mi idea era la de ser una psicóloga general, pero eso cambió cuando entré a la Universidad Pedagógica Nacional porque los psicólogos, ahí tienen especialidad, son psicólogos educativos. Fue entonces mi primer acercamiento con la labor educativa.

Después de concluir la carrera de psicología mi primera experiencia comenzó en la docencia más que en la psicología como tal, mi primer trabajo fue de profesora en primaria teniendo a mi cargo a niños de segundo año. Para mí fue un reto pues nunca pensé dar clases y mucho menos imaginé que mi preparación daría ese giro de 180 grados, donde mi práctica iniciaría como maestra, pues cuando salí de la universidad mi creencia sobre la psicología y su función se fundamentaba en la idea de dar consulta o estar en una clínica de atención con niños y adolescentes con problemas de aprendizaje o bien en una empresa.

La realidad es que nuestro perfil se ha visto reducido a interpretaciones como maestros, más allá de ser psicólogos especialistas en educación, y por lo cual está estrechamente relacionado con los ingresos que son menos remunerados que en otras profesiones, aclaro la profesión de ser maestro no es demeritoria, pero sí creo que es una decisión a fin con los intereses de cada persona, y no que esta se convierta en el último recurso laboral de una profesión.

Cuando mi profesión es la de psicóloga educativa y no la de una maestra normalista, estoy convencida de que mi labor es algo que me gusta y me satisface y ahora puedo dar cuenta por experiencia propia de todo aquello que juzgue, creí y aprendí acerca de ser maestro cuando cursé la carrera.

Siguiendo con mi trayecto profesional y en el tenor de mi experiencia educativa se me presentó la oportunidad de ejercer como psicóloga escolar en un colegio particular a nivel secundaria, mi acercamiento con la función de orientación que hoy desempeño ya dejaba ver que ese sería mi camino a seguir; ahí empecé con actividades de aplicación de pruebas psicométricas e intervenciones con adolescentes.

Después de unos años con ese empleo y por cuestiones de tipo administrativas y económicas, pasé a otro reto, ahora trabajaría con chicos de bachillerato en el área de orientación vocacional; también me encontré en la posibilidad de trabajar algunas actividades con alumnos universitarios ofreciendo el servicio de apoyo psicoeducativo; todo esto lo realicé en una universidad privada.

Posteriormente decidí retomar mi preparación académica y me registré en un curso de profesionalización docente dirigido por la Dirección General de Escuela Secundaria Técnicas, reencontrándome nuevamente con la función de maestra a nivel secundaria, esto me permitió tener los conocimientos y la preparación para enfrentar un nuevo reto, obtener una plaza en el servicio docente de la Secretaría de Educación Pública (SEP), lo que logré con la promoción de un examen de oposición que me otorgó un lugar en el magisterio. Por lo que hoy me desempeño como maestra orientadora, de lo cual me siento satisfecha y con el compromiso de seguir preparándome en el ejercicio de mi profesión.

Sin embargo, a veces me preguntó si la profesión de ser maestra-orientadora es en realidad una práctica que oriente a los alumnos en el ejercicio de su capacidad para la toma de decisiones durante su vida. Creo que la anterior no es una tarea fácil.

En esta labor he encontrado la figura de orientador con una posición institucional, pues casi siempre se vincula con ser quien decide lo bueno o malo de los alumnos o si el maestro tiene la razón o no; sin embargo, orientar va más allá, significa promover en los estudiantes las capacidades necesarias para un desarrollo psicoemocional que les permita convivir e interactuar en sociedad.

Ser maestra de orientación no es nada sencillo, pero eso no me impide estar en constante aprendizaje en cada situación atendida con los alumnos, pues he tenido la satisfacción de sentir que los estudiantes y ex alumnos te alientan a continuar trabajando cuando llegan agradeciendo el apoyo brindado en su trayectoria escolar, lo cual para mí se convierte en una motivación extra en mi labor.

Mi trabajo implica en su mayoría tratar con problemáticas relacionadas, todas ellas, con los alumnos, profesores y padres de familia en general. En el caso de los alumnos corresponde al departamento de orientación educativa atender las necesidades que se presentan con ellos en los siguientes aspectos: la inserción o adaptación escolar, el seguimiento académico o pedagógico, orientación vocacional y para la vida, y finalmente la convivencia escolar. La convivencia escolar entendida como la manera en que los miembros de una comunidad educativa se relacionan entre sí, considerando valores básicos como el respeto mutuo, la tolerancia y la solidaridad en la manera de interrelacionarse armoniosamente y pacíficamente. Siendo ésta, parte fundamental del trabajo que realizo en mi labor educativa.

Pienso que la interacción que normalmente llevo a cabo con los estudiantes me da una referencia global y a la vez particular de las cosas que suceden en la escuela. Es decir, en mi caso particular la mayoría de mis funciones es estar en gabinete atendiendo situaciones conflictivas entre los jóvenes, derivadas en muchas ocasiones de la inadecuada convivencia y mal manejo de la resolución de conflictos.

Lo anterior me ha llevado a tener trato con docentes y padres de familia, pues en la mayoría de las veces se requiere saber información del comportamiento y desempeño de los estudiantes. Por ello es importante considerar la interacción que se da entre estas figuras involucradas y los alumnos, cuando se trata de interpretar o dar respuesta a lo que ocurre en los conflictos en los que participan los estudiantes. Es entonces, que mi labor se convierte en una especie de investigadora o detective en la búsqueda de pesquisas que contesten las preguntas que surgen en el marco de un problema escolar, pues hay que indagar todo lo posible para poder apoyar a los chicos y tomar soluciones con los maestros, padres de familia y con el propio niño.

He de mencionar que no siempre todos los actores educativos quedan conformes con las alternativas de solución, por lo que a veces, mi trabajo de orientación se percibe como un ministerio público, donde la función de orientar se confunde con la de un juez que ha de dar sentencia con base en un reglamento (el Marco para la convivencia escolar en escuelas de educación básica), en lugar de guiar y apoyar a la comprensión de las conductas que presentan los alumnos.

Por otra parte, institucionalmente mi escuela presenta un clima de trabajo que se percibe de manera favorable, aunque a veces tiene sus altibajos. Entre los compañeros docentes y los directivos han procurado buscar mejoras al propio plantel, como por ejemplo hay maestros participando en la reforestación de las áreas verdes, pintar salones, a través de labor comunitaria y concientizar a los alumnos sobre el cuidado de medio ambiente y de su escuela, también están aquellos profesores apoyando con materiales para difundir campañas de trabajo escolar con mensajes de convivencia y de auto cuidado. Sin embargo, a veces no se logran plenamente estas acciones a falta de recursos económicos para invertir, más allá del apoyo que puedan brindar los niños o los docentes con su participación.



La escuela tiene pocos años de haberse incorporado al programa de jornada ampliada, y por tal motivo ha implicado la modificación de los horarios de muchos maestros para poder cubrir las necesidades que se originaron con este cambio. Sin embargo, y aunque están cubiertas todas las horas de las asignaturas que se incrementaron, a veces se ven afectadas por la falta de personal, ya sea porque no hay maestro asignado por parte de la SEP o cuando los maestros no asisten por enfermedad, permiso día económico, o bien, tienen algunas comisiones que no les permiten estar dentro del plantel.

Esto trae como consecuencia situaciones que inciden en la convivencia y aprendizaje de los estudiantes; y aunque se ha procurado llenar esos huecos dando la atención posible a la población de la comunidad escolar a través de cubrir servicios en las horas que no se tiene maestros, las cosas se complican cuando son maestros que tienen un jornada de varias horas al día y hay que cubrirlos, además de que los niños se fastidian más por no tener la clase que les corresponde.

Con los maestros se ha procurado trabajar en equipo en la toma de decisiones que orientan nuestra actividad con los alumnos, por lo cual se discute y trabaja en las juntas de consejo técnico y de evaluación de cada mes, durante todo el ciclo escolar. Se puede decir que abordamos las problemáticas más apremiantes de la escuela, pero comúnmente sólo llegamos a acuerdos que la mayoría de veces se pierden en la práctica, pues habitualmente por una u otra cosa no siempre se reflejan en la comunidad escolar. Un ejemplo de ello, son las famosas juntas de colegiado que se proponen para discutir situaciones académicas y de conducta de los alumnos para mejorar el aprovechamiento escolar pero no siempre se llevan a cabo porque en la mayoría de los casos no se coincide con los horarios de los demás compañeros de área. Por lo cual, desafortunadamente no se realizan y sólo se quedan en la minuta de los acuerdos de cada junta.

Normalmente existe un ambiente de amabilidad, hacia las opiniones de los demás, esto, no necesariamente quiera decir que estamos de acuerdo con lo

que dice, sin embargo, en las decisiones se trata de llegar a consensos, para que de ese modo no se creen conflictos, aunque difícilmente se puede esquivar de ellos.

Asimismo, en mi escuela se percibe un ambiente escolar que pareciera estar en un marco de trabajo colaborativo, participativo y organizado. Sin embargo, existe un trasfondo en el cual prima un trabajo individualizado, porque hay una división implícita en lo que se hace, empezando por los directivos que son quienes marcan las pautas, haciendo distinción en las tareas que cada uno de los compañeros debemos desempeñar para cumplir con lo que indica la guía operativa para el funcionamiento de las escuelas; y por otro lado, los docentes quienes trabajan en muchas ocasiones de manera solitaria para evitar desacuerdos con los compañeros sobre las acciones que han de seguir para lograr sus objetivos de aprendizaje. Si los acuerdos se tomaran de manera transversal se obtendrían mejores resultados y se simplificaría el trabajo, pues cuando se trabaja en conjunto se atacan las mismas problemáticas bajo diferentes perspectivas y formas de interpretar un conflicto, llegando a tener alternativas que colaboren a su solución.

También están los servicios de orientación, trabajo social, prefectura, UDEEI, quienes deberíamos trabajar más en conjunto y apoyarnos de forma permanente y, los administrativos (secretarías y personal de mantenimiento) que a veces pudieran contribuir a simplificar las tareas de ciertas áreas que son complementarias. La realidad es, cada quien trata de hacer su trabajo apoyándose de aquellos que si tienen o muestran actitud de colaboración y, es por ello los resultados de trabajo escolar son variables.

Estos resultados están en correspondencia de cada la función y complemento en el trabajo de los compañeros, por ejemplo los maestros deben mantener el orden y disciplina en su salón de clase, y si esto no ocurre entonces interviene otra instancia, como orientación y si no se resuelve el problema, entra la asistencia de la subdirección, hasta agotar las áreas y figuras educativas para dar solución a las situaciones.

En mi opinión hay una especie de cultura de zona de confort donde aplica que cada quien realiza su trabajo de forma individualizada para no tener que responder por las acciones de los demás. Retomo textualmente la expresión de algunos compañeros “yo trabajo como mejor puedo”, y aunque en la rendición de cuentas todos somos parte de un todo y tenemos que asumir los resultados que se obtengan en la evaluación, esto puede provocar diferencias entre los compañeros que se destacan por su trabajo y su compromiso con la educación de los alumnos con aquellos que no lo hacen.

En mi caso como maestra orientadora, yo sí, necesito de la participación de todos los actores educativos, pues a través de ellos y en particular de los profesores es cómo puedo saber qué sucede con los niños y buscar las alternativas para solucionar los problemas.

Esto se complica cuando hay compañeros que no apoyan ejerciendo su función para la cual son contratados, un ejemplo, es cuando un docente no controla situaciones originadas por su modo de convivir con sus alumnos y permite faltas de respeto, depositando el conflicto en otra figura educativa para solucionarlo; y la tarea se complica a la hora de desarrollar acciones para los conflictos, porque muchos delegan el problema a otra área y se olvidan de quien lo origino y de ayudar a su solución.

Cabe decir que por parte de las autoridades hasta el momento ha existido la colaboración en casos complicados, tanto si se presentan con los alumnos como si se llegasen a dar con los padres de familia y por su puesto con los mismos docentes. Por ejemplo, cuando los padres llegan a la escuela exigiendo que se actúe con sanciones a otros alumnos o a los propios maestros, cuando creen que sus hijos son víctimas ante cuestiones de agresión o calificaciones que para ellos son bajas o están injustificadas según su criterio.

En apariencia la escuela a través del cuerpo directivo trata de fomentar una cultura de colaboración aunque a veces no necesariamente ocurre, pues hay actores de la comunidad que no siempre están dispuestos a cooperar y eso a veces limita no sólo mi trabajo, sino, el de todos los miembros de la comunidad escolar.

Esto se vincula de alguna forma con las necesidades que demanda el contexto social en el que nos movemos, tanto alumnos como profesores, ya que actualmente la situación de convivencia en la sociedad, en su mayoría está cargada de actitudes violentas, que exige educar en y para la solución de los conflictos de forma pacífica. Pues observo que cuando los padres de familia reportan una situación de violencia con su hijo inmediatamente acuden a la escuela para buscar culpables y que le resuelvan el problema sin detenerse a pensar si sus hijos también son parte generadora de esa realidad agresiva.

Normalmente el trabajo es para nosotros como profesores porque parece que la escuela es el único medio para ofrecer soluciones y nosotros debemos ser los que juzguemos y castigemos a quien cometa alguna falta, pues cuando se le solicita al papá su colaboración para intervenir, la respuesta no ha sido satisfactoria, porque ellos asumen la misma actitud de sus hijos ante los problemas, cuando se les solicita que acudan a resolver algún problema con sus hijos a la escuela, no lo hacen pues dicen que ellos no tienen tiempo y en última instancia quien debe resolver el problema es el mismo niño.

Por eso es que mi trabajo como profesora de orientación involucra una postura que me permita hacer un trabajo donde todos los actores que forman parte del problema sean parte también de la solución, cosa que aun no he logrado. Al respecto considero que el aspecto social juega un papel indispensable en toda educación y puede funcionar como parte de un mecanismo de apoyo para conocer el contexto en donde se desenvuelve el estudiante y buscar soluciones que mejoren la convivencia no violenta con los niños. Que admito, me falta explotar más para beneficio de mi propia práctica.

En lo que se refiere a la didáctica que empleo en el trabajo, es un poco complicado, pues no dispongo de muchos recursos didácticos, audiovisuales o recreativos que sirvan como alicientes para mejorar la intervención en las problemáticas que atiendo, de lo que si dispongo es de algunos formatos que son para el llenado de reportes, los expedientes donde se anota el record de conducta de los alumnos, que funcionan como archivo lo cual no considero que este mal para el fin que tienen que es el de llevar el seguimiento individualizado de cada alumno, pero no necesariamente funcionan como estrategia de prevención e intervención en los problemas que se abordan con los alumnos en el momento; normalmente mi recurso gira entorno más, en el arte de la habilidad comunicativa y mediadora que pueda conseguir con los niños, es decir, aplicó la posición de mediador entre las partes afectadas y les ofrezco el tiempo y espacio para tratar de llegar a acuerdos entre ellos tomando en cuenta cada sus argumentos en el conflicto.

He de señalar que procuro fungir como un enlace logístico con instituciones públicas y privadas (La Unidad de Seguridad Escolar, PGR, CNDH, INMUJERES, CAPA, UAM, UNITEC, etc.), que ofrezcan actividades, talleres, pláticas, etc., que incidan en la formación de actitudes y valores del estudiante como medida de prevención en todos los sentidos. Sin embargo, asumo la parte en la que por una u otra situación me ha faltado más tiempo de trabajo con los chicos, ya sea por la carga administrativa, el alta matricula de estudiantes, los recursos humanos disponibles o la carga horaria, que afectan la atención educativa que se tiene que ofrecer a los estudiantes a través de poder ofertar talleres desde la participación con temas de interés para el adolescente.

Y desde una perspectiva de mi práctica educativa considero inevitable la proyección de una serie de valores, actitudes y emociones de mi persona que inciden en la forma en qué trabajo con mis alumnos y la relación que tengo con los compañeros maestros y que son elementos que se conjugan a la hora de analizar algún caso o intervenir en alguno de ellos.

Se supondría que mi labor debe ser siempre en un marco de neutralidad con respecto a todos los involucrados como pueden ser alumnos, maestros o los padres de familia, pero a veces cumplir ese criterio es muy complicado, pues la función de orientación es precisamente orientar y tratar de buscar la solución idónea, pues es difícil saber ser objetivo y crítico de los juicios que se emiten, ya que se pretende estar del lado de la razón y eso a veces trae implicaciones o desacuerdos tanto con los niños como con los maestros y padres de familia y claro hasta para uno mismo porque también entran en juego mi propia percepción del problema. Aunque particularmente he procurado apoyarme de lo que realmente me puede servir para solucionar una situación, claro no siempre uno puede desprenderse de los juicios de valor sin emitir una respuesta que afecte la situación.

En tal sentido pienso que como maestros estamos expuestos a situaciones donde se necesita más pericia y habilidad para resolver las cosas de nuestro trabajo. Habilidades como la empatía, la comunicación asertiva, la escucha activa. Cuando se habla de habilidades al igual que de las dimensiones de acción del docente, es importante señalar que no solo somos agentes de conocimiento, sino, también de actitudes y valores, que a su vez se reflejan en lo que los alumnos aprenden.

Como maestro se tiene un gran compromiso y labor que hacer, como parte de la educación, pues cada día tenemos que reconstruirnos a sí mismos, en la forma de enseñar, de usar la didáctica y de interactuar, de actualizarnos y de prepararnos para la vida y los cambios sociales.

Se dice que en estos tiempos como docentes tenemos también que ser agentes y parte del cambio en la calidad de la educación que impartimos, lo cual se logra con la profesionalización y análisis de nuestra propia acción educativa en las escuelas.

Por ello, cabe decir que como docentes debemos tener las competencias necesarias para atender las necesidades que emanan de la educación a

través de la enseñanza aprendizaje y de los modelos pedagógicos que apliquemos en la escuela. Pues como menciona algunos teóricos como Perrenoud y Frade, expertos en este ámbito de las competencias docentes, se requiere que como maestros desarrollemos varias habilidades que pondremos en juego a la hora de trabajar con los niños en las aulas, pues para poder lograr que alguien desarrolle competencias es necesario primero desarrollarlas en nosotros, y después con nuestros estudiantes o como lo señala Frade (2009, p.104) *“el desarrollo de las competencias de los estudiantes trae como consecuencia, necesariamente, el desarrollo de las competencias docentes”*, yo agregaría que ocurre bidireccionalmente, es decir, en ambos sentidos.

Pienso que mi práctica y mi acción en la docencia es un espacio de construcción y reconstrucción permanente porque habrá que asimilar como maestras y maestros que estamos en constantes cambios educativos, económicos, políticos, sociales y culturales y que de alguna u otra forma afecta la calidad de la educación que impartimos. Y agregaría que hay que tomar en cuenta que el aspecto psicológico y afectivo de quien aprende, en este caso el alumno, presenta variaciones según su contexto que impere en ese momento, y para poder enfrentar exitosamente todo lo anterior, considero de suma importancia que los docentes continuemos permanentemente actualizándonos en un proceso de profesionalización necesaria para resolver los retos que implica un mundo globalizado.

## **CAPÍTULO III. ELECCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA EDUCATIVA**

### **3.1. Detección de la problemática.**

Con la Reforma Integral de Educación Básica (RIEB) se propone mejorar la educación, con un sentido de aprender para la vida, en la que nuestra visión como docentes se exprese a través de un enfoque educativo basado en competencias, el cual responda a las situaciones que demanda la sociedad actual en la que vivimos.

Con esta reforma se pretende que como maestros pongamos el énfasis en el desarrollo de competencias en los alumnos que favorezcan la capacidad de responder a diferentes situaciones que impliquen un saber hacer (habilidades) con un saber (conocimiento), así como la valoración de las consecuencias de ese hacer (valores y actitudes). (Plan 2011:33)

Donde las competencias que se plantean estén vinculadas al desarrollo de un aprendizaje permanente, al manejo de la información, al manejo de situaciones, para la convivencia y para la vida en sociedad.

Pues es en el espacio escolar dónde hay una serie de situaciones que se traducen en experiencias cognitivas, afectivas y sociales, que van definiendo en cierta forma las actitudes de los niños en edad escolar; y que a su vez también puede convertirse en un ámbito protector donde se pueden relacionar de una forma pacífica y saludable involucrando sus conocimientos, emociones, actitudes y demás conductas, fomentando una buena convivencia (Escuelas aprendiendo a convivir, 2011).

En la actualidad la convivencia en las aulas se ha visto afectada por la creciente violencia que ha hecho presa fácil de los alumnos, los cuales a través de diferentes situaciones y acciones resuelven problemas mediante el uso de la



agresión<sup>6</sup>, generando así un ambiente escolar ríspido y poco propicio para el aprendizaje óptimo en el aula.

La agresión según su concepto, tal y como indica Berkowitz (citado en García Rojas: 2011) es “cualquier forma de conducta que pretende herir físicamente o psicológicamente a alguien”; y para el caso de la violencia entendida como un fenómeno de destrucción, fuerza y coerción.

Pero como señala García Rojas (2011) la confusión que se presenta entre violencia y agresividad está en lo que muchos científicos asumen que el ser humano es agresivo por naturaleza, pero será violento o no en función a su propia historia individual y el contexto en que se encuentre inmerso.

En caso de los alumnos de la Secundaria No. 327 la situación de agresión se hace manifiesta cuando la convivencia presenta situaciones donde las interacciones entre los niños se empieza a deteriorar, cuando por momentos se faltan al respeto llevándose pesado entre ellos, pasando de lo tolerable de su amistad a lo intolerable, llegando a las agresiones físicas o verbales, pues su actitud va en un sentido de defensa, lejos de pensar en otra acción para enfrentar el problema.

Por eso es que dentro de las competencias que se desea desarrollar en los alumnos y la cual está mencionada en el Plan de estudios 2011, es la de ser competente para convivir en sociedad.

Pues últimamente en la escuela se puede observar<sup>7</sup> que las interacciones entre los jóvenes se han tornado mucho más violentas y esto para ellos suele ser hasta cierto punto normal. Los alumnos están aprendiendo de una u otra manera a defenderse de su entorno, a través de resolver sus conflictos de

---

<sup>6</sup> El termino agresión en su acepción etimológica equivale a combatir, acometer o emprender, es decir, se puede emprender o acometer acciones dañinas o beneficiosas. (Latorre- Muñoz, 2001:30)

<sup>7</sup> La observación de interacciones violentas entre jóvenes se dan a partir de la práctica docente en mi espacio escolar de la secundaria donde laboró. Estas observaciones se hicieron con más frecuencia durante el proceso de la investigación.

convivencia como les sea posible y, muchas veces esto acarrea problemas que afectan el desempeño académico provocando bajo rendimiento y hasta deserción escolar.

En la escuela es muy común ver que los alumnos mantienen formas distintas de interrelacionarse con sus compañeros y que muchas de éstas pueden estar ligadas con actos que generan conflictos en el proceso de enseñanza aprendizaje. Y aunque el conflicto por sí mismo no es malo, a veces representa una situación que influye en las condiciones de convivencia entre los niños; pues según Flores (2006:47) “el conflicto es algo natural, consustancial a las relaciones, como parte de la vida y donde la calidad de la comunicación opera como elemento regulador”. En si el problema no es que surjan conflictos escolares en la forma de convivir, sino, más bien son problemas cuando esos conflictos escolares se traducen en actitudes violentas o agresivas para resolverlos, y estos terminan dificultando el proceso de enseñanza y aprendizaje en los alumnos.

Por tal circunstancia, una de las propuestas que ofrece la reforma, es precisamente la de mejorar la calidad de la convivencia como competencia a desarrollar y a su vez, sea un factor donde se regule la actividad y actitud de los estudiantes, y entre las interacciones presentes diario en la escuela donde se dan conflictos entre los niños,-por ejemplo: cuando una niña o niño habla mal de otro, cuando se trata de rumores o chismes mal intencionados o bien porque hay una relación de noviazgo que perjudica los interés de una niña o niño- los cuales lejos de ayudar a su proceso de aprendizaje lo obstaculizan; es por ello, que se hace necesario aprender a enfrentarlos con herramientas pedagógicas tanto de parte de los docentes como de los propios alumnos.

Los conflictos escolares como bien se ha mencionado, no son malos, sin embargo, cuando se convierten en un impedimento para convivir y aprender en armonía con los demás, entonces si representan un serio problema no sólo para los maestros o compañeros, sino, para el propio alumno en su proceso de aprendizaje.

Es pues, para construir un ambiente en el cual se desarrolle una convivencia escolar pacífica, se debe tomar en cuenta diversos factores que involucren a toda la comunidad educativa (Escuelas aprendiendo a convivir, 2011). En donde la participación de los docentes, autoridades educativas, padres de familia y por su puesto el niño sean parte de la solución que se presente. Comprendiendo que la convivencia pacífica depende de mejorar las relaciones interpersonales entre las personas y de propiciar las pautas de comunicación asertiva.

Desde esta perspectiva, la escuela y el propio sistema educativo pretenden mejorar la enseñanza y aprendizajes de los estudiantes, a través de promover una educación basada en competencias para la vida, que favorezca las habilidades necesarias para resolver los problemas que se presenten; y como propone Tobón (2006) buscando que sea un desempeño con idoneidad en un determinado contexto y, con responsabilidad.

Para ello, actualmente la escuela propone el desarrollo de competencias para la vida, de las cuales sólo haré énfasis en la competencia para la convivencia que es sin lugar a dudas punto de referencia sobre lo que he venido desarrollando en este apartado, la cual habla de desarrollar la empatía; relacionarse armónicamente con otros, ser asertivo; trabajar de manera colaborativa; tomar acuerdos y negociar con otros; crecer con los demás; reconocer y valorar la diversidad social, cultural y lingüística (Plan 2011:42).

Se trata de que en el alumno a través de la convivencia diaria en las aulas con sus iguales, pueda poner en práctica habilidades que propicien un aprendizaje para su desarrollo cognitivo; para lo cual se requiere cuando existan situaciones conflictivas entre los compañeros de grupo, el niño sepa cómo resolverlas sin recurrir necesariamente a acciones que violenten sus aprendizajes.

Normalmente, es en el contexto escolar donde se pueden observar y analizar lo que sucede en las aulas a partir de las prácticas educativas entre los alumnos y docentes, pues entran en acción conocimientos, habilidades, actitudes y valores para enfrentar problemáticas que se dan a partir de las interacciones entre los miembros de la comunidad y, donde posiblemente se encuentran los puntos de referencia para incidir adecuadamente en los aprendizajes de los niños.

Por ello para mí es pertinente revisar qué sucede en el medio escolar y, en los espacios de trabajo que comparten los jóvenes en la escuela, que debiera tener el objetivo de desarrollar aprendizajes para aplicarlos en la vida diaria, pero que por el contrario se han convertido en lugares de conflicto donde la violencia tiene eco en sus acciones y actitudes a la hora de aprender.

Como profesora de orientación he tratado casos donde los alumnos, maestros o padres de familia expresan su sentir sobre el ambiente que se da en la escuela, a partir de ciertos aspectos que forman parte de la cultura escolar y de las interrelaciones que ahí se comparten en la convivencia.

Es por ello, que opté por considerar los ejes de análisis e interpretación de orientación en la secundaria, para la problemática que deseo tratar en este trabajo. Pues cabe señalar que son ejes de acción para los tres grados escolares y referentes importantes para ubicar el contexto de los alumnos en la escuela; los aspectos a reflexionar son: el pedagógico, vocacional y psicosocial que a continuación refiero.

En el ámbito pedagógico se trabaja el aprovechamiento académico de los alumnos de cada grado. En el caso de mi escuela el nivel de aprovechamiento es bueno, pues la consideran una de las mejores de la zona, por lo que se exige lo mejor de alumnos, aunque a últimas fechas la calidad del rendimiento se ha visto afectado por el exceso de población que se ha ido incrementando en las recientes generaciones de nuevo ingreso, teniendo una población más numerosa en los grupos.

Anteriormente, se trataba de controlar el ingreso de alumnos a través de exigir mayor puntaje en el examen que presentan para su ingreso, además de considerar factores como el promedio y a veces lugar de procedencia de domicilio, todo con el fin de tener a los “mejores alumnos” y, al parecer esto funcionaba pues académicamente teníamos mejor nivel. Sin embargo esto no era reflejo de tener mejor convivencia, pues los problemas siempre se hacen latentes aun teniendo estas características.

Actualmente, situaciones como el robo de pertenencias como cuadernos, libros, celulares, entre otros objetos, poca tolerancia, diferencias de carácter o de personalidad, provocan descontento y actitudes poco positivas para el proceso de aprendizaje de los niños.

Además el incremento de la matrícula, las condiciones de infraestructura no son las adecuadas al número de alumnos por aula, ya que están diseñadas para grupos de 35 alumnos, y actualmente tenemos de 45 a 50 en promedio. Esto ha reflejado problemas entre los niños, por los espacios en las aulas y, en verdad se convirtió en una seria complicación pues actualmente los niños llegan a tener conflictos por el uso de una banca o de un lugar cercano a donde está el pizarrón; y que a veces causa fricciones entre los niños, lo cual repercute no solo en la convivencia sino en su aprendizaje y su aprovechamiento.

Otro elemento que también ha influido como factor es la reciente incorporación a la modalidad de jornada ampliada, con un horario de 7:30 a 15:30. Los alumnos tienen dos horarios de receso de 20 minutos para ingerir sus alimentos y convivir. El lugar donde se reúnen los alumnos en el receso, es el patio principal, el cual es algo pequeño para una población de casi setecientos niños; pues aunque se cuenta con una área deportiva como son las canchas en la parte trasera de la escuela, estas no pueden ser utilizadas debido a que se han presentado en algunas ocasiones situaciones que propician el desorden y

hasta la agresión entre los alumnos; sólo son utilizadas cuando hay torneos o bien cuando hay guardias que vigilen.

El salir a recreo se convierte en un medio propicio para la búsqueda de socialización con los demás, pues el hecho de compartir más de ocho horas con los maestros en un horario amplio produce en los alumnos la necesidad de distraerse de tantas horas de trabajo y de un aula de cuatro paredes.

Todo esto afecta las condiciones de aprendizaje, pues los niños se manifiestan poco tolerantes hacia sus compañeros cuando se les solicita el trabajar en clase, esto se refleja negativamente en su aprovechamiento. Sin embargo, también está la otra parte en la que se encuentran los docentes y los padres de familia respecto a su participación en el aprendizaje de los niños.

En el caso de los padres se ha visto descuido con sus hijos, ya que en variadas ocasiones los niños a través de sus actitudes reflejan la poca atención y cuidado que reciben en casa, aunque no son todos. Este es el caso de aquellos alumnos que presentan más problemas de aprovechamiento y de conducta y, por consiguiente, son los que más tienen conflictos con sus compañeros.

Y con respecto a los docentes la constante ha sido que bajo circunstancias de aprovechamiento y conflictos dentro del aula, los maestros normalmente refieren el problema a orientación, o bien en algunos casos lo tratan de manejar ellos, pero no siempre es así. Y esto lo puedo ver con los reportes constantes o las quejas de los maestros de alumnos que no trabajan y son indisciplinados.

Los profesores prefieren mandar los conflictos a orientación cuando ellos suponen que nos los pueden resolver en clase, pues dicen no tener el tiempo suficiente para atenderlos y a demás no desean verse comprometidos con ninguna situación de problemas entre alumnos y con papás; esta información la expreso bajo la experiencia y la información que obtengo en los espacios de orientación y juntas de consejo escolar.

Todo esto de alguna manera no sólo afecta el aprovechamiento en primera instancia, sino, la manera en que los estudiantes están aprendiendo a convivir y la forma en que resuelven sus conflictos, pues cosas que pueden tener una solución positiva, muchas veces se convierten en un problema donde la violencia forma parte de la solución.

Esto también incide en lo que se denomina el ámbito de **orientación para la vida** (proyecto de vida), pues la población escolar mantiene poco interés por tener un proyecto de vida que vincule sus necesidades académica y personales hacia la elección de lo que quieren para su futuro inmediato. Hecho que se hace más latente es en el último grado de la secundaria; a veces los estudiantes están más preocupados y ocupados en otras cosas, como son los amigos, las redes sociales y el uso de la tecnología que en decidir que escuela van a elegir para continuar con sus estudios.

Pues el proyecto de vida tendría que estar presente desde el primer año, porque los alumnos necesitan comprender que al fijarse metas u objetivos que alcanzar, con la intención de mejorar su condición de aprovechamiento y estancia escolar. Sin embargo, en la escuela esto sólo se encuentra en la última fase de la secundaria, y en tal caso como parte del trabajo que realizo como orientadora, pues es hasta tercer año que se trabaja de manera más intensa con los estudiantes.

Todo lo anterior también coincide en el ámbito **psicosocial** que es muy importante para este trabajo, donde se destaca la intención educativa, que gira en torno a las relaciones interpersonales y de convivencia de los alumnos. En él se abordan las situaciones de riesgo de los estudiantes, teniendo presencia en los conflictos entre los niños, que muchas veces responden a cuestiones de interpretación y pocas habilidades para solucionar el problema. Esta es de las problemáticas más frecuentes en la escuela, por lo que es importante abordar algunos conceptos teóricos que nos permitan comprender mejor el tema del conflicto escolar.

Pues es, a partir de este contexto y de la indagación que realicé de mi práctica docente, que he detectado en el diagnóstico que mi intervención se orienta a proporcionar estrategias de mediación a los alumnos para solucionar conflictos escolares.



### **3.2 Perspectiva de abordaje.**

Como docente de orientación he podido ver que la situación de los conflictos que se presentan con los niños de secundaria son favorecedores de actitudes que violentan su convivencia con sus compañeros y hasta con nosotros como maestros. Pero también como profesores no estamos exentos de tener esas mismas actitudes (a veces entre compañeros nos expresamos mal de los propios compañeros y ponemos esos comentarios entre los alumnos o bien actuamos de manera negativa al hablar mal del trabajo de los demás) que aluden a una convivencia ríspida y situaciones conflictivas dentro del aula. Esto nos hace ver que como maestros o alumnos nuestras vidas están permeadas por diversos momentos y contextos que derivan en situaciones que muestran nuestras debilidades o virtudes en la forma cómo resolvemos nuestros conflictos en el espacio escolar.

La escuela que resulta un medio propicio para la socialización de los niños es uno de los escenarios que forman parte del entramado de interrelaciones que dan constancia de cómo un sujeto interactúa con su entorno a través de la vinculación con sus diversos contextos con los que tiene contacto siendo estos espacios los que dan pauta a los conflictos y a su solución. “Tomando en cuenta que la socialización es parte de un proceso mediante el cual las personas adquirimos los valores, creencias, normas y formas de conducta apropiadas para la sociedad a la que pertenecemos” (Musito y Cava: 2001), y es precisamente en la socialización de estos niños durante el proceso escolar donde surgen los conflictos, los cuales no son malos en sí mismos, sino, más bien aquí lo que los convierte en algo insano es el matiz que adquieren cuando estos se transforman en situaciones de violencia que lastiman e impactan a otros sujetos y ámbitos.

No podemos pasar por alto que en la escuela cuando hay situaciones conflictivas ya sea de agresión, violencia, aprovechamiento, de baja autoestima, entre otras, éstas se encuentran relacionadas con otros sistemas como es la familia, los amigos, la cultura, la sociedad o los medios de

comunicación entre otros, si lo hacemos no estaríamos considerando esos marcos de referencia para interpretar estos hechos.

Bronfenbrenner (1987:23), refiere que el desarrollo del ser humano involucra la interacción con el ambiente, un ambiente ecológico, donde lo concibe como un conjunto de estructuras seriadas, cada una de las cuales cabe dentro de la siguiente. El nivel más interno contiene a la persona en desarrollo, en este caso puede ser la casa, la escuela, la clase, siendo estas estructuras las que afectan su modo en cómo interactúa con los demás. De esta manera para poder analizar y describir lo que ocurre con los niños cuando enfrentan una situación conflictiva, el modelo ecológico resulta una perspectiva de comprensión para los fenómenos que en mi labor docente enfrento. Hablar de un ambiente ecológico como modelo de interpretación es importante ya que para abordar los conflictos escolares es pertinente saber en dónde surgen, quiénes participan, en qué momento y cuándo se dan, esto para tener más claro la óptica del problema, pues la intención es conocer con más detalle qué fue lo que lo provocó y también poder dar una alternativa de solución. Así recurrir al modelo ecológico podrá permitirnos saber cuál es el ambiente que permea en ese momento.

En la escuela como maestros nos enfrentamos precisamente a esa necesidad de dar respuesta o solución a esos conflictos (agresión entre alumnos, malos entendidos, sustracción de pertenencias, uso indebido de objetos que pueden dañar a otros compañeros) que se manifiestan entre alumnos, y para ello es necesario saber qué sucede con el niño, qué hay en la familia, cómo son con los amigos, la cultura o costumbres que tiene y la influencia que tiene los medios de comunicación en sus conductas. Todos estos elementos son parte del proceso de socialización, que está presente toda la vida del niño y que así como los padres son la primera instancia que socializa, también los hijos a su vez socializan a los padres, a partir de que ellos aprenden en la escuela, donde el intercambio se vuelve bidireccional (Musito y Cava, 2001:115); El intercambio de información entre el niño y los padres o la misma escuela, permite explorar y comprender acerca de cómo los niños resuelven sus

conflictos escolares, pues se sabe que así como actúan en casa para enfrentar un problema, normalmente así lo harán en la escuela.

Para comprender los conflictos escolares se requiere hacer un análisis de los hechos, actitudes y actores que intervienen en estos, ya que como maestros diariamente estamos expuestos a tener o presenciar situaciones en las que el conflicto está presente, y el problema no es ni siquiera que se dé, más bien lo problemático es cuando se transforma en un aspecto violento y hasta llegan a existir lesiones. Como instituciones educativas y formativas la escuela y la familia son elementos fundamentales para tratar de combatir los conflictos escolares que llegan a la violencia y agresión. En donde cada uno de nosotros colaboremos desempeñando nuestras funciones, porque los problemas no surgen en un solo escenario, sino en todos los espacios donde se mueve e interactúa el individuo.

Pues actualmente la vida escolar y familiar se ha transformado de tal manera que tanto el maestro como los padres de familia enfrentamos el reto de formar al niño en conocimientos y valores que le permitan tener las habilidades para resolver adecuadamente situaciones problemáticas de su vida en su contexto real; es decir, el desafío es lograr que el niño tenga las competencias básicas para afrontar problemas de convivencia en su entorno de la mejor manera.

Sin embargo, la realidad muestra otra cosa y, entonces cabe preguntarnos ¿Qué pasa con los conflictos? ¿Por qué surgen en el medio escolar? ¿Por qué los niños los enfrentan con esas conductas que se convierten en violencia pura? Las respuestas pueden ser muy muchas y variadas, y desde diversos puntos de vista y enfoques teóricos, lo importante es poder prevenirlos.

Los conflictos escolares son frecuentemente expresados por los niños en la escuela debido a que es un medio idóneo donde afloran las conductas que han aprendido en casa o en otros contextos; estos comportamientos pueden generar desacuerdos o acuerdos con los demás compañeros con quienes interaccionan cotidianamente, pudiendo provocar que estos se conviertan no sólo en un conflicto para el chico, sino, también para los compañeros, los maestros, y para los padres. Y esto tiene que ver con cómo vemos o

atendemos el problema desde la posición de la familia o la propia escuela, ya que son las instituciones que desde siempre han sido parte de la formación de los individuos y, se afirma que su función es la de educar para la vida; aunque no hay que dejar de lado que existen otros factores que también están involucrados, como la sociedad y los medios de comunicación que forman parte de la sintomatología de los conflictos.

Pero antes de pasar a aquellos factores que actúan en el conflicto es importante saber qué es el conflicto.

### **3.3. Conceptualización del Conflicto**

El conflicto desde su propia acepción se percibe como algo negativo, que no debería de surgir, pues representa algo no deseable para aquellos que lo enfrentan, es decir, pareciera ser que el conflicto es un peligro, pues entre sus interpretaciones se considera como sinónimo de agresión o violencia. Hablar de conflicto escolar es hacer referencia a situaciones en donde intervienen las diferencias de intereses, necesidades, actitudes y valores, que dificultan la solución a un problema.

Desde este sentido el conflicto se interpreta a partir de una visión negativa y, de la cual pueden resultar dos categorías:

- a) Los que sitúan al conflicto como algo negativo, malo en sí mismo y, consecuentemente, como algo a evitar.
- b) Y la segunda acepción negativa del conflicto es aquella que la asocia a violencia, es decir, confundir un estado de hecho como es el conflicto con una posible respuesta al mismo como es la violencia.  
(Jares:2001:21)

El conflicto no es malo en sí, la clave no está en su eliminación, sino, en su regulación y resolución de forma justa y no violenta; el conflicto no sólo es una realidad y un hecho más o menos cotidiano en la educación, sino, que también es necesario afrontarlo con valor. (Jares: 2001:35)

Otra conceptualización refiere que el conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con la otra, o con los del grupo, o con quien detenta la autoridad legítima. (Casamayor: 2000:20).

En este sentido, en la escuela es común ver que los alumnos, cuando entran a una etapa de conflicto, su actitud de confrontación se traslada a una lucha de poder, dónde quién tenga mayor habilidad para imponer sus puntos de vista o intereses, es quien obtendrá el reconocimiento de los demás; y entonces la interpretación del conflicto, reafirma la idea o creencia de que es algo negativo

y malo, pues se percibe como un división de poder y competencia entre las personas que lo viven y, por tanto se debe evitar.

Sin embargo, considerar al conflicto como algo negativo o malo se basa en creencias y asociaciones. Regularmente se le relaciona con una mala experiencia, donde el significado que se le atribuye alude a cuestiones de enojo, rechazo, frustración o pérdida, las cuales hacen tomar una posición agresiva o violenta para defenderse.

Girard y Koch (1997:47) refieren que las reacciones físicas y conductas entorno al conflicto surgen, de las creencias, supuestos y experiencias con las que fuimos criados. Por ello, en los conflictos reaccionamos con una actitud de defensa, la cual regularmente se observa en los problemas de convivencia escolar con los alumnos.

Considerando otra perspectiva para comprender los conflictos retomó a Merino (2000:15) quien señala, los conflictos se originan donde hay una pluralidad y diversidad, contrastes de opiniones, ideas y valores o defensa de interés distintos.

Porque la pluralidad y la diversidad son elementos importantes para comprender que un conflicto es parte inherente al ser humano y no necesariamente tiene que representar un problema, donde la violencia o la agresión sean el argumento de peso, para resolver las diferencias surgidas a partir de la interacción de las personas.

Las situaciones que a diario se viven en el espacio escolar, es el resultado de momentos conflictivos, porque éstos son parte inherente a nuestras acciones, pero no por ello, se les debe considerar, como algo negativo. La escuela primordialmente nos enfrenta con dilemas, valores y conocimientos que cada día hemos de aprender y cuestionar para tener un mejor criterio como personas y, nos lleven actuar de una manera distinta cuando surgen los problemas.

El conflicto es una oportunidad para cambiar las cosas, donde los intereses y las necesidades pueden encontrar un punto medio y beneficioso, para las partes involucradas; el conflicto debe ser un medio que propicie el intercambio

de opiniones e intereses el cual suscite un espacio de diálogo y tolerancia que lleve a la toma de acuerdos.

La escuela es un medio idóneo, donde se pueda ofrecer alternativas, para el desarrollo de habilidades y competencias, las cuales favorezcan otra perspectiva más benévola del conflicto. Por eso es, también es importante reconocer, el tipo de problema que se va a tratar, porque en el caso de una escuela, los conflictos son diversos y pueden estar relacionados con cuestiones del aula, por ejemplo: una tarea, un examen, etc.; de personalidad e identidad de cada estudiante; o aquellos que conciernen a la manera convivir y de relacionarse con los demás; siendo este último, el que regularmente desata la mayoría de los problemas, pues adquiere un tono poco apropiado en la conducta de quien lo vive, particularmente en los estudiantes. Por consecuencia es necesario trabajar más en él.

### **3.4. Factores que intervienen en los conflictos escolares**

#### **3.4.1. La familia**

La familia es el primer modelo de socialización que tiene el niño y es generalmente donde se pueden observar las conductas que el niño mostrara en un futuro en su interacción con lo demás. Habitualmente es un medio donde se manifiestan comportamientos donde la frustración, la agresión y la autoestima pueden dar origen a conductas violentas las cuales si no son encauzadas correctamente ponen en riesgo al niño. Musito y Cava, (2001:11) señalan que la familia influye en gran medida en el desarrollo de la identidad de una persona, en el grado de confianza o desconfianza que tiene en sí mismo y en el resto de personas, y en su mayor o menor capacidad y recursos para desenvolverse en situaciones nuevas y difíciles. Es decir el que un niño este bien acogido en la familia contribuye a que este tenga un mejor desarrollo y por ende una mejor manera para enfrentar las situaciones conflictivas en su vida.

Por eso algunas de las características de la familia pueden ser consideradas como circunstancias que propicien la aparición de conductas conflictivas y violentas en la convivencia del niño, entre ellas están:

- El tipo de familia, donde se presentan nuevas formas de constituir la familia, hoy en día, se ha transformado en su estructura, a raíz de los frecuentes cambios en la forma de socializar y relacionarse de sus integrantes. En la actualidad podemos encontrar familias tan diversas como complejas; Musito (2011:93) refiere algunos tipos de familia: las que se conforman por modelo de familia nuclear tradicional: papá, mamá e hijos, conviviendo más o menos armoniosamente. Mujer separada, con hijos, con nueva pareja. Mujer y hombre separados, con hijos, que deciden convivir. Otros tipos de familia: familias inmigrantes o multiétnicas; familias con hijos adoptivos. Niños criados por abuelos u otros parientes.
- La transformación de la familia en donde los roles tradicionales son replanteados por los integrantes que la conforman, Roigé, Ribot y Rico



(2000), mencionan que constituyen las nuevas familias, que tienen un carácter de incertidumbre en cuanto las posiciones de cada miembro.

- La transmisión de valores y la comunicación; pues la familia transmite creencias personales sobre qué aspectos son valiosos, que metas son deseables, y qué conductas son las adecuadas.
- Los distintos métodos de crianza que los padres utilizan para educar a sus hijos pueden derivar en estilos de corte autoritario, permisivo o democrático, donde las prácticas laxas o coercitivas van delineando una conducta ya sea muy despreocupada o muy restringida en el niño, a diferencia del estilo democrático donde existe capacidad de diálogo, afecto, control y exigencia de madurez. El estilo de crianza que fomentan los padres puede producirse situaciones que enseñen al niño o niña la idea de quién es el más fuerte o el más débil, o bien pueden producir una conducta que permita tener mayor atención al diálogo o negociación en las situaciones que viven los hijos.
- El desarrollo de la identidad que favorece la familia y que implica que el niño forme un concepto de sí mismo (autoconcepto). Pues las personas con una autoestima más favorable confían más en sus capacidades, afrontan con mayor facilidad situaciones difíciles, muestran mejor ánimo y tienen menos dificultades de tipo psicosocial (Musito 2011:123).
- El afecto que los padres le brindan al niño, donde la falta de este puede provocar inseguridad y resentimiento.
- Así como también el trato que los padres muestren en el seno de la familia para resolver conflictos ya sea a través de la agresión física y verbal.

La familia tiene una amplia intervención en muchos de los espacios donde conviven los niños y son factor indispensable para aprender en la vida, pues ellos establecen las primeras formas de socializar, además de ser el medio por el cual se ponen en contacto con la sociedad. Los padres son los primeros en

enseñar al niño a cómo resolver problemas en su vida y son también quienes enseñan cómo afrontar situaciones de frustración.

La manera agresiva o violenta como los niños aprenden a resolver un conflicto tiene que ver con lo que observan en casa, pues el niño aprende de lo que ve de sus padres. Pues aquellos niños que observan que sus padres usan un comportamiento agresivo, poco tolerante, con castigos o golpes son aquellos niños que aprenden que de ese modo se resuelven las cosas. Entonces son niños que han introyectado esa forma como la única posible. Sin embargo no quiere decir que esto funcione como una ley, ya que también esto está sometido a las condiciones de desarrollo, del contexto y de socialización entre sus iguales.

Los niños aprenden de lo que hacen los padres y mucho del trato y estilo que el padre ejerza con el niño es de lo que el tomará como ejemplo para conducirse en la vida. Esto es, si los padres normalmente tienen una actitud poco afectiva con sus hijos esto puede ser un factor de riesgo para que el niño presente problemas de cómo socializar y convivir con los demás.

Retomando a Musito (2011), dice, de la familia se espera que sea capaz de enseñar a los hijos a controlar sus impulsos para poder sobrevivir en sociedad con otros seres humanos. La idea con lo anterior es que el niño tenga los valores y actitudes que le permitan tener las habilidades necesarias para resolver un problema, sin que necesariamente involucre conductas violentas o antisociales.

### **3.4.2. La escuela y el contexto.**

El contexto escolar es otro de los microsistemas donde el individuo aprende nuevas formas de interrelacionarse con otras personas a parte del contexto familiar. Martiña, (2003:51) al respecto dice: las escuelas son los lugares donde más personas de diferentes edades pasan más tiempo juntas durante muchos años. Y efectivamente es en la escuela donde los niños aprenden conocimientos, valores, actitudes y habilidades que le servirán para enfrentar la vida.

La escuela se convierte en un lugar idóneo donde los conflictos confluyen constantemente y donde las diferentes personalidades y formas de comprender la vida muestran comportamientos diversos de entendimiento sobre cómo resolver un conflicto. De modo que en el espacio escolar se puede ver que los niños enfrentan situaciones problemáticas que se relacionan con su comportamiento y que tienen que ver con aspectos como bajo aprovechamiento, ausentismo, reprobación, baja autoestima, poca identificación con sus profesores o compañeros, los cuales son medio una oportunidad para la aparición de conductas disruptivas.

Esto mismo sucede con otras particularidades de la escuela, que también pueden estar produciendo un entorno de conflictos escolares siendo que la organización escolar, la cultura escolar, los valores diferenciados que se practican en la escuela, la relación maestro alumno, entre los niños y sus compañeros, a su vez las estrategias que se utilizan para sancionar las acciones antisociales o violentas están generando actitudes que pueden violentar la misma convivencia y la manera en que los alumnos resuelvan sus conflictos escolares.

En la misma escuela también se presenta la influencia de los **grupos de iguales** con los que el niño se relaciona y que son con los que frecuentemente ocurren los conflictos escolares, estos problemas son los que comúnmente producen comportamientos (faltas de respeto, enojo con sus compañeros o compañeras, desafío a la autoridad) que suelen ser agresivos o violentos entre

los mismos niños, al querer darles solución. Esto hace que los niños sean más proclives a usar la violencia como medio que les sea más efectivo para arreglar las cosas, aunque no siempre resulte efectivo, y sí, por el contrario, traiga mayores consecuencias para él y para los demás.

Por otro lado, están los factores como el mismo **contexto social** donde el niño se desenvuelve y donde actúa, pues en él observa desde lo más inmediato que es su propia casa con sus vecinos como las familias enfrentan actos de violencia, de adicciones, problemas económicos, discriminación, abandono, la falta de atención en casa, la poca supervisión de los padres respecto a lo que los hijos hacen.

### 3.4.3. Los medios de comunicación

Otro factor son los **medios de comunicación** que también intervienen en ese sistema de interacciones que afectan las acciones de una persona. Martiña (2003), dice que forman parte de esa trípole educativa donde ellos son el tercer factor que educa a los niños. Son precisamente los medios de comunicación los encargados de reproducir eventos donde se puede ver la guerra, las invasiones, el uso de la violencia como una instancia para obtener poder sobre los demás. Resultando entonces que los niños se encuentran expuestos a muchos de estos mensajes que envían los medios, sin que nadie los oriente para que ellos tengan una visión más crítica de lo que ven y escuchan. Por eso se pretende que *la escuela y la familia formen una alianza para la atención de los conflictos escolares.*

Porque aunque los problemas forman parte de la etapa escolar de los niños, éstos no se pueden negar, ni pensar en desaparecer, ya que si bien los conflictos no son malos en sí, lo importante es saber cómo abordarlos y darles una solución; sin embargo, en el caso de los estudiantes esto generalmente se convierte en un acto con tintes violentos, por lo que entonces la alianza que se forme entre la escuela y la familia puede motivar a que éstos se comprendan mejor y se tengan habilidades para actuar adecuadamente ante ellos. Esto lograría que los padres y maestros identifiquen fines en común para la educación del alumno y refuercen las posibilidades de una buena comunicación entre el hogar y la escuela obteniendo el beneficio para el niño. (Parra y García 2005:72)

En este sentido Parra y García (2005:75), afirman que el nivel de la comunicación entre padres y maestros es crucial para describir e interpretar la conducta del niño, ya que la información en un contexto puede ofrecernos datos importantes sobre el comportamiento en el otro. Porque ciertamente al mantener una actitud de colaboración padres y maestros esto producirá que lo que el niño aprende en casa o en la escuela se pueda reforzar de manera positiva y que las habilidades de convivencia y para la vida que se fomente en ambos contextos sirvan para intervenir en una solución aceptable.

Esto evitará que tanto profesores como padres creen una relación problemática que se caracteriza básicamente por estar sustentada en malentendidos y supuestos paradójales imposibles de cumplir que suelen producir lo contrario de lo que se supone producirán, respecto de que sucede cuando los niños se involucran en pleitos o pelias, donde muchas veces el padre o el maestro tienen la creencia de que el niño actúa así porque lo aprendió de la escuela o de la casa, sin detenerse a pensar que ambos entornos están sumamente relacionados en la conducta que el niño manifiesta. Martiña, (2003: 104:105) refiere que son parte de los modelos, que guían la forma en que la gente “ve” la realidad y por lo tanto la forma en que actúa respecto de ella.

Por ello es imprescindible la relación que se establezca entre padres y maestros en la educación de los niños porque solo de esa manera el niño aprenderá que su comportamiento está bajo una supervisión y que si actúa de una manera inadecuada esta tendrá que modificarse, pues con ello se busca prevenir actos que violenten la convivencia del niño en su entorno.

### 3.5. Técnicas e instrumento de recolección.

Para comprender mejor esta problemática desde mi espacio escolar, apliqué algunos instrumentos orientados a obtener información sobre factores que inciden en ella, la manera en cómo los alumnos y docentes la perciben, si están conscientes del por qué surgen los conflictos y la manera cómo actúan ante ellos. En este sentido utilicé instrumentos como el diario de campo, observación participante, la entrevista, el cuestionario y los registros anecdóticos de las narraciones, haciendo un análisis y detección de los problemas que encuentro como parte de la resolución de conflictos entre los alumnos. Para ello tomé en cuenta algunos elementos de mi práctica docente para indagar lo que ocurre en la interacción que hay entre los alumnos cuando conviven.

Para este estudio utilicé la información que se recoge en **el diario de campo** el cual contiene elementos de mi quehacer docentes como orientadora, a través de las narraciones sobre las observaciones, sentimientos, reacciones, interpretaciones, reflexiones, hipótesis y explicaciones personales (Elliot: 2000:96), en él, muestro las experiencias que me llevan al análisis de mi práctica docente y que junto con una entrevista a los docentes y un cuestionario aplicado a los estudiantes, servirán para realizar una triangulación de información que me permita comprender mejor mi objeto de estudio.

El diario de campo resulta de mucha utilidad porque en él se pueden documentar las situaciones de mayor relevancia para la investigación y estructurar las acciones y acontecimientos que ocurren en el proceso de investigación. En la recolección de la información se emplearon notas de campo, las cuales se llevaron en los meses de los ciclos escolares 2013-2014, 2014-2015 y 2015-2016.

Entre los instrumentos de utilidad para esta investigación recurrí a la técnica de **observación participante** que forma parte de la intervención directa de quien investiga, y en mi caso, la participación directa de todo aquello que sucede en

mi espacio de trabajo escolar. La observación participante permite obtener información directa de los acontecimientos que suceden en el contexto de la problemática que se está examinando, teniendo de manera directa las percepciones y reflexiones de forma inmediata sobre la realidad que afecta y produce este fenómeno social. Asimismo, la observación participante forma parte de la construcción directa de conocimiento de las interacciones de los participantes en la problemática y los factores que la rodean. (Las observaciones se hicieron en el período comprendido del ciclo escolar 2013-2014, 2014-2015 y 2014-2016)

A través de un registro anecdótico se recogieron algunos testimonios y narraciones de los alumnos que participaron en situaciones conflictivas; también se aplicó un **cuestionario** elaborado por Ortega, Rosario y Del Rey (2003), adaptado a las necesidades de la escuela que forma parte de este trabajo, el cual indaga la percepción de los estudiantes sobre los conflictos escolares y, para lo cual considero aquellas respuestas que me parecen más ricas en elementos para el análisis. Cabe señalar que se utilizó con alumnos y alumnas (40 estudiantes) de tutoría de primer año de secundaria. Las fechas de aplicación transcurrieron durante los meses noviembre a mayo del ciclo 2015-2016. Se consideró de la pregunta 1 a la 11 y 13 como preguntas cerradas donde los alumnos contestaron en escala tipo Likert. Y de las preguntas 12 y 14 su contestación fue abierta. (Ver anexo 1)

Así mismo se empleó la **entrevista** como una alternativa para recoger las impresiones de los maestros sobre la resolución de los conflictos, donde las creencias, actitudes, valores o conocimientos me permiten dar una mejor interpretación a mi objeto de estudio. Cabe mencionar que la entrevista me permite ilustrar el significado y/o percepción que se tiene del problema, con ello se pueden hacer registros sobre la manera en que se interactúa con los conflictos escolares. En la entrevista se elaboró un guión (ver anexo 2) acompañado de algunas elementos que aparecen en el cuestionario para las escuelas del programa “Contra la violencia, eduquemos para la paz”, tomando



en cuenta aquellas situaciones que son pertinentes para comprender el fenómeno de los conflictos en la secundaria.

Se realizaron 10 entrevistas (guión en anexo 2) *semi*-estructuradas y se aplicaron a seis profesores tutores de grupo, dos orientadoras, una trabajadora social y un prefecto. Tomando en cuenta que cada uno de los entrevistados forman parte esencial en la atención de los conflictos que se suscitan en la escuela. (Tabla 1)

<b>Tabla 2. Calendario de entrevistas</b>	
<b>Función</b>	<b>Fecha</b>
Orientadoras	Noviembre 2013-2014 y 2015
Trabajo social	Noviembre 2013-2014
Profesor Tutor de grupo	Diciembre2015
Prefecto	Noviembre 2014

Con estos instrumentos se pudieron validar los datos obtenidos a través de la correlación de estas técnicas, lo que me permitió identificar los elementos que confluyen en la problemática recurriendo a la comparación, reflexión, análisis e interpretación en el proceso de esta investigación.

### 3.6. Resultados de los instrumentos aplicados.

A continuación se presenta la información recabada a partir de los instrumentos y posteriormente su interpretación a partir de algunas categorías de análisis:

A través del diario de campo pude recoger información del ámbito del espacio de tutoría, donde analizo éste como medio para resolver conflictos escolares entre los alumnos. Para ello he trabajado con grupos de tutoría de la secundaria federal No327 donde observé situaciones de convivencia escolar.

La mirada ha sido considerar la tutoría como parte de un lugar de atención a cuestiones que representan problemáticas para el alumno en su convivencia escolar, y donde veo que no necesariamente se ha vinculado como un medio para dar respuesta a situaciones de conflicto entre los alumnos. Esto lo pude analizar en la observación participante y con mi diario de campo a partir de una actividad que apliqué con los niños sobre el tema ***“conviviendo con mis compañeros”***.

Retomando el diario de campo analicé que en la actividad que le puse a los niños, ellos tenían que formar equipos de trabajo con compañeros con los que no necesariamente se juntaban, manifestando resistencia para formar equipos e integrarse, pues sus comentarios fueron que no les gustaba hacer equipo con aquellos compañeros que no les caen bien o con los que han tenido problemas.

En esta dinámica de clase observé que el grupo de tutoría, al cual yo le impartí clase (período comprendido de trabajo como tutora en dos ciclos escolares 2013-2014 y 2015-2016), me permitió ver situaciones, que como profesora de orientación no me percataba; para mí ha sido diferente atender a los alumnos en el espacio de orientación cuando presentan un problema de agresión, pues conozco poco de ellos, tanto en lo individual como en el grupal, ya que también desconocía la manera en que se interrelacionan con sus demás compañeros.

Pero al analizar el **diario de campo** de una de las clases que atendí, encontré que los niños no toman muy en serio este espacio escolar, pues cuando se les ofrecía un tema sobre convivencia escolar, conflictos escolares, bullying, los alumnos tenían una actitud poco interesada; sin embargo, era diferente cuando se trataba de situaciones como peleas o diferencias que habían ocurrido con algún compañero y que se exponía ante el grupo para buscar alternativas de solución. A los alumnos les parecía muy interesante ya que daban su opinión y trataban de ofrecer soluciones. Claro no todo el grupo participaba en hacer propuestas pero si se mostraba atraído por el tema. (Ver anexo 3)

A través del mismo diario de campo, en la clase con el grupo de tutoría registré la siguiente situación: dos niños que tuvieron problemas por pelearse, fueron llevados a orientación y fueron sancionados de acuerdo con el reglamento que se basa en los lineamientos del Marco para la convivencia escolar en escuelas secundarias del Distrito Federal; cuándo a ellos se les preguntó el porqué de su comportamiento, los alumnos refirieron que sólo estaban jugando y que después se pelearon pero que en realidad no tenían problemas, simplemente se habían enojado, porque no estuvieron de acuerdo con el resultado del juego y que sólo estaban platicado pero nada más.

Esto me lleva a pensar que para ellos la manera en que resuelven sus problemas dista mucho de entenderse como una agresión o que el uso de actitudes agresivas represente violencia para ellos, ya que interpretan la agresión como parte de un juego pesado; cabe mencionar que en esta situación los niños tuvieron una sanción por parte de la escuela, en este caso por orientación, logrando tener conciencia de que sí tuvo consecuencias para ellos este tipo de comportamiento; aunque ellos no lo asumen tal cual, pues su creencia, es la de un juego entre ellos.

Normalmente la misma actitud se manifiesta en los alumnos cuando son llevados ante una autoridad escolar; en mi caso particular como orientadora cuando yo atiendo problemas similares, he notado que ocurre la misma interpretación de los niños hacia el problema.

Así pues, para indagar más respecto de cómo los niños resuelven situaciones de conflicto en la escuela, utilicé otra técnica de investigación. Para ello recurrí a **la observación participante** a través de la narración de un caso que atendí en orientación, el cual a continuación describo aquí.

*Llegan a orientación dos alumnos que fueron sorprendidos por el prefecto de la escuela porque los encontró empujándose en los baños de hombres. Cada alumno da su versión de lo que ocurrió y cada uno dice que solo estaban jugando, sin embargo el prefecto que los vio hace énfasis en que los niños se estaban peleando.*

*Los niños siguen en la actitud de no decir que fue un pleito, pero en ese momento intervengo en mi papel de orientadora, y yo les pregunto por qué jugaban en el baño que dijeran la verdad ya que era evidente que se pelearon, después de insistir con ambos niños, uno de ellos comentó que lo único que había hecho era decirle a su compañero que se calmara ya que en un momento anterior el amigo del otro niño lo había empujado en las escaleras sin motivo alguno, según mencionó.*

*Después de unos minutos de hablar con los dos alumnos, uno menciona el nombre del otro joven que provocó el problema y entonces el conflicto ya no es de dos sino de tres.*

*Inmediatamente se llama al tercer involucrado y se encuentra que el alumno que se incorporó a la situación que se discutía era el que inició todo el conflicto. Y en ese momento entonces yo les pregunto por qué tiene que resolver un conflicto con violencia, qué como tenían que resolverlos.*

*Entonces una de los niños dijo que “**hablando**”, y yo le repliqué y le dije y por qué fue que no lo hicieron de ese modo, a lo que el niño replicó “**porque con palabras no entienden**”. Yo volví a comentarles que un problema no se resolvía así y que se les ha dicho que cuando tengan problemas con un compañero hay que recurrir a una autoridad, a lo que los niños no dijeron nada, y solo decían que no lo volverían hacer y que no se les informara a sus padres.*

*Solo les dije que se informaría a sus padres con la intención de que no se volviera a repetir nuevamente el incidente. (Mayo 2014)*

En la narración se puede observar la interpretación que tienen los alumnos de un conflicto y de cómo ellos asumen una postura para resolverlo. También se puede interpretar que mi intervención en el momento no favoreció una reflexión que le permitiera al alumno mantener una actitud de entendimiento de lo que hizo. Regularmente el estudiante muestra una actitud de poca o nula importancia a recurrir a otras figuras que le puedan ayudar a resolver el conflicto, por lo que ni siquiera acuden a la figura de la orientadora para detener el problema.

Lo anterior me dio elementos para considerar otro instrumento para indagar sobre la misma problemática de conflictos escolares en los alumnos pero ahora desde la perspectiva del docente orientador y de los maestros, y al respecto encontré lo siguiente:

En **la entrevista** a una compañera orientadora con la misma función docente que yo desempeño, encontré puntos de coincidencia en cómo entendemos el conflicto escolar y la manera de enfrentarlo. En la entrevista encontré la apreciación sobre nuestra labor, la cual se ve como la asignación de sanciones para los alumnos y no como orientación para la vida y la resolución de los problemas. Esto es muy claro cuando la maestra orientadora hace la siguiente expresión “parecemos todologas y ministerio público, pues todo lo debe resolver orientación”, “difícilmente se orienta a los alumnos como debería ser”.

Entre algunas de las preguntas que le realicé acerca de cómo atiende los problemas de conflictos escolares, la respuesta fue muy similar a la manera en cómo se procedió en el caso que describí líneas arriba: “donde a los alumnos con problemas se les entrega un citatorio para informar a sus padres y aplicarles el reglamento”. Lo cual ocurre generalmente en nuestra labor como profesoras de orientación.

En esta entrevista también se preguntó a la maestra cuáles eran las acciones que se implementan en la escuela para atender los casos de conflictos escolares, en particular la situación de violencia entre los alumnos, teniendo como respuesta que se desarrollan pláticas con ellos sobre estos temas, sin encontrar otras acciones. Se esperaba una respuesta más amplia o incluso propositiva, que diera cuenta tal vez de un trabajo más explícito con los alumnos, sin embargo, en la realidad lo único que se hace es hablar del tema y sancionar, lo que no permite una solución real de los conflictos.

De la misma forma en la entrevista con profesores tutores de grupo, cuando se les pregunta sobre su opinión de los conflictos escolares y su resolución. En general ellos comentan que las acciones emprendidas para atender una situación conflictiva es sensibilizar a los alumnos de su comportamiento a través del empleo de los valores o bien presentando pláticas sobre el tema; sin embargo, asumen que muchas veces no hay tiempo para tratar el problema o bien que en el momento que surge el conflicto a ellos no les corresponde resolverlo y que a veces es mejor ignorar la situación porque ellos no la pueden atender y lo más pertinente es mandar el caso a orientación.

Con la intención de contrastar elementos de otra técnica de investigación con los anteriores instrumentos aplicados, también utilicé el cuestionario para explorar lo que estudiantes de primer año de secundaria<sup>8</sup> conocen del conflicto y cómo actúan ante él; asimismo este instrumento está adaptado a los requerimientos de la investigación, de tal forma que para analizarlo recurrí a organizar las respuestas obtenidas a través de categorías que describen como se presentan los conflictos escolares considerando la percepción del conflicto, la intervención y la manera de solucionarlos; estableciendo seis categorías más relevantes para el estudio: resuelvo el conflicto, acudo a la intervención de otro para resolver el conflicto, participación en el origen del conflicto con otros, actitud mediadora ante un conflicto con otro compañero, alternativas para resolver el conflicto y conflicto vs violencia.

---

<sup>8</sup> Se aplicó el cuestionario a cincuenta alumnos de primer grado en el ciclo 2014-2015.

Los resultados del cuestionario se presentan a continuación a modo de una descripción gráfica y cuadros de resultados en la prueba inicial del estudio, ya que cabe mencionar que también se aplica una prueba final después de la propuesta de intervención con la finalidad de evaluar y analizar si se dio un cambio con la propuesta.

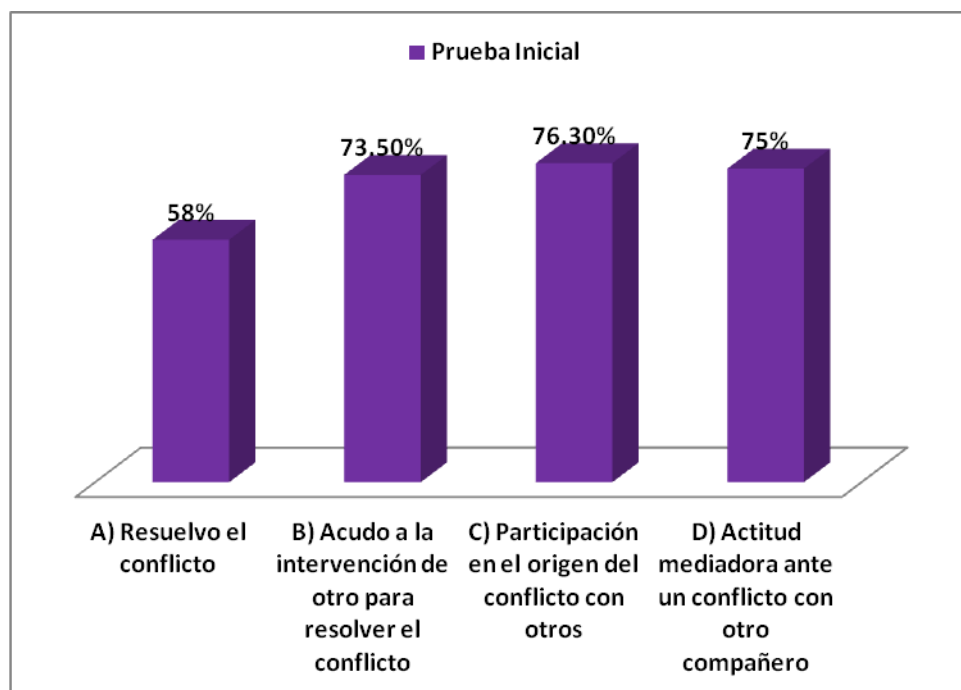
**Cuadro 1. Resultados de la aplicación del cuestionario a los alumnos.**

Categorías de análisis para el cuestionario	Prueba Inicial
A) Resuelvo el conflicto	58%
B) Acudo a la intervención de otro para resolver el conflicto	73.50%
C) Participación en el origen del conflicto con otros	76.30%
D) Actitud mediadora ante un conflicto con otro compañero	75%

Fuente: Cuestionario de Ortega, Rosario y Del Rey aplicado a los alumnos

En el cuadro se puede observar los resultados porcentuales de las respuestas más comunes entre los alumnos y alumnas a los que se les suministro el cuestionario en una primera fase, obteniendo el siguiente gráfico.

**Gráfico 1: Resultados de la aplicación del cuestionario a los alumnos en la solución de los conflictos escolares.**



Fuente: Cuadro 1

A continuación se presenta la conclusión de la parte inicial de la prueba donde los resultados de las siguientes categorías nos muestran las respuestas abiertas más comunes que los alumnos y alumnas tienen sobre el conflicto.

**Cuadro 2. Resultados de la aplicación del cuestionario a los alumnos.**

Algunas categorías el cuestionario	Inicial
<i>E) Alternativas para resolver el conflicto: respuestas comunes.</i>	Hablar, avisar a un maestro, no usar la violencia, pedir ayuda, tratar de resolverlo, comunicación, dialogar entre compañeros.
<i>F) Conflicto vs Violencia: respuestas comunes</i> <b>Conflicto:</b>  <b>Violencia:</b>	Intimidar, hablar mal de alguien, problemas, faltas de respeto, hostigamiento, apodos.  Peleas, golpes, agredir, discriminar, insultos, burlas, hostigar, ridiculizar, empujones.

**Fuente: Cuestionario de Ortega, Rosario y Del Rey.**

Los resultados anteriores forman parte de un análisis cuantitativo del estudio de esta investigación. Estos resultados permiten indagar de manera general el estado inicial en que se encuentran los estudiantes ante los conflictos escolares y su manera de intervenir en su solución, lo cual dará elementos que permitan plantear la propuesta pedagógica de mediación entre alumnos para la resolución de conflicto sin violencia.

En el gráfico podemos observar que los estudiantes son capaces de resolver un conflicto cuando buscan la intervención de otro que le ayude, sin embargo, no queda muy claro si esa intervención es sin violencia o con diálogo; esto también se relaciona cuando la mayoría prefiere la intervención de otro para solucionarlo. La prueba demuestra un alto porcentaje de alumnos y alumnas que participan en el origen del problema, tratando de resolverlo, aunque su forma de hacerlo es mediante actitudes donde hay insultos, ridiculizaciones, hostigamiento, motes, empujones, golpes, etc., lo cual tiene que ver con la manera en que resuelvan el conflicto ya sea sin o con violencia, y que en muchas ocasiones son estos niños aquellos que actúan como mediadores en el



conflicto de otros compañeros sin siquiera saber si esa es la manera más idónea para solucionar las cosas; y aunque en la prueba se observa una clara tendencia de los estudiantes a tener una actitud mediadora en los conflictos y que los recursos que utilizarían para enfrentar la situación estaría el hablar o avisar a un maestro, no usar la violencia, pedir ayuda o dialogar entre compañeros, estos mecanismos se contradicen cuando utilizan otras acciones al ser parte del origen del conflicto como se describió en párrafos anteriores; pues es evidente que para los alumnos y alumnas el conflicto y la violencia son algo parecido ya que para ambos sigue un mismo patrón de actuación en la solución, al considerar en sus respuestas expresiones o palabras parecidas que definen de la misma manera a ambos conceptos.

Es por ello y que a partir de los demás instrumentos de diagnóstico se analiza a través de categorías la relación entre estos resultados del cuestionario y los obtenidos con el diario de campo, las entrevistas y la observación participante.

### 3.7. Organización e interpretación de la información del diagnóstico.

Para dar cuenta de la información que obtuve con los instrumentos aplicados en la investigación, utilicé categorías de análisis con sus correspondientes indicadores distribuidas en tres para interpretar los conflictos escolares y su resolución, quedando las siguientes: **a) Las características del ambiente escolar:** ambiente escolar; relación entre compañeros; recreo; comportamientos frecuentes entre alumnos; lugar de ocurrencia; **b) Los conflictos escolares:** percepción del conflicto de los alumnos, percepción del conflicto del docente, los conflictos en el aula (tipo de conflicto: robo, rechazo, agresión verbal o física e incumplimiento de la norma); y, **c) Las formas de resolución del conflicto:** prácticas llevadas a cabo para resolverlo por el alumno y estrategias que utiliza el docente para afrontar el conflicto; lo cual me permite para fines de este estudio organizar situaciones que unifiquen el problema de tal modo que se pueda abordar los datos que se han obtenido y, a partir de esto poder plantear mi enunciado problemático.

#### **Categoría: a) Ambiente escolar**

Es importante considerar el ambiente como marco de referencia en cual se presentan los eventos conflictivos entre los estudiantes para ello retomo elementos de las técnicas de observación participante y del diario de campo para documentar el proceso de estudio, a través de considerar los siguientes indicadores:

- El ambiente escolar

La escuela es un medio que sirve a los estudiantes para socializar y aprender nuevas cosas o bien reafirmas aquellas que conocen, sin embargo, el ambiente que prevalezca en la escuela, en gran medida influye en la manera en que actúan los integrantes de la comunidad escolar. El contexto que impera en la

escuela de acuerdo con la observación participante descrito en la bitácora y las percepciones que se recogen en los instrumentos de la entrevista, nos dan elementos para dilucidar que existe una convivencia promedio, es decir, la escuela se ha caracterizado por tratar de atender toda situación de indisciplina y aprovechamiento que este mermando el trabajo de toda su comunidad escolar, regularmente se trata de mantener el orden a través de estar al pendiente de los alumnos, haciendo un trabajo de vigilancia por parte de los prefectos o bien de los maestros, pues se les ha solicitado que cualquier situación por mínima que parezca sea reportada para darle seguimiento, ya sea dentro y fuera de las aulas, a la hora de los cambios de clase y en los recesos, lo cual aminora en cierta medida la cantidad de incidencias, pero no las erradica por completo.

Sin embargo, he de mencionar que dentro de las incidencias conflictivas por situaciones de agresión o violencia entre los alumnos, se trata de aplicar como medida de intervención y solución ante el problema el reglamento que norma la propia convivencia dentro de las escuelas, como es el “Marco para la Convivencia Escolar” elaborado por la Secretaria de Educación Pública de nuestro país.

- Relación entre compañeros alumnos

En los datos arrojados por las técnicas como el diario de campo y sobre todo la observación participante se encontró que los estudiantes se relacionan frecuentemente dependiendo de sus propias personalidades como adolescentes, es decir, ellos buscan encontrar un sentido de pertenencia hacia un círculo de compañeros que compartan interés y gustos, lo cual en cierta forma les permite tener ciertas libertades o restricciones a la hora de convivir en salón de clases. Pues como bien se manifiesta en el diario de campo donde se plantea la actividad **“conviviendo con mis compañeros”** se puede comprender que los jóvenes marcan sus propias reglas a la hora de convivir – por ejemplo, el que se lleva se aguanta y no puede decir nada-, llevando a entender que a pesar de formar parte de un grupo, grado o bien de la

comunidad escolar en general, la convivencia no necesariamente es armónica o sana; y esto nos remite a la propia observación que hago al estar en los momentos de reunión de todos los alumnos, como es el receso, en la cual la diferencia la vemos en los grupitos de amigos que los alumnos o alumnas integran llegando a verse niños que pertenecen a diferentes grados o grupos compartiendo experiencias en común las cuales a veces forman parte de situaciones conflictivas que tienden a resolver con ayuda de aquellos que consideran los más experimentados en la escuela o bien que son reconocidos por la fama que se les ha otorgado por sus acciones; un ejemplo común, es cuando los mismos niños o niñas piden literalmente la intervención de otro (a) con la expresión conocida **“*hazme un paro*”**.

También está la otra parte que en este estudio he comenzado a comprender la forma en que se relacionan los estudiantes, la cual no es solo privativo de un solo género, pero que en mis observaciones escritas en la bitácora, contribuyen a dar una explicación de las interacciones que resultan conflictivas o violentas en los propios estudiantes, y es esa forma en la que un niño o niña comienza por juego convirtiéndose en un conflicto el cual termina en agresión o violencia, argumentando que sólo es parte de un juego pesado.

Sin embargo, mucho de esta interpretación por parte de los estudiantes es lo que generalmente trasciende a los conflictos y los convierte en algo más complicado de resolver, pues la intervención no solo depende de dos, sino, hay ocasiones que se agregan más personas que nada tiene que ver en ellos, y entonces lejos de ser una ayuda para resolverlos se convierten en un obstáculo.

- Recreo: forma en que los alumnos perciben el tiempo y el espacio de recreo.

El espacio que se destina a los momentos recreo o receso escolar que establecen las escuelas, es un período en el cual los niños tienen la oportunidad de disfrutar del juego, de sus amigos y de sus alimentos, ya que he

visto que para ellos es el único momento de manera oficial para compartir entre compañeros o amigos, cosas que en el aula están prohibidas, es decir, el tiempo y el espacio para ellos es muy importante, pues en el pueden desplazarse a cualquier lugar del patio sin que por ello tengan alguna restricción en permanecer en un lugar asignado, además pueden estar con quien ellos deseen, y no con quien el maestro o maestra le asigne como compañero de trabajo.

He notado que también, para los estudiantes el recreo sirve como un medio de interacción y de solución de problemas si los presentan con compañeros de otros grupos o grados, pues para ellos es el único momento a excepción de los cambios de hora que es otro instante donde se pueden enfrentar si estar en el grupo bajo la vigilancia de alguien.

- Comportamiento frecuentes de los alumnos

Las conductas frecuentes entre los alumnos son referidas a situaciones de interrupción en el salón de clases donde los maestros reportan actitudes negativas ante el trabajo, desorden en la clase, algunas faltas de respeto (ponerse al tú por tú con el maestro, decirle una grosería, entre otras), bajo aprovechamiento, juegos pesados, peleas, que se presentan particularmente con alumnos que son estudiantes con seguimiento en orientación por estas causas. Aunque por otro lado también están aquellos alumnos que presenta la cara opuesta a estas actitudes y que representan el grueso de la población escolar.

Las situaciones que regularmente son repetitivas en los estudiantes con estas características conductuales son los que mayormente transitan en conflictos diversos o forman parte de otros que no les compete, pero se involucran tratando de resolverse a otros compañeros.

Así mismo este indicador da elementos acerca de la forma en que los alumnos se comportan e interactúan con sus compañeros. Para ello retomo el caso del

grupo de tutoría, donde aplique una actividad de convivencia, y observe cómo los niños tienen actitudes poco empáticas con sus compañeros, pues a pesar de formar parte del mismo grupo, para ellos existen resistencias, para convivir con todos, pues entre ellos no simpatizan, no se hablan, han tenido problemas, o simplemente no han trabajado juntos. Esto de alguna, forma tiene que ver con la misma personalidad de cada alumno, pues las diferencias entre ellos surgen a partir, de su forma de ser en el grupo, lo cual para unos les resulta poco agradable la convivencia con éstos.

La dificultad puede ser, su propia personalidad dentro del espacio escolar; pues normalmente se puede convertir en un conflicto entre los niños, tal es el caso, de lo que se menciona en otro de los diarios de campo, donde se retoma la situación de dos alumnos que se pelearon, porque jugando no toleraron que uno fuera más hábil que el otro, o, por haber ganado el juego. Lo que para los alumnos representó un conflicto, el cual resolvieron con agresiones verbales y luego físicas.

Los niños interpretan que solo es un juego y que no hay consecuencias de su actitud, por lo que esto puede volver a ocurrir con otros, sin reflexionar en lo que puede suceder, o bien, aunque éste ocurra.

- Lugar de ocurrencia

En cuanto al lugar donde se manifiestan más los conflictos o problemas entre los niños, este puede variar, pues he observado que los estudiantes actúan conforme al momento, a la emoción o al conflicto que tengan; y los lugares más recurrentes son: los pasillos, en cambios de hora de un salón a otro, en los baños, en el salón o en el patio, quedando en último lugar afuera de la escuela.

Y aunque considero que la opción que nos plantea el espacio de tutoría escolar como medio de atención a los conflictos en la escuela, éste no ha representado el objetivo que persigue para estos problemas. Por ello es que la mayoría de la ocurrencia de conflictos suceden fueran de este ámbito de intervención.

## **Categoría: b) Conflicto escolar**

En la escuela los conflictos forman parte recurrente y cotidiana entre los estudiantes y la propia comunidad escolar, pues un conflicto puede representar cualquier situación que nos ponga en una posición donde hay que tomar decisiones y acciones, las cuales nos pueden beneficiar o perjudicar; regularmente el conflicto se ve como algo indeseable, sin embargo, creo que la posición que tomemos ante él dependerá de cómo lo interpretamos y también de cómo lo resolvemos, es por eso que a partir de ésta categoría revisaré cual es la apreciación que se tiene de él con los siguientes indicadores.

### ➤ Percepción del conflicto por parte de los alumnos

En la percepción que los alumnos tienen sobre el conflicto o la violencia, encontré que a través del cuestionario, la observación y las narraciones que algunas de sus expresiones son “agredir a otro compañero”, “lastimar a otro con golpes” o “pelearse”.

Por ejemplo la narración que documento en este trabajo, se trata de un caso que atendí en el espacio de orientación, donde encontré lo siguiente: cuando se le cuestiona a los niños del por qué los trajeron a orientación, ellos dicen textualmente; **“dicen que nos peleamos”, “pero no fue así” “Yo sólo le fui a decir que se calme” “lo que quería es arreglar las cosas para que me deje de molestar”** y entonces intervengo haciéndoles la pregunta *¿por qué se empujaron? A lo que responden: “estábamos jugando”*. Y al preguntar dónde sucedió el problema, ellos comentan, **“estábamos en el patio y luego se hizo la bolita pero no nos íbamos a pelear”, “maestra estábamos jugando” “no nos peleamos”**.

Para los niños pelearse no es considerado como una agresión como tal, pues ellos lo ven como un juego donde no pasa nada más que el simple reclamo por parte de ambos. Se observa que para ellos parece no importar que sea en un

lugar donde estén a la vista de los demás. Esto es importante pues entienden que arreglar las cosas puede ser en cualquier espacio y a la vista de los demás en particular sus compañeros. Los niños asumen una actitud donde la violencia y el conflicto que la originó parecen no tener eco en ese momento para evitar agredirse. Aunque este discurso parece ser sólo una manera de salir del problema, para que los profesores no hagamos más grande el asunto y simplemente actuar con una acción disciplinaria como medida de solución y cerrar el caso; lo cual no asegura que el conflicto se haya finiquitado por completo.

Los estudiantes perciben los problemas como un momento donde las emociones son las que surgen para responder ante las agresiones a través de un juego que implica el que no se puede decir lo que realmente pasa entre ellos, es decir, en muchas ocasiones prefieren asumir que todo era parte del juego, pero que después ya no se aguantaron y respondieron porque entonces ya se sentían molestos con la manera en que interactuaban, rebasando los límites que ellos mismo establecen en su forma de relacionarse “el que se lleva se aguanta”.

Pero por otra parte podemos analizar las respuestas que del cuestionario que se les aplicó a los estudiantes, donde se les hace una serie de preguntas con la intención de comprender como califican o caracterizan los conflictos y las cosas que son violencia. Y es muy interesante ver que en sus respuestas ellos manejan el conflicto como: Intimidar, hablar mal de alguien, problemas, faltas de respeto, hostigamiento, apodos y, la violencia como: peleas, golpes, agredir, discriminar, insultos, burlas, hostigar, ridiculizar, empujones.

Pareciera que la información que nos arroja este instrumento nos da pie para decir que entre conflicto y violencia existe una línea muy delgada y similar entre sus percepciones, pues aunque el conflicto es parte natural a todo ser humano, la violencia no es necesariamente inherente a él, más bien creo que existe porque la tomamos como parte de solución aunque no sea correcto o remedie las cosas en la mayoría de los casos.



Y esto se vuelve evidente al ver que en sus narraciones como la que se muestra en esta investigación, los alumnos dicen que a veces no se entiende con palabras y por eso se usa el recurso de tomar acción y justicia a través de someter al otro.

Sin embargo, en otras repuestas que dan los estudiantes cuando se les cuestiona sobre la actitud y las alternativas que pueden tomar para resolver los conflictos, ellos expresan que trata de buscar e insistir en que se resuelva el problema buscando hablar, avisar a un maestro, no usar la violencia, pedir ayuda, tratar de resolverlo, comunicarse, dialogar entre compañeros. Aunque esto parece que en el momento que sucede el conflicto no necesariamente prevalece esta actitud.

Por otro lado, algo que me parece también pertinente comentar es que según las contestaciones que dan los estudiantes sobre quién debe intervenir o con quien acudir, ellos refieren que los maestros o los compañeros son con quien más acuden. Pero es precisamente este punto donde hago notar que en contraste con el cuestionario y con las observaciones realizadas en la bitácora o el mismo diario de campo puedo interpretar que los niños o niñas dicen recurrir a alguien para solicitar su ayuda, y si lo hacen, pero en el caso de los propios amigos donde ellos mismos buscan la ayuda y suele ser menos benéfica pues lejos de solucionar las cosas a veces las agravan debido a que no poseen los recursos y/o habilidades para mediar el conflicto.

En el caso de los maestros nuestra intervención casi siempre es tardía, pues a veces por el tiempo no atendemos de manera preventiva, hasta que ya surgen los hechos. (Ver bitácora de observación en el anexo 4).

➤ Percepción del conflicto por parte del docente

La percepción que tenemos como maestros de la violencia está relacionada con la agresión física que ejerce un alumno a otro compañero, resultando esta en lesiones físicas. Así mismos la entendemos como la forma en que los alumnos resuelven un problema de convivencia. Como docente comprendemos que la forma de resolver un problema es a través de motivar la reflexión, pero donde la violencia no sea el medio para hacerlo, sin embargo pareciera que no hay claridad de cómo hacerlo, pues lo único que se hace es hablar problema, sin presentar soluciones que den pauta para hacer conciencia de lo que es resolver el problema sin usar la violencia.

Esto también tiene que ver en que nuestra propia formación, tiempo y disposición para estos casos está en desventaja con la carga horaria que existe en la jornada laboral y por la cual no parece relevante hacerlo, pues quita tiempo que no se tiene y además que no se remunera. Y no obstante aunque existe en las escuelas un espacio llamada tutoría esta no se ve aún como un medio para resolver los conflictos que se presentan entre los estudiantes.

➤ Los conflictos en el aula (tipo de conflicto: robo, rechazo, agresión verbal o física e incumplimiento de la norma).

El surgimiento de incidencias dentro de aula se adjudica a los propios seguimientos y observaciones inscritas en la bitácora con circunstancias relacionadas con agresiones verbales y físicas, originadas en cierta manera por la conducta de los alumnos con sus iguales; y también están los conflictos que se relacionan con el robo de pertenencias entre los niños. Asimismo, se encuentran los conflictos tiene que ver con el desorden e incumplimiento de las reglas escolares (uso de objetos punzo cortantes, uso de celulares, portar prendas que no corresponden al uniforme, etc.), los cuales son una constante con algunos alumnos o alumnas.

### ***Categoría: c) Formas de Resolución del Conflicto Escolar***

La intervención que se realiza en los conflictos escolares está orientada por las propias acciones que como docentes en su defecto se enseña a los alumnos y alumnas para afrontarlos.

- ✓ Llevadas a cabo por el propio alumno

En este aspecto la creencia del alumno está en pensar que todo es un juego y nada más, que lo que ellos hacen cuando buscan a su compañero es para aclarar las cosas, no tomando en cuenta el lugar donde se haga esto, ni entendiendo que su problema es la atracción de los demás, y mucho menos considerar si llega a pasar que alguien pueda salir lesionado.

Los niños lo ven como si fuera la única vía para arreglar el problema encarando la situación de forma directa con el otro compañero. Esto se ve en la narración del caso de los niños que son llevados a orientación por pelearse. El niño comenta que “las cosas no se pueden arreglar con palabras porque no entienden”. Eso es lo que los niños asumen como una respuesta para resolver su problema solo a través de actuar amedrentando y hasta agredir físicamente al otro. Esto se ha convertido en una regla de forma generacional, pues así han visto que se resuelven las cosas, y esto se va interiorizando hasta aprenderse.

- ✓ Estrategias que utiliza el docente para afrontar el conflicto

Esto tiene que ver con el análisis de la narración del caso de los niños que se pelearon, donde no hay elementos viables de trabajo inmediato con el alumno, para que él pueda evitar seguir con la intención de agredirse, se puede entender que la situación de este conflicto se atiende de una forma de remediar las cosas una vez que ya se presentó, pero observó que no hay una forma clara de cómo hacer que los niños comprendan que la solución no está en el uso de la

violencia, pues los alumnos siguen teniendo una idea de que “hablar no sirve de nada porque no entienden” como se observa en la narración del caso, para ellos recurrir a la actitud violenta es una o la única alternativa de solución.

Sin que una figura dentro de la escuela represente un medio para apoyar la solución adecuada, ya que cuando se les pregunta del por qué no acuden a una autoridad para que los ayude en esa situación, los niños no dan muestra alguna de tener el hábito ni la confianza de hacerlo. Esto también tiene que ver en como perciben ellos a los maestros o bien en este caso a la función de orientación para resolver los problemas escolares, ya que esto no se hace presente en los alumnos porque ni siquiera lo ven como alternativa.

Esto hace pensar que los elementos que usamos como docentes o en el área de orientación no tienen el impacto que se desea para que el alumno reflexione sobre lo que es la resolución de un conflicto de manera no violenta. Porque regularmente se utiliza como estrategia el diálogo apresurado, la confrontación de las acciones, escuchar a las partes involucradas y el uso del reglamento como medida que soluciona el problema; y esto al menos en la práctica como docente orientación no me ha permitido prevenir y/o resolver los conflictos de manera no violenta entre los alumnos.

En tal forma, la escuela tendría que promover a través de la educación una actitud competente basada en “aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir y aprende a ser”, que le permita al estudiante desenvolverse armónicamente en su aprendizaje y en su convivencia con los demás (Delors, 1994); resolviendo los conflictos a través de prácticas no violentas y, si basada en los valores y aptitudes formativos para el alumno.

Es por eso que a partir de estos elementos de análisis mi elección del problema se encamina a la intervención en la resolución de los conflictos escolares a partir de mi trabajo como profesora de orientación.

Porque he notado que la gran mayoría de los casos están relacionados con la manera en que aprenden a enfrentar el problema, pues muchas veces los problemas surgen en el salón de clases por situaciones como las siguientes: me empujó, me miró feo, me dijo algo, ocupó mi lugar, me quitó mis cosas, etc., todas esas acciones resultan en formas de interacción que terminan afectando lo propia armonía de trabajo y a largo plazo el aprendizaje, pues los alumnos no aprenden a trabajar con las diferencias, sino, por el contrario las ven como un conflicto donde lo primero que se hace presente es la actitud agresiva y violenta en muchos de los casos, resultando un obstáculo para la labor de enseñanza del docente porque es difícil mantener un trabajo colaborativo entre los alumnos.

Esto lo he podido notar en espacios como la tutoría, asignatura que debiera funcionar como un medio de atención para los alumnos en sus necesidades académicas, de orientación para la vida, adaptación escolar y convivencia.

Pero que desafortunadamente, no ha cumplido estas acciones de orientar al estudiante para mejorar su convivencia escolar, ya que desde la propia perspectiva del docente, éste espacio se ve como una extensión de la asignatura que imparte, restando la importancia al objetivo que tiene, que es el de atender las necesidades educativas de los estudiantes en su trayectoria académica. Pues a diario en el espacio de orientación se atiende situaciones conflictivas que desde la tutoría como espacio de apoyo para los estudiantes, podría encontrar una alternativa de solución.

Pero lo que comúnmente observo cuando atiendo a los niños, son situaciones que podían resolverse dentro del salón de clase y que por el contrario, no sucede así; y entonces los alumnos son enviados a orientación para que ahí se dé solución. Sin embargo, al explorar la situación encuentro que las cosas ocurren porque en ese momento el maestro no le dio la atención o ignoró el problema y, es cuando los niños deciden arreglarlo por ellos mismos, sin tomar en cuenta, sí la violencia está de por medio, llegando a un nivel del conflicto más alto debido a que no hay opción donde ellos se sientan atendidos y

orientados para evitarlo. Esto se hace más evidente con los alumnos de primer año, ya que se notan frecuentemente más conflictos, aunque no es privativo de este grado.

Por lo que es factible que el ambiente escolar a través de las diversas expresiones de interrelación que se dan entre los niños contribuya a favorecer o interferir en el proceso de aprendizaje de los alumnos para actuar de otra manera ante los conflictos. Es en este sentido que la forma de relacionarse puede causar situaciones poco propicias para un buen desempeño escolar, por lo que tomándolas como un aspecto importante y en el marco de la reforma educativa se ha establecido como una prioridad desarrollar en los alumnos precisamente la competencia para el manejo de situaciones en la vida y la de convivencia, la cual debe favorecer la capacidad del estudiante para actuar adecuadamente haciendo uso de sus conocimientos, actitudes y valores en situaciones que su contexto le demande. Comprendiendo que las interacciones que se den entre los niños, por si misma representan conflictos, pero que éstos no necesariamente son malos ni deben ser factores para que obstaculicen los aprendizajes y, no tendrían que ser una acción que conlleven a la violencia.

## CAPÍTULO IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los conflictos escolares podemos entenderlo a partir de la manera en como los alumnos conviven y se relacionan con sus compañeros. Un conflicto puede presentar diversas circunstancias y desembocar en situaciones que lo lleven a ser complejo o sencillo de resolver. En el caso de los alumnos los problemas comienzan desde cómo éstos interactúan a través de la forma en que perciben si se presenta un conflicto con sus compañeros, pues normalmente y como a continuación se muestra en el siguiente cuadro comparativo; los alumnos enfrentan las situaciones conflictivas dependiendo del lugar, el ambiente y sus formas comunes de solucionar los problemas.

**Cuadro 3. Tabla comparativa de resultados**

Categoría / instrumento	Diario de campo	Observación participante	Entrevista (docentes, orientadoras, etc.)	cuestionario
<b>Ambiente escolar</b>	Dificultades de convivencia. Situaciones de conflicto escolar entre los alumnos.	En algunos casos los alumnos tienden a manifestar sus problemas escolares a través de una convivencia conflictiva (faltas de respeto, agresiones, bajo rendimiento, etc.)	Intervención remedial ante los problemas que surgen, aplicación del reglamento. Poco tiempo de atención hacia los conflictos de manera preventiva.	
<b>Conflicto escolar</b>	Juegos pesados, peleas, faltas de respeto, aptitudes negativas o retadoras	Sentido de pertenencia, chismes, rumores, círculo de amistad, competencia social, autoestima y valores. Agresiones entre alumnos, espectadores o participantes en los conflictos.	Juegos pesados, problemas familiares, académicos, problemas de aprendizaje y/o convivencia. Autoestima, valores y habilidades de psico-sociales para la convivencia.	Intimidar, hablar mal de alguien, problemas, faltas de respeto, hostigamiento, apodos
<b>Formas de Resolución del Conflicto Escolar</b>	La confrontación entre alumnos como forma de solucionar el problema, aunque es a través de enfrentarse con actitudes agresivas o hasta golpes.	Pocas habilidades sociales y emocionales para enfrentar el conflicto. Agresión, enfrentamiento, confrontamiento, peleas.	Atención remedial más que preventiva. Tutoría es el espacio que debe resolver. Poco tiempo para atender el problema. Aplicación de la norma.	Hablar, avisar a un maestro, no usar la violencia, pedir ayuda, tratar de resolverlo, comunicación, dialogar entre compañeros.

**Fuente: Análisis de categorías sobre el conflicto y su solución. Elaborado por la autora de esta investigación con base en los instrumentos utilizados.**

En el cuadro se observa que los alumnos mantienen una interacción con ciertos códigos que incluyen el uso de las faltas de respeto entre ellos y los juegos pesados como parte de una convivencia, la cual se hace presente en el ambiente escolar de una forma encubierta, pues entre alumnos las formas son muy sutiles cuando se trata de enfrentar las razones de un conflicto, el cual ellos suponen, no es un problema. Esto también se relaciona con lo que se compara en el caso de la categoría “conflicto escolar”, donde los alumnos colocan al conflicto desde una actitud de negativa, la cual puede pasar de un simple juego pesado a una acción de agresión o violencia.

Así las formas de solucionar el conflicto dependen de cómo ellos están interpretando que puede ser o no un problema, el cual implique otras acciones para resolverlo, entre ellas la confrontación o reclamo, la pelea o buscar quien les ayude con el problema, esta última se da cuando ya sucedieron las cosas, a excepción de algunos casos donde el alumno realmente si busca un alternativa pacífica.

#### **4.1 Enunciado problemático**

A partir de las observaciones y de los instrumentos aplicados que hice en mi escuela encontré que: **“El uso de la violencia en la resolución de conflictos escolares de los alumnos de la Secundaria Federal No 327, afecta las condiciones de aprendizaje y convivencia dentro del aula”**.

Cabe resaltar las siguientes líneas de trabajo que a partir del análisis sobre el diagnóstico sirven para la propuesta de intervención de esta investigación en la secundaria, destacando las siguientes: Resolución de los conflictos entre pares, uso de competencias necesarias para resolver un conflicto de manera no violenta y suscitar áreas de oportunidad para el aprendizaje después de un conflicto. Con estas ideas se abre el camino de la siguiente propuesta que en líneas siguientes describo.



## CAPITULO V. DISEÑO DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

### 5.1. Propuesta. La mediación: una estrategia para favorecer la resolución de conflictos escolares entre alumnos de la Secundaria 327.

Intervenir en una realidad para transformar es un gran reto, pues se requiere perseverancia y tolerancia ante las adversidades que puedan surgir cuando se intenta hacer algún cambio. Elaborar un programa de intervención donde se atiendan las necesidades detectadas en mi práctica docente. Para mí no ha resultado nada fácil, pues primero hice un diagnóstico el cual me permitió ver las situaciones más representativas y limitantes para desempeñar mejor mi trabajo; después fue analizar mi propia acción docente, la cual en ocasiones me ha resultado complicada, porque no dejo de tener ciertos vicios de invisibilidad de lo que hago<sup>9</sup>. Es por ello y a partir de mirar con otros ojos mi trabajo que opté por empezar con una propuesta de sensibilización en este proyecto de intervención.

Esta propuesta, no es algo nuevo o distinto a lo que otras ya han podido hacer desde las diferentes intervenciones o talleres sugeridos para atacar los conflictos escolares vinculadas con la violencia, la idea que yo estoy trabajando es una alternativa elaborada de acuerdo con las condiciones de lo que yo diagnosticué en mi espacio escolar. Sé que el objetivo de un plan de acción es transformar y mejorar las condiciones actuales de ese entorno y coincido en que ese es mi objetivo y la pretensión es alcanzarlo en la medida de lo posible.

En ese sentido la idea de intervenir en una problemática para comprenderla desde otra visión donde no sea la perspectiva de queja y de buscar quiénes son los responsables de continuar en ese estado. Es conocida la existencia

---

<sup>9</sup> Cuando hablé de vicios de invisibilidad me refiero a todas aquellas situaciones que existen en la escuela como son la apatía de algunos compañeros, poco apoyo de los padres de familia para colaborar con las acciones de disciplina o convivencia escolar, la carga de actividades en orientación, la actitud directivos preocupados por mantener una imagen institucional de las cosas que ocurren en la escuela, las cuales son visibles, pero ante la poca actitud de trabajar con ellas se convierten en invisibles y forman parte de la cotidianidad escolar.

variadas investigaciones sobre los problemas de convivencia, violencia, maltrato, resolución de conflictos y han elaborado programas de intervención desde el ámbito externo a la propia escuela, lo cual no quiere decir que sean malos o muy buenos; sin embargo, considero la propuesta en un sentido apegado a la realidad de mi propio contexto, porque aquí la diferencia radica en el propio análisis de la ambiente de la escuela donde yo colaboro como profesora de orientación.

Al intervenir habrá que desmitificar la creencia de un conflicto escolar como algo malo, el cual nos lleva inmediatamente a pensar en la violencia, agresión, el abuso o maltrato, la idea es encontrar una nueva mirada ante el hecho de conflicto y que la violencia y la agresión no son los medios para resolverlas cosas, es dar una lectura diferente, donde se promueva una actitud de convivencia más sana entre los estudiantes y hasta con los maestros.

*La propuesta se basa en recuperar actividades de participación del docente y el propio estudiante sea un elemento de mediación entre él y sus compañeros en el conflicto.*

## **5.2. Fundamento teórico-pedagógico de la propuesta.**

Las escuela y la familia actualmente viven condiciones de incertidumbre ante los retos que enfrenta día con día la sociedad mexicana que hoy se encuentran envueltas en una ola de violencia y de insatisfacción en la mayoría de la población, donde lo que impera es la agresión, inseguridad, la injusticia, el miedo y los actos que se convierten abusos de la propia autoridad hacia aquellos que están en una posición de vulnerabilidad.

Pero con todo y ello nuestro desafío como docentes será lograr una transformación desde la propia acción de educar, porque sabemos que sólo con el conocimiento y la voluntad se logra hacer esos grandes cambios necesarios para una sociedad como la nuestra, los cambios para ser más empáticos con las desdichas del otro, donde nuestra actitud no sea la de perder la capacidad de asombro, para no llegar a la resignación, a la intolerancia o la indiferencia del dolor causada por un acto violento sobre un ser humano.

Si como profesores ignoramos el acontecer de nuestros alumnos y lo que está pasando dentro de nuestro espacio escolar, entonces habremos renunciado a ser maestros que eduquemos para la vida. Pues, no podemos negarnos a ver que somos una institución, además de la familia y, que tenemos la encomienda de formar en conocimientos, valores y actitudes para la vida de nuestros niños los cuales ya forman parte de una sociedad.

El reto que hoy nos mueve como maestros de acuerdo con lo que nos marca la Reforma integral de educación básica (RIEB) es lograr la tan anhelada calidad educativa, que implica que logremos en nuestros alumnos promover las tan ansiadas competencias que actualmente se promueven desde la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Estas competencias son como la define Perrenoud (2007), aquellas que permitan actuar de manera eficaz en una situación que así lo requiera.

Esto implica que retomemos también esas competencias básicas que nos señala el programa de educación básica y que se fundamentan en los cuatro pilares de la educación propuestos por la UNESCO (Delors, 1994), que son: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a convivir juntos. Para ello se necesita fomentar el diálogo, el respeto, la tolerancia y la convivencia entre las personas que propicien a su vez la convivencia sana y armónica para vivir en sociedad.

Considerando desde esta perspectiva las competencias a desarrollar y promover en los alumnos, también es importante, reafirmar como maestros, las competencias docentes para educar en los fines de una sociedad y de la escuela actual. De tal forma las competencias deben ser definidas por un punto de vista socio histórico, en donde como educador se responda a las necesidades de un aprendizaje de un momento histórico (Frade, 2009). Teniendo como competencias docentes, las siguientes: la diagnóstica, donde se detecte las necesidades de aprendizaje; la cognitiva, en la obtención y dominio de los conocimientos; la ética, en la toma de decisiones para la solución de un problema determinado, de acuerdo a una escala de valores; competencia empática para comprender y ponerse en el lugar del otro; y la competencia comunicativa para establecer una comunicación efectiva con el educando.

Desde estos aspectos creo que las competencias se orientan al trabajo de intervención que debemos realizar en espacio escolar, a través de ser, una figura de mediación en la resolución de conflictos escolares.

Pues muchos programas que se han elaborado y puesto en marcha, han mostrado que el trabajo de la mediación y el desarrollo de las habilidades psicosociales, son medios idóneos para sensibilizar y promover en los alumnos la competencia de aprender a convivir juntos en sociedad, lo cual representa una acción contra la situación de violencia que se vive en la actualidad; por lo cual el conflicto se presenta como una área de oportunidad para mejorar la convivencia.

### **5.2.1. El conflicto como oportunidad para el aprendizaje de la convivencia.**

La imagen que tenemos de un problema, es la de vincularlo con situaciones de agresión o violencia, pues normalmente está relacionado con mirarlo, como un conflicto que habrá de resolverse de cualquier forma posible, considerando ambas partes afectadas posibles acuerdos de solución como último recurso. En la escuela esto sucede muy frecuentemente con los niños, los problemas escolares son parte de una cotidianidad en las aulas, en los patios, en los pasillo y hasta fuera del mismo plantel. La apreciación del conflicto casi siempre representa algo malo, sobre todo cuando hablamos de niños de secundaria. Según Olweus (citado en Merino, 2006:151), gran parte de los escolares reflejan en la escuela muchos de los conflictos y carencias que viven en el hogar. Esto se refleja en diversos casos de alumnos donde las actitudes son agresivas y violentas en su convivencia.

El conflicto se refiere a situaciones en las que se presentan diferencias de intereses, necesidades y valores entre las personas, que dificultan la resolución de un problema. Sin embargo, no todas las diferencias representan un conflicto, pues éste sólo se da por situaciones de acciones incompatibles.

En el diccionario de la Real Academia Española la palabra conflicto en sí deriva del verbo confluere (combatir, luchar, pelear, etc.). (Escuelas aprendiendo a convivir, 2011:65). Es posible entender el conflicto como una expresión de enfrentamiento y no como un área de oportunidad para aprender.

Otras perspectivas del conflicto se ofrecen en:

Cascón (2001:8), al describir el conflicto como aquellas situaciones de disputa y divergencia en las que hay contraposiciones de intereses (tangibles), necesidades y/o valores en pugna.

Torrego (2000:37), los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses,

necesidades, deseos o valores son incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos.

Los conflictos pueden tener un carácter positivo o negativo, si se consideran desde una visión dual, pero éste no puede reducirse a una expresión de bueno o malo. El conflicto en tanto depende de nuestras situaciones, acciones y de la forma de relacionarnos con los demás ocurriendo una oposición a nuestros intereses y valores; no comprenderlo como un proceso resultaría equivocado y se cometería un error si no es considerado como un aprendizaje.

Los seres humanos constantemente nos enfrentamos a los conflictos en nuestra vida desde decidir qué voy usar para salir a una fiesta hasta aquello que involucran emociones y actos de violencia. Generalmente los conflictos se manifiestan por razones de comunicación, falta de empatía, poca tolerancia, diferencias, inseguridad, desconfianza, entre otras más. Y trae como consecuencia que el conflicto se convierta en acciones que reflejen conductas verbales y físicas, provocando malestar entre los involucrados.

Socialmente los adultos y sobre todo los niños han aprendido el conflicto como negativo y la creencia para resolverlo es a través del uso de la violencia. Sin embargo, la violencia es un acto que se percibe como algo sinsentido e innecesario, como afirma Galtung (1998:13); en tanto que Merino, (2006:164) dice que los errores más repetidos son: confundir conflicto con problema e identificar conflicto con violencia, pues el conflicto no es el problema sino la manifestación de una situación no resuelta, pues el conflicto es algo natural en las relaciones humanas que puede derivar en violencia. Pero los conflictos no deben ser sinónimo de violencia, más bien hay que entenderlos, como una respuesta inadecuada y por la cual se debe trabajar de forma conciliadora.

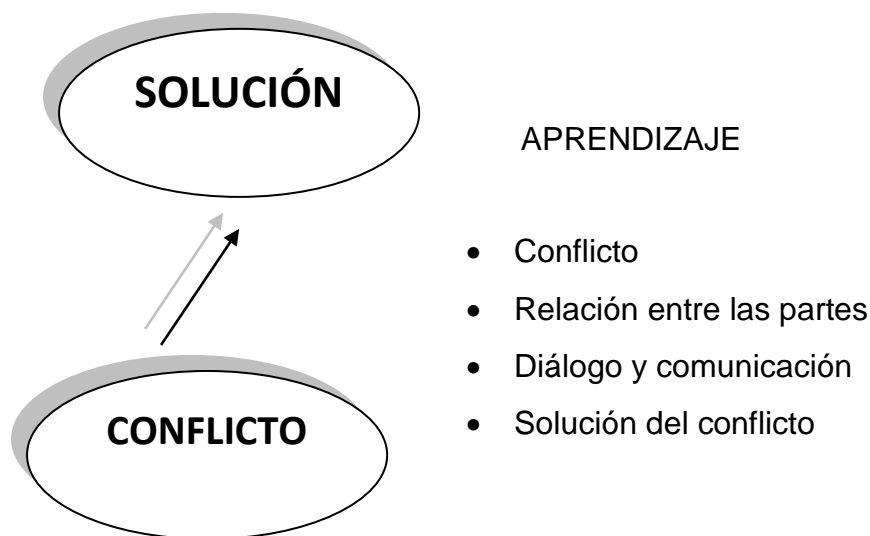
Galtung (1998:15), nos ofrece una forma de comprender y atender el conflicto a través, de abordar el conflicto de raíz, trazando un mapa donde utiliza el triangulo de ABC, donde se encuentra la violencia directa que es la verbal y física, la violencia cultural que se refiere a las costumbres y la violencia

estructural y se encuentra incrustada en la estructura social. En el triángulo ABC está el nivel humano de actitudes y suposiciones humanas, cognición y emociones, conducta humana violenta física y verbal, percepción humana de objetivos como incompatibles, chocando.

Desde esta perspectiva Galtung (1998) nos propone una manera de atender el conflicto atendiendo a la idea de que la violencia crea círculos viciosos, los cuales se pueden resolver a través de círculos virtuosos donde aparecen las tres r: el problema de la reconstrucción, la reconciliación y la resolución del conflicto. Donde las tres sean parte del proceso de resolver un conflicto, primero atendiendo a la reconstrucción del hecho, es decir, conocer la raíz del problema después de esto entra la labor de reconciliar la situación en ambas partes afectadas y posteriormente llegar a una alternativa que motive la solución.

Normalmente deberíamos pensar en la prevención más que en la intervención de un conflicto escolar violento, pues atender ese círculo vicioso, menciona Galtung no tendría que ser cuando ya se presentó el problema; sin embargo, en la escuela casi siempre ocurre la siguiente parte que es cuando ya se hizo un conflicto violento. La resolución de un conflicto debe estar motivada a partir de algo beneficioso para ambas partes, porque de lo contrario sólo se verá como un simple “sí, lo siento”, sin tener con claridad una actitud de reflexión y/o aprendizaje de lo ocurrido para evitar caer nuevamente en lo mismo.

De esta manera la intención de resolver un conflicto de manera positiva y adecuada resultaría de un aprendizaje para ambas partes, por lo cual el siguiente esquema retomado del programa “Contra la Violencia, Eduquemos para la Paz” (SEP), nos muestra una alternativa de forma concreta para el abordaje en nuestras escuelas, pero sin perder de vista que para su funcionamiento se requerirá de algún método para resolver dichos conflictos.



En ese sentido, el uso de uno método para resolver los conflictos está en el reconocimiento del problema y posteriormente conciliarlo a través de estrategias que lo corrijan; por ello la alternativa del uso de la mediación como un procedimiento y las habilidades psicosociales como estrategia, representan una oportunidad para aprender del conflicto; en la medida de la existencia de una tercera persona que medie la situación y pueda inducir a la reflexión y las alternativas de solución entre los afectados.



### **5.2.2. La mediación escolar.**

La mediación hoy en día es una alternativa que se propone como un medio de intervención en la resolución de los conflictos escolares. Aunque la mediación no es algo que sea tan reciente, su uso si lo es para en el campo escolar, pues de hecho se ha utilizado el término para designar al docente como mediador del aprendizaje. El concepto de mediación se refiere a la participación voluntaria en un procedimiento estructurado en el que un tercero neutral ayuda a las partes en disputa a identificar sus intereses y resolver sus diferencias (Girard y Koch 1997). Y precisamente la tarea del docente ha de ser la de un mediador del conocimiento donde sus estrategias y recursos metodológicos funcionan como medio entre el alumno y el aprendizaje de conceptos, valores y actitudes que el niño adquiere en la escuela.

La utilización de la mediación en los centros escolares me parece un recurso idóneo para restar los conflictos en el aula, pues al niño hay que enseñarles a través de este medio pueda aprender a solucionar un problema y, que no sólo, en la escuela puede existir esta táctica, sino, en casa con la familia también puede ser un método que se utilice.

En el caso de la escuela como profesores constantemente estamos mediando entre una y otra situación de aprendizaje y pienso que esto también nos ayudaría para tratar los problemas de convivencia entre los niños, los cuales crecen sin una atención hasta que se disparan en actos provocando la violencia. La mediación hoy se ve como una técnica<sup>10</sup> concreta de solución de conflictos y se le ha caracterizado como un recurso y proceso denominado “acción educativa mediadora” (Sarrado 1997 citado en Merino 2006:168).

La importante con esta acción mediadora es que nosotros como profesores la utilicemos para lograr establecer una comunicación entre las partes afectadas,

---

<sup>10</sup> De acuerdo con Torrego (2000:13:45) sitúa la mediación como estrategia de resolución de conflictos. Pero también refiere que muchos la han usado como una técnica para proveerse de herramientas prácticas para intervenir en los conflictos.

donde cada uno de ellas comprenda los intereses, actitudes y acciones que los llevó a tener una situación determinada y, donde comúnmente los lleva a usar la violencia como un mecanismo de solución y terminación del problema.

Pero para que como maestros lleguemos a ese punto de mediación entre una y otra parte se requiere que hagamos uso de nuestras competencias docentes como las que menciona Frade (2008), donde nuestra labor analítica detecte la necesidad de los chicos de resolver su conflictos, donde nuestra experiencia afectiva y cognitiva nos lleve a ser empáticos con el problema y que nuestra labor sea la de entablar el diálogo y la negociación que contribuya a la búsqueda de la resolución.

En la mediación es importante ser neutral y no tomar partido por ninguna de las partes afectadas y conseguir negociar con ambas partes para que la solución la generen ellos mismos sin que la decisión la tome el mediador, sino, más bien los afectados.

Torrego (2000:13) menciona la mediación es un herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos a los conflictos.

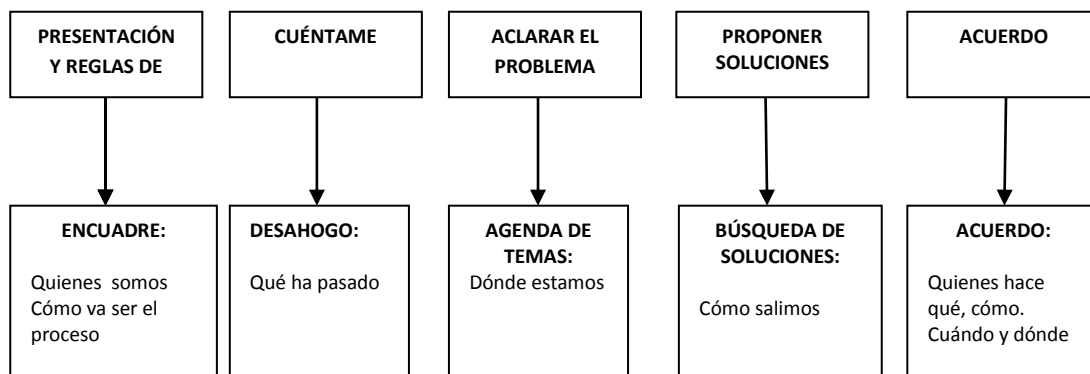
Por ello algunas características de la mediación efectiva retomando el programa “Contra la violencia eduquemos para la paz” (SEP), requieren los siguientes aspectos a cumplir:

- ✓ Poner fin a las actitudes violentas y establecer un clima de comunicación.
- ✓ Garantizar a las partes credibilidad y confianza.
- ✓ Compromiso por parte de las personas en conflicto en el proceso de mediación. Atendiendo a las condiciones de: *estar de acuerdo en resolver el conflicto, no insultarse, escuchar con atención, hablar con sinceridad, llegar acuerdos y respetarlos, y confidencialidad del proceso de mediación, y*

- ✓ Promover una actitud positiva que permita analizar y comprender el problema, para resolver el conflicto a través de una comunicación eficaz.

En el proceso de mediación es importante considerar la búsqueda de soluciones constructivas tomando en cuenta algunas fases para lograrlo. Torrego (2000:61), nos ofrece el siguiente esquema:

### “Proceso de la Mediación”



Fases y objetivo de un proceso de mediación.

- **Presentación y reglas del juego.**  
Objetivo: crear confianza en el proceso
- **Cuéntame.**  
Objetivo: poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos; poder desahogarse y sentirse escuchado.
- **Aclarar el problema**  
Objetivo: identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.
- **Proponer soluciones**  
Objetivo: tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.
- **Llegar a un acuerdo**  
Objetivo: evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.

Con cada una de las fases del proceso de la mediación se puede abordar el conflicto de una manera creativa, buscando la mejor solución al problema.

La mediación debe representar una oportunidad para el aprendizaje donde se tome en cuenta las experiencias, las habilidades, valores y actitudes de los afectados. En este proceso mediador la escuela representa un aspecto clave para la vida de los alumnos pues con ello estaremos incidiendo, no sólo, en la solución de un conflicto, sino, en las competencias para la vida y en el proceso de la transformación cultural. A partir de que los niños usen sus habilidades psicosociales como una herramienta para trabajar la resolución creativa de los conflictos en la escuela.

### 5.2.3. Las habilidades psicosociales.

La escuela que es un espacio de socialización, de participación, de relaciones e interacciones entre los sujetos, representa un ámbito de convivencia en el cual destacan habilidades sociales que se van adquiriendo a lo largo de la vida y que son las que utilizamos cuando interactuamos con los demás.

Las habilidades también llamadas psicosociales son aquellas que definió la propuesta de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1993 como habilidades para la vida, estas son: 1) el conocimiento de sí mismo, 2) comunicación asertiva, 3) toma de decisiones, 4) manejo de emociones y sentimientos, 5) empatía, 6) relaciones interpersonales, 7) pensamiento creativo, 8) manejo de estrés, 9) pensamiento crítico y 10) **solución de problemas y conflictos**, (Mantilla, 2004 citada en escuelas aprendiendo a convivir 2011). Estas mismas habilidades son las que desde el Plan y programa de estudios de educación básica nos hacen hincapié en el desarrollo de las competencias que los niños tienen que desarrollar para la vida. Por lo que mi labor como maestra es la de favorecer todos los aspectos que las potencialicen.

Sin embargo, las habilidades sociales también pueden producir conflictos porque no siempre se está en disposición de negociar o cuidar las relaciones, pero a pesar de esto y a través de ellas, el individuo aprende y madura (Latorre, 2002:53). Por ello es necesario que los jóvenes aprendan en la escuela y en la familia las habilidades que les permitan negociar y solucionar los conflictos que se les presenten en la vida a través de una resolución alejada de la violencia.

Algunas de las habilidades psicosociales que debemos promover para la resolución creativa de los conflictos escolares son: la **autoestima** la cual implique la **confianza y el respeto de sí mismo**, que permita que se pueda superar un problema y aprender de él. Otra es el reconocimiento de las **emociones y el manejo de estas**; donde se reconozca y se aprenda a dar

nombre a las emociones y sentimientos que nos produce una situación, pues la “emoción define a la acción” (Imberti, 2001:183); también la **comunicación asertiva** que implique **el diálogo** claro y preciso para alcanzar acuerdos; y finalmente la resolución creativa de los conflictos donde la mediación y la negociación permitan dar cauce a un problema.

Se trata de que los niños tengan la capacidad de resolución, la cual se supone es inherente al crecimiento de las personas y fortalece la autoestima. El niño cuando es capaz de usar sus habilidades psicosociales da oportunidad a que la manera en que enfrente cualquier situación difícil de su vida lo haga con una actitud tolerante y asertiva. Esto me lleva a pensar en lo que refiere Imberti (2001:157), cuando dice que la tolerancia a la frustración es una condición necesaria para afrontar conflictos. Ciertamente tiene razón pues normalmente el conflicto surge ante una baja tolerancia a la frustración y esto provoca que jóvenes actúen en consecuencia de una manera en la que las emociones se disparan y se convierten en acciones que involucran la agresión o la violencia.

Habilidades como el ser tolerante implica aprender a convivir con ciertas cuotas de frustración y una autoestima fuerte que le permita al individuo comprender las diferencias y las expectativas del entorno. Esto ayudará a que como parte de ese proceso de enseñanza donde intervenimos como docentes nuestro trabajo sea mediar aquellas situaciones difíciles donde le enseñemos a los jóvenes a desarrollar o potencializar esas competencias y habilidades psicosociales para desenvolverse y responder a cosas que dificultan su vida y que esto, a su vez les permita ser ellos mismo quiénes sean los propios mediadores en sus conflicto, a través de la intervención entre pares en primer instancia de alguna situación problemática.

### 5.3. Propósitos.

El **propósito general** es contribuir a que los alumnos a través de la estrategia de la mediación entre pares aprendan a resolver los conflictos escolares, haciendo prevalecer un ambiente de reflexión, aprendizaje y actitud para llegar al acuerdo sin violencia.

Los propósitos particulares son:

- Que los alumnos utilicen la mediación como estrategia para la resolución de conflictos escolares sin violencia.
- Sensibilizar a los alumnos en el uso de las competencias psicosociales como recurso para la resolución de conflictos escolares sin violencia.
- Implementar acciones como pláticas o talleres en los espacios de tutoría para que los alumnos tengan oportunidad de trabajar sus conflictos.
- Promover en los docentes la sensibilidad para apoyar la reflexión en los alumnos sobre los conflictos a través del espacio de la tutoría.

#### 5.4. Supuestos.

A continuación se describen los **supuestos** que se originaron a partir de esta investigación.

- ✓ El uso de competencias psicosociales que posibilita la resolución de conflictos sin violencia
- ✓ Promover ambientes propicios de convivencia y aprendizaje donde el alumno tenga la oportunidad de hablar de sus conflictos y alternativas de solución.
- ✓ En la escuela fomentar el uso de estrategias y acciones de mediación que lleven al estudiante a solucionar un conflicto de manera propositiva.
- ✓ El uso del espacio de la tutoría como elemento inicial para la atención de los conflictos escolares entre los alumnos.
- ✓ El uso del valor de la tolerancia y el diálogo asertivo como una herramienta para resolver sus diferencias entre los estudiantes.



## **5.5. Factibilidad.**

La posibilidad para llevar a cabo esta estrategia-taller se fija en cubrir las condiciones para trabajar con los alumnos, teniendo en cuenta que lo primero es contar con el espacio disponible para actuar y los recursos humanos y materiales que se requieran. Para este trabajo si existe el espacio, llamado “La tutoría escolar”, el cual se tiene como recurso para atender las problemáticas escolares, entre ella los conflictos en la convivencia de los alumnos; también en cuanto al recurso humano existe el propio tutor asignado a grupo desde inicio de ciclo escolar y en este caso mi intervención desde el ámbito de la orientación educativa como apoyo, por lo que no interfiere en la clase normal de las asignaturas del programa escolar.

En cuanto a los materiales que se puedan utilizar para las actividades del taller son en su mayoría dinámicas que requieren la participación de los mismos alumnos o mínimamente materiales como papel, cinta adhesiva, plumones, pizarrón, etc., recursos que se encuentran en la escuela.

De tal forma que la factibilidad más sobresaliente resulta en mejorar las condiciones de afrontamiento en la resolución de los conflictos a través de la estrategia de intervención que tiene que ver con la forma en que se actúa desde el conflicto, al proponer una actitud mediadora a partir de los propios alumnos que fomente las habilidades y aprendizajes necesarios para actuar sobre los problemas. Con esto la viabilidad de la propuesta está en función de ponerla en práctica y ver sus alcances, los cuales considero que serán el reflejo de los resultados y la evaluación de los mismos.

## 5.6. Plan y ejecución de la propuesta.

La propuesta de intervención marca el procedimiento a realizar en la resolución de los conflictos sin el uso de la violencia como herramienta para actuar en ellos, la táctica versa en un taller con temas que favorezcan la alternativa para enfrentar un problema. Son actividades<sup>11</sup> dirigidas para alumnos donde se promueve la sensibilización de la resolución de los conflictos escolares sin violencia, implementada en el espacio de tutoría con 6 sesiones de 50 minutos, donde se trabaja las habilidades psicosociales (autoestima y emociones) y se alienta la mediación entre pares como opción para solucionar un problema en la escuela; todo esto con apoyo de la intervención docente y orientación donde se utiliza técnicas como el roll playing, estudio de casos, dilemas, entre otros.

Taller: “Resolución de conflictos, la mediación una alternativa a la violencia”

Tiempo: sesiones de 50 minutos

Espacio: tutoría

Temas a trabajar:

<b>Introducción</b>	<b>Primer momento:</b> ¿Qué son los conflictos escolares y cómo prevenirlos y/o resolverlos?	<b>Enero 2016</b>
<b>Reflexionando en el proceso para mejorar la convivencia escolar.</b>	<b>Segundo momento:</b> Autoestima <b>Tercer momento:</b> Reconocimiento y Manejo de emociones <b>Cuarto momento:</b> Entiendo el Conflicto <b>Quinto momento:</b> Resolución de conflictos	<b>Febrero-Marzo 2016</b>
<b>Atendiendo el problema de los conflictos sin violencia.</b>	<b>Sexto momento:</b> La mediación una alternativa de solución al conflicto.	<b>Abril 2016</b>

<sup>11</sup> Las actividades sugeridas en esta propuesta son alternativas que han sido utilizadas en otros procesos de intervención a favor de la resolución de conflictos escolares y de una sana convivencia escolar. Las referencias se encuentra en la bibliografía con material como Eduquemos para la Paz, Escuelas aprendiendo a convivir y el Manual Resolución creativa de los conflictos.

## **Primer momento**

**Objetivo:** dar a conocer a los alumnos de primer grado de secundaria de un grupo de 50 alumnos con apoyo del tutor de grupo el proyecto la resolución de conflictos a través de la mediación escolar entre alumnos.

**Actividades:** para llevar a cabo la presentación del proyecto entre los alumnos y alumnas se utiliza la dinámica “la telaraña”, los estudiantes se sitúan en círculo donde cada uno toma la punta de la madeja de hilo y dice su nombre y algo que le guste hacer hasta que todos hayan pasado.

Una vez que terminen de pasar todos, se presenta de forma hablada el proyecto, su intención, duración y el papel que cada uno desempeñara en este trabajo, para después preguntar si les gustaría participar en la propuesta de resolución de conflictos escolares fuera de violencia. Algunas preguntas para iniciar la curiosidad del taller son:

¿Qué es un conflicto?, ¿Para qué sirven los conflictos?, Te gustan los conflictos y/o tienes un conflicto.

**Indicador de logro:** los alumnos y alumnas resolverán los conflictos escolares sin violencia manifestando sus ideas de éste, a través del taller de resolución de conflictos.

## **Segundo momento**

**Objetivo:** Se pretende que los alumnos y alumnas reconozcan y compartan con su grupo algunas fortalezas y aspectos positivos de su personalidad.

**Actividad:** en esta dinámica “el baile de las etiquetas” se requiere crear un ambiente de escucha y respeto, sin burlas ni descalificaciones; los alumnos y alumnas se sentaran en el piso formando un círculo. A cada participante se le entregará una tarjeta para que en silencio y sin mirar a nadie, escriba en cada tarjeta una característica que valore de sí misma o sí mismo. Después, pegará las tarjetas con cinta adhesiva a su cuerpo. Se pondrá de pie y cuando escuche

música bailará o caminará alrededor del salón. Cuando pare la música buscará a una pareja para compartir el contenido de sus tarjetas. Al finalizar la actividad compartirán los participantes cómo se sintieron.

Algunas preguntas para reflexionar sobre el tema son: te fue fácil encontrar cosas positivas de sí misma o sí mismo; pueden aceptarse como son; qué cualidades de otras personas te llaman la atención; qué importancia tiene la autoestima; crees que es importante tomar en cuenta estos aspectos de sí misma y sí mismo para relacionarte con los demás.

**Indicador de logro:** Apreciaran las diferencias positivas de sí mismos y sí mismas y la importancia que tienen para relacionarse con los demás.

### **Tercer momento**

**Objetivo:** Identificaran las emociones de acuerdo a la situación que experimento en diversos momentos.

**Actividades:** Se trata de trabajar mediante la actividad “MATEA” con los alumnos y alumnas, explicando las emociones básicas con las que contacta las personas. Escribimos las cinco emociones básicas en una columna formando un acróstico (MATEA), Miedo: el objetivo es la protección, Afecto: el objetivo es la vinculación, Tristeza: el objetivo es el retiro, Enojo: el objetivo es la defensa, Alegría: su objetivo es la vivificación, y las numeramos del 1 al 5 poniendo un 1 en el sentimiento que contacto con más facilidad, un 5 en el que me es más difícil sentir y un 2, 3 y 4 a los restantes según la facilidad para sentirlos. Ejemplo: Miedo=5, Afecto=2 Tristeza=1, Enojo=4, Alegría=3. En la actividad una vez que se haya asignado el valor correspondiente se puede hacer una grafica de las emociones todas las emociones que trabajamos y de este modo darnos cuenta en donde estamos ubicados normalmente. Una vez realizado el ejercicio se les pregunta a los alumnos y alumnas cuál de las emociones les fue más fácil recordar y contactar, y cual se le dificultó experimentar. En este momento de contacto con las emociones se invita a la reflexión para reconocer

las emociones que intervienen cuando se relacionan con las personas, si algunas veces expresan sus emociones con violencia, si es diferente su forma de manifestarse entre hombres y mujeres, y si están presentes cuando tienen un conflicto y si las identifican y si las utilizan de forma productiva.

**Indicador de logro:** valorar que cada alumno y alumna tienen emociones y reacciones diferentes ante los problemas que enfrenta.

#### **Cuarto momento**

**Objetivo:** los alumnos y alumnas analizan los conflictos que se presentan en la convivencia escolar.

**Actividad:** se introduce el tema con una lluvia de ideas respecto a lo que es el conflicto escolar. Una vez hecha esta dinámica se procede a decirles a los alumnos y alumnas que ahora se convertirán en “los detectives del conflicto” y se les presentará la actividad de “historia de un conflicto” y entre todos buscarán una estrategia para dar un final diferente a la historia y que todas las partes sean ganadoras. Para ello se divide al grupo en seis equipos al azar y cada equipo se entregará una copia de la historia de un conflicto. (Ver anexo 5) Como paso 1 se aceptarán del grupo las tentativas de definición del conflicto. Se hará notar que existen situaciones que no necesariamente son el conflicto y que la tarea de ellos es encontrar el nudo principal del problema en esta historia; llevando al grupo a reflexionar sobre las acciones y actitudes que se manifiestan en la historia.

Como paso 2 cada equipo deberá sugerir una (sólo una) alternativa de solución diferente para la historia. Dicha estrategia ha de enfocarse al principio o la parte media de la narración, cuando el conflicto es conocido por las autoridades escolares o ante ellos. Todas las ideas se escriben en el pizarrón.

En el paso 3 se elige la mejor opción de solución cuidando que las partes implicadas tanto cedan como ganen con ella, y que ésta no resulte una estrategia violenta o pasiva.

En el paso 4 se plantea la necesidad de que los personajes de la historia lleguen a un acuerdo y planteen opciones de instancias superiores para saber a quién recurrir si el acuerdo no es respetado.

**Indicador de logro:** proponen alternativas para solucionar el conflicto.

### **Quinto momento**

**Objetivo:** los alumnos y alumnas identificarán estrategias para resolución de un conflicto a través de la comunicación asertiva.

Actividad: los alumnos y alumnas jugarán la dinámica “salir del círculo”. Se formará un círculo en el que todos y todas los participantes en pie, traban fuertemente sus brazos. Previamente se ha elegido del grupo a una persona, o tantas como veces se deseen repetir la experiencia.

La consigna que se les da es que una a una será introducida dentro del círculo, teniendo dos minutos para “escapar sea como sea”.

A las personas que conforman el círculo se les explica que tienen que evitar las fugas “por todos los medios posibles”, pero que llegado el caso en que una de las personas presas pide verbalmente que se le deje abandonar el círculo, éste se abrirá y se le dejará salir.

Posteriormente se procederá a la evaluación buscando determinar cuál era el conflicto, cómo se han sentido las y los participantes, analizando los métodos empleados por cada parte y buscando correspondencias en la sociedad y en nuestra realidad cotidiana en el aula.

**Indicador de logro:** los alumnos y alumnas aplicarán alternativas para solucionar un conflicto escolar.

## Sexto momento

**Objetivo:** los alumnos y alumnas identificarán los elementos necesarios para resolver un conflicto a través de la mediación y la negociación.

**Actividad:** a través de la estrategia de tres r- s- r (resentimiento, solicitud y reconocimiento) se trabajará la intervención de la mediación como opción para resolver creativamente los conflictos escolares sin una acción violenta. La técnica se introduce con los temas que se abordaron en las sesiones anteriores retomando alternativas de solución a los problemas entre ellas la mediación y se explica cómo utilizarla.

La técnica se estructura en tres pasos: resentimiento, solicitud y reconocimiento (R-S-R).

1. Resentimiento. Cada parte dice lo que le disgusta del otro y señala todo lo que le ha hecho para causar el resentimiento.
2. Solicitud. Cada parte le dice al otro qué hacer para resolver el problema.
3. Reconocimiento. Ambas partes negocian qué peticiones estarían dispuestas a cumplir. Finalmente, la sesión termina con cada parte declarando qué cualidades le gustan o encuentran admirables en el otro. Por ello es importante tener un espacio y un mediador firme que pueda mantener las cosas bajo control.

Una vez que se explica la técnica R-S-R ahora la pondremos en práctica a través del siguiente ejercicio de role playign.

Historia de un conflicto: Durante un juego de baloncesto de los grupos de sexto grado, Dana hizo un comentario peyorativo sobre la madre de Emilse y empezó una pelea entre ellas. Las dos niñas frecuentemente estaban en conflicto, tanto en clase como afuera. Piedad A., cansada de la disputa constante, decidió usar la estrategia R-S-R. Un día, citó a las niñas a una reunión después de la escuela y les explicó el procedimiento que usarían. Les aclaró muy bien que

cada una tendría su turno y que seguirían de manera estricta el procedimiento R-S-R.

Dana dijo que no le gustaban los comentarios que Emilse hacía sobre su falta de estatura y de habilidades para jugar baloncesto. También resentían los malos comentarios que Emilse hacía frecuentemente en clase. Emilse dijo que no le gustaban los comentarios sobre su madre, el hecho de que Dana siempre estropeaba los juegos de baloncesto y la manera en que Dana siempre se hacía la desentendida.

PA: ¿Qué quieres decir?

E: Usted sabe. Ella piensa que es más inteligente y mejor en todo.

D: Yo no lo creo!

PA: Esperen - simplemente estamos hablando sobre lo que no le gusta a cada una de ustedes; no perdamos el tiempo negando cosas. ¿Algo más que les disguste? Bien, empecemos con las solicitudes.

E: Quiero que ella se disculpe por lo que dijo sobre mi madre.

PA: ¿Algo más?

E: Que deje de actuar tan presumida.

PA: ¿Cómo?

E: Pues..... que deje de decirle a todos cuánto costó su ropa y qué notas obtuvo y cosas así.

PA: ¿Algo más?

E: No.

PA: ¿Y tú qué, Dana?

D: No me gusta cuando las personas me molestan. Ella no debe decir nada porque yo sea bajita.

PA: ¿Eso es todo?

D: Si ella cree que yo daño los juegos, debe enseñarme a jugar mejor.

PA: ¿Qué estarías de acuerdo a hacer, Emilse?

E: No voy a enseñarle nada!

PA: Entonces, ¿Qué harás?

E: Pues, dejaré de molestarla por los juegos y por ser bajita. Ella no tiene la culpa.

D: ¿lo prometes?



E: Sí, lo prometo. ¿Qué harás tú?

D: Siento lo que dije sobre tu madre. Yo no creo que sea presumida, pero intentaré no serlo.

PA: ¿Hay algo que le guste a cada una de la otra? ¿Emilse?

E: Tú eres inteligente. Y aunque no eres buena en los deportes, sigues intentándolo. Yo creo que eso es bueno.

D: Tú eres muy buena en los deportes. Y, a veces, dices cosas que me hacen reír.

Dana y Emilse nunca se hicieron buenas amigas, pero su disputa se detuvo y el ambiente del aula mejoró. Ésta es otra situación en la cual el cumplir estrictamente las reglas de la técnica les permitieron a los participantes ventilar sus desacuerdos y sentirse seguros haciéndolo. Noté que Piedad mantuvo en movimiento el proceso y no permitió declaraciones vagas. Al mantenerlo todo en un tono casual (sereno y despreocupado), ella les dio a las compañeras algo concreto para trabajar.

Después del ejercicio se solicita a los alumnos y alumnas la reflexión sobre esta alternativa para la resolución de los conflictos tomando en cuenta la mediación que se efectuó entre las niñas que tenían problemas.

**Indicador de logro:** las alumnas y los alumnos utilizarán una alternativa como la mediación para resolver los conflictos escolares sin violencia.

## CAPITULO VI. EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA

### 6.1. Resultados y evaluación de la intervención.

En la evaluación la intención consiste en si se concretaron las acciones e identificar que se logró durante el proceso de aprendizaje que tuvo lugar en el alumno. Al evaluar lo aprendido nos permite saber cómo se está incidiendo sobre la actitud y la toma de decisiones del estudiante en los retos que le plantea la sociedad, tomando en cuenta que en el modelo actual de enseñanza aprendizaje prevalece la enseñanza por competencias y, entonces lo que se busca es que la evaluación responda de la misma manera en que se plantean los aprendizajes que se espera obtener del alumno o alumna. Para Frade (2009:298), evaluar en competencias es el proceso mediante el cual se hace un balance objetivo, válido, confiable, integral, significativo, completo, transparente que rinde cuentas del proceso y del logro obtenido por los y las estudiantes.

Para el caso de la evaluación de esta propuesta de intervención el objetivo se centró en promover la mediación como una estrategia de acción en la solución de los conflicto de forma no violenta, asumiendo una posición como dice Frade (2012:99) en la que el aprendizaje de la competencias se desarrollan **haciendo**, pero además en sociedad, y que si queremos que los estudiantes las adquieran se debe generar un proceso social que se caracterice porque hay interacción entre las personas, un proceso de mediación como decía Vygotsky.

En este sentido, para valorar la propuesta de intervención, ésta se evaluó de forma simultánea a la aplicación de las actividades, ya que se examinó de manera continua cuáles fueron las actitudes y las acciones que los niños tenían frente a los conflictos y su solución, lo cual dio evidencia de la reflexión y/o cambio que tuvieron los niños respecto a la forma cómo enfrentan los problemas, esto permitió valorar si es necesario hacer ajustes a los mecanismos o estrategias que se utilizaban en el proyecto. Y para analizar los avances y cambios de los alumnos se toma como base las observaciones y el diario de campo, y a su vez las preguntas del cuestionario que recogen la

opinión acerca de lo que son los conflictos. Cabe mencionar que la aplicación del cuestionario se hizo en dos momentos, el primero para obtener una impresión inicial del diagnóstico de la problemática sobre la resolución de los conflictos escolares en los alumnos de primero de secundaria, y después se presentó un segundo momento donde se volvió aplicar el cuestionario una vez que se implementó la propuesta de intervención; se hizo de esta manera para conocer que alcances se obtuvo con la propuesta. En la evaluación se utilizó nuevamente el diario de campo y las observaciones. A continuación se presentan los resultados de la evaluación en el siguiente cuadro, cabe señalar que se aplicó a los mismos alumnos de la prueba inicial.

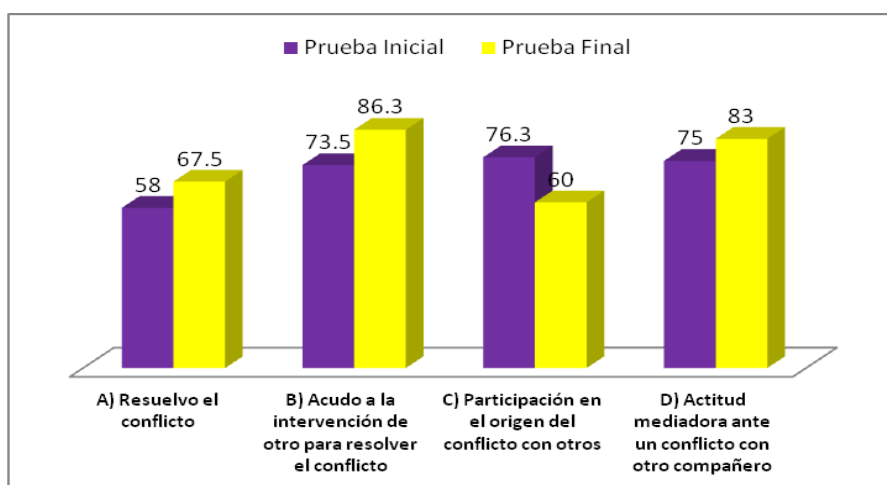
**Cuadro 4. Resultados cuantitativos de la prueba inicial y final del cuestionario.**

CATEGORIA	Prueba Inicial	Prueba Final
<b>A) Resuelvo el conflicto</b>	<b>58%</b>	<b>67.5%</b>
<b>B) Acudo a la intervención de otro para resolver el conflicto</b>	<b>73.5%</b>	<b>86.3%</b>
<b>C) Participación en el origen del conflicto con otros</b>	<b>76.3%</b>	<b>60%</b>
<b>D) Actitud mediadora ante un conflicto con otro compañero</b>	<b>75%</b>	<b>83%</b>

Fuente: cuestionario de Ortega Rosario y Del Rey aplicado a los estudiantes

En el cuadro se puede observar de manera porcentual los resultados cuantitativos de la aplicación inicial y final del cuestionario.

**Gráfico 2. Comparación de la prueba inicial con la final en las categorías de solución de conflictos escolares.**



Fuente: Cuadro 4

En el gráfico se observa las categorías que describen la intervención de los alumnos y alumnas en el conflicto escolar, existe una ligera diferencia entre los porcentajes que se estimaron en la prueba inicial y la final después de la aplicación de la propuesta de mediación escolar, obteniendo un aumento porcentual de alumnos que resuelven sus conflictos buscando apoyo de otros para resolverlos, lo que se ve reflejado en el porcentaje después de la intervención de la propuesta cuando los alumnos acuden a otro para resolver el conflicto, siendo los maestros o compañeros a los que más se recurre en esta situación.

Es notable ver que los alumnos que participaban en el origen del conflicto con actitudes de violencia o agresivas hacia sus compañeros para resolverlos, disminuyó y que la actitud mediadora que usa el estudiante como recurso para solucionar los conflictos se incrementó.

Sin embargo, para el caso de las respuestas de las preguntas abiertas en la prueba que se aplicó de manera inicial y final los resultados que se muestran a continuación en la siguiente tabla coinciden con los mismos en una y otra aplicación, ver cuadro 5.

**Cuadro 5. Comparación de los resultados de la prueba inicial y final.**

Algunas categorías el cuestionario	Inicial	Final
<b>E) Alternativas para resolver el conflicto: respuestas comunes.</b>	Hablar, avisar a un maestro, no usar la violencia, pedir ayuda, tratar de resolverlo, comunicación, dialogar entre compañeros.	Tratar el conflicto con otra persona sin violencia, el diálogo, platicar y llegar a acuerdos, llamar a la maestra para que me ayude en el conflicto, mandar a orientación, no pelear, el diálogo con un intermediario, solucionarlo con un adulto, hablar con respeto.
<b>F)Conflicto vs Violencia: respuestas comunes</b>		
<b>Conflicto:</b>	*Intimidar, hablar mal de alguien, problemas, faltas de respeto, hostigamiento, apodos.	*Son problemas entre compañeros. Hablar mal de ti, imponer mi criterio, sentirse hostigado, discutir.
<b>Violencia:</b>	*Peleas, golpes, agredir, discriminar, insultos, burlas, hostigar, ridiculizar, empujones.	*Golpes, agredir, maltrato, burlarte, hostigar, ridiculizar.

**Fuente: cuestionario de Ortega Rosario y Del Rey aplicado a los estudiantes**

En este cuadro se observa que las respuestas que dan los estudiantes a las alternativas para solucionar los problemas, evidencian que éstos utilizan similares estrategias en ambos momentos de la aplicación de la prueba como por ejemplo: recurrir al diálogo, a acuerdos o bien al apoyo de un profesor o compañeros para atender la situación. Lo mismo sucedió con el concepto de conflicto y violencia, donde se obtuvieron resultados equivalentes.

Es importante hacer un pequeño paréntesis para comentar que los resultados que se obtuvieron en las categorías que se muestran en el cuadro 5, pueden deberse a la duración del taller de resolución de conflictos, el cual considero requiere, de más tiempo para lograr que el objetivo sea el de incidir en las

creencias y hábitos que se han formado en el alumno desde toda la vida, y por eso cuando se habla del concepto de conflicto, se acude a las mismas expresiones y palabras que lo describen en primera prueba y después en la segunda, donde la variación de respuestas fue casi nula, porque los alumnos siguen confundiéndolo y con el sinónimo de violencia.

Por tanto sería conveniente reconsiderar el tiempo de aplicación y las acciones de tratamiento sobre los conflictos escolares. Porque estamos trabajando con actitudes y conductas que reflejan acciones, las cuales no sería posible de modificar, si el trabajo no se lleva a cabo con constancia y esfuerzo de las partes involucradas.

De modo que no hay mucha variación en estas categorías, a diferencia de las primeras, donde sí se ve un contraste entre el diagnóstico y la intervención a través de la propuesta pedagógica de mediación escolar.

## **6.2. Análisis e interpretación del impacto de la propuesta.**

Estos resultados los podemos complementar con la evaluación de los reportes del diario de campo y las observaciones que se obtuvieron como parte del mismo proceso de investigación acción durante la aplicación de la propuesta de mediación escolar entre los alumnos. De acuerdo con el análisis de éstos se encontró que los alumnos utilizan la mediación como una alternativa para solucionar el conflicto; sin embargo, hace falta trabajar en la mediación como un proceso donde se empleen las fases: cuéntame lo que ha pasado, aclarar el problema, proponer soluciones y llegar a un acuerdo de solución tal y como lo menciona Torrego (2000:55).

El conflicto es un momento de oportunidad y por eso es importante fomentar en los alumnos la mediación como una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos (Torrego: 2000:15).

Pues los resultados arrojan información donde la solución al problema todavía, no es, asumir una postura fuera de la violencia o la agresión, pues en las observaciones y, en el caso de algunas narraciones de conflictos que se presentaron durante esta propuesta de intervención, los estudiantes refirieron situaciones de conflictos que terminaron en circunstancias agresivas a pesar de la intervención de sus compañeros en el problema.

Los alumnos cuentan que es importante que un maestro medie el problema o contribuya para resolverlo, como se mostró en la categoría de formas de resolución del conflicto escolar donde los alumnos dicen que es importante dialogar y avisar a alguien, ya sea un maestro o bien algún adulto para que intervenga en la solución.

Con estos elementos derivados de la propuesta podemos ver que los alumnos y alumnas si utilizan la mediación como un recurso dentro de sus estrategias para solucionar un conflicto ya que en la mayoría de los casos los niños

recurren a un amigo-amiga para que les asista al momento de enfrentar el problema, se puede decir que la propuesta de intervención contribuye sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de solucionar los problemas a través de la mediación, ya que es una acción que utilizan muy a menudo cuando sus compañero se integran en el conflicto. Pues es evidente que los alumnos y alumnas recurren a alguien que los apoye para llegar a una solución y, casi siempre son los amigos-amigas o bien al maestro quienes fungen como mediadores.

Indudablemente la intención es generar una conciencia en los alumnos sobre la importancia de llegar a acuerdos positivos a través de la mediación para la resolución de los conflictos sin el uso de la violencia, preparándolos en el ejercicio sus habilidades psicosociales y a través de un aprendizaje cooperativo el cual consiste en la participación directa y activa de los estudiantes; y la intervención del adulto sea una instancia que se agote después de utilizar diálogo y la tolerancia entre sus pares.

Al analizar la propuesta de intervención aplicada a los alumnos de primero de secundaria en el espacio de la tutoría me puede percatar que los estudiantes constantemente buscan una alternativa o lugar donde ellos puedan sacar su estado de estrés o ansiedad cuando las cosas no salen como ellos desean, normalmente esto se traduce en situaciones de conflicto.

Pero los conflictos no tienen que ser una cuestión de violencia cuando estos surgen; sin embargo, en el caso de éstos, las personas ya sea alumnos, maestros o padres se muestran con una actitud que en su mayoría carece de tolerancia y diálogo para resolverlos utilizando de por medio acciones que confunden el origen del problema con otras situaciones que no forman parte de la solución. Por eso sería buscar la forma de incluir de manera más activa a todos los docentes de la escuela y también a los padres de familia, para que juntos favorezcan acciones en conjunto y puedan a tocar los problemas de violencia que se dan a partir de un conflicto mal entendido.



Esto me lleva, a reflexionar acerca de sí, el proyecto de intervención ha traído beneficios para mi práctica docente y, por consecuencia para los alumnos con los que trabajo; pues considero que hay aprendizajes que no son tan fáciles de adquirir sobre todo cuando se trata de habilidades que sirvan para la vida en la solución de los problemas cotidianos. Pues el aprendizaje de habilidades y actitudes no puede estar en función de unas cuantas sesiones de un taller, porque para desarrollar o potenciarlas requiere de un tiempo más prolongado. Y en ese sentido veo una de las aéreas de oportunidad a desarrollar para este taller.

En este sentido si se consideran los fundamentos que nos requiere la reforma educativa en función de mejorar la educación y dentro de los principios pedagógicos enfocándonos al que señala la convivencia como elemento necesario para mejorar el ambiente de aprendizaje de los alumnos en las aulas y por ende en las escuelas, me parece que con esta propuesta en práctica, estoy escalando un peldaño de estos cimientos que le son necesarios a la educación de esos niños que conformaran un nuevo futuro.

Pues el trabajo que se realizó con los alumnos ha resultado muy rico en cuanto a las intenciones de provocar que ellos desarrollen las habilidades necesarias para ir aplicando sus conocimientos en las formas y actitudes que los lleve a cuestionar una situación de resolución de conflictos de manera pacífica y no violenta.

Y como se observó en la evaluación de las acciones que se pusieron en marcha y siendo meticulosos con los resultados, podemos decir que el impacto que se pudo lograr con los niños y que aunque no resulta espectacular, sí se puede ver una modificación de actitud en los estudiantes, a la cual yo le nombro como disposición, ya que en los alumnos se está promoviendo la reflexión sobre su conducta ante los conflictos, ya sea como protagonista<sup>12</sup> del

---

<sup>12</sup> Con protagonista me refiero a los alumnos o alumnas que intervienen en el conflicto, es decir, la participación de la amiga o del amigo que son los que regularmente contribuyen en la incitación al conflicto violento debido a sus experiencias y escasas habilidades psicosociales para solucionar un problema.

problema o bien como espectador en el lugar donde se suscitan éstos, buscando que los resuelvan de forma no violenta.

Es importante reconocer que las o los actores de un conflicto no sólo son los propios alumnos, sino, que también, hay intervención de otras figuras, como son los maestros o los padres de familia, quienes juegan un papel muy importante cuando las cosas salen de control en los alumnos, pues son ellos los que pueden favorecer la mediación en el conflicto y contribuir al aprendizaje de la resolución de un conflicto, siempre y cuando sean consideradas todas las partes involucradas, el contexto donde se dio el problema y la capacidad de saber negociar para que exista un proceso de ganar-ganar sin lastimar intereses de ambas partes afectadas.

Lo que esta propuesta de intervención ha mostrado es la necesidad de trabajar en dos sentidos: en primer lugar desde la necesidad propia del alumnos de comprender la importancia de aprender a aprehender a convivir en armonía con los demás a partir de tener una conciencia reflexiva y crítica de la solución de un conflicto a través del diálogo, el respeto, la diversidad y la tolerancia como valores que hay que practicar con persistencia y que son necesarios en las competencias para la vida. Y en un segundo término se encuentra el trabajo que debemos realizar como docentes en nuestro espacio escolar donde la intervención que realicemos tenga el impacto oportuno de atender a los estudiantes cuando estos tengan problemas que requieren la orientación y apoyo de una persona con las habilidades de mediar y negociar en los conflictos interpersonales que surgen en el día a día de la convivencia en las aulas.

Por lo tanto el impacto que tiene esta propuesta, desde mi perspectiva y fundamentada en los resultados obtenidos es un avance significativo desde mi visión como docente en la intervención de los problemas a través de la mediación tomando en cuenta que los alumnos y alumnas están en el proceso de búsqueda de alternativas que orienten su actuar antes de llegar a los hechos violentos, recurriendo a la figura en primer término de una compañera o

compañero que le ayude con el problema sin considerar si tiene o no las habilidades emocionales o psicosociales para ayudarlo a resolverlo adecuadamente, por lo que la propuesta de mediación entre pares cumple en un primer momento con su objetivo, sin embargo, se observa que aún se necesita hacer una labor más ardua para formar mediadores con estas habilidades para la vida.

Y en segundo lugar los estudiantes siguieron recurriendo al docente orientador para solucionar las cosas después de haber hecho otras acciones como la intervención de los amigos, lo cual no quiere decir que este mal, pues ellos se percatan que es necesario la ayuda de una figura con mayor peso de actuación, es decir, que medie entre ellos, una vez que ya agotaron el recurso de un amigo o compañero en la solución. Y aunque los alumnos se encuentran en el proceso de conceptualizar lo que es un mediador o la mediación y su función; considero que esa tarea fue parte de la propuesta y que si se tomó en cuenta, ya que los niños sí hablan de la necesidad que tienen y de que alguien los ayude en estas dificultades que se presentan cuando hay desacuerdos, pues lo que cuentan es que no quieren que se convierta en situaciones de gravedad o agresiones contra ellos.

Esto me lleva a pensar que las cosas que impactan a una población no son, sólo las propuestas o que tan bonitas son estas, más bien el impacto se ha de medir por las acciones que se ven reflejadas en transcurso del tiempo. Y es la visión y la acción de aquellas personas que se involucran (alumnos, docentes, comunidad educativa en general) las que pueden cambiar las cosas en esta sociedad.

No hay que dejar de creer en que nosotros somos la fuerza que modifica nuestras actitudes y disposición ante las soluciones que ofrecemos de un conflicto. Ni tampoco se puede dejar de pensar en el apoyo que puede ofrecer otros actores como son los padres o los maestros, al colaborar con estrategias o medidas de atención ya sea desde casa o desde el aula.

## CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación son producto de un largo proceso de trabajo y análisis sobre la compleja actividad de la práctica docente, en la búsqueda de alternativas para mejorarla. Mi práctica entonces, ha sido el insumo y el motor que guió las actividades para la formulación de una propuesta de intervención, que posibilitara una opción de atención a los problemas que se suscitan desde mi espacio escolar, enfocándome particularmente a la resolución de los conflictos de manera no violenta entre estudiantes de secundaria.

Y como parte de la investigación encontré que los conflictos son situaciones inherentes a los sujetos y que el hecho de nombrarlos como tales, hace que desde la perspectiva de cualquier individuo se entienda como una situación que implica tomar una actitud defensiva ya que se nos ha dicho que los conflictos son malos por naturaleza, o, al menos esa creencia se ha señalado durante mucho tiempo.

Sin embargo, hoy en día existen muchas investigaciones que cambian esta idea, y entre ellas, este trabajo de intervención, el cual me ha permitido cambiar la mirada para enfrentar los problemas de convivencia. Pues a través de comprender el conflicto y sus alternativas para solucionarlo, se pueden proponer acciones para contenerlo, sin desembocar en la violencia, y dependerá en gran medida de la manera en este sea abordado. Pues queda claro que los alumnos y alumnas han mostrado que sí es importante la intervención de una persona, que medie entre ellos y el problema, porque de lo contrario, lo primero que puede ocurrir es llegar a la agresión sin tomar en cuenta los riesgos que a su edad pueden ocasionarse.

La estrategia de mediación como parte de la solución a los conflictos, ha jugado un papel muy importante durante mi práctica docente, sin embargo, no se le ha dado la categoría como elemento básico y necesario para la atención de los problemas.

Es entonces, considerando como una conclusión que se deriva de este trabajo, encontrar que la mediación es una alternativa de apoyo para la atención y solución de los conflictos escolares; llegando a la reflexión, de mejorar mi labor sobre lo que hago cotidianamente, porque de no hacerlo, dejaría de reconocer que existen los medios para promover en los alumnos menos violencia y mejor convivencia entre sus iguales.

También, sé, que mi labor no debe, quedar como una simple función docente, sino, que al contrario, esto debe ser un trabajo donde intervenga la colaboración y la participación de todos los maestros, pues a través de ellos se puede hacer un primer filtro de intervención, de forma oportuna y desde cualquier ámbito del espacio escolar (el patio de recreo, el aula, la entrada a la escuela, etc.) o bien, desde la clase de tutoría escolar. Sí se ataca desde esos espacios con una actitud mediadora, basada en valores como el diálogo y el respeto, estaremos propiciando el desarrollo de las habilidades psicosociales para que el estudiante de secundaria pueda aprender a solucionarlo de manera pacífica y armónica sus conflictos en la escuela, tal como lo enuncian los programas de educación básica en sus proyectos de “Eduquemos para la paz” y el “Proyecto a favor de la convivencia escolar”.

Es desde mi práctica docente, orientar la búsqueda de nuevas formas, de abrir caminos para crear el medio idóneo, que contribuya con herramientas como la mediación, la negociación o el arbitraje, para la resolución de conflictos entre los diferentes actores del contexto escolar, donde, no solo, el estudiante sea el único que se sirva de esta estrategia.

Este trabajo de investigación, me llevó a reconsiderar que la labor de una maestra o maestro de orientación, debe estar encaminada a guiar a los estudiantes, fomentando el pensamiento crítico y propositivo para comprender el significado del proceso de la adolescencia y sus riesgos y, con ello fomentar las habilidades que les permitan tomar las mejores decisiones en su vida.

Otro aspecto que encontré y podría dar pie a futuras investigaciones es, que los conflictos son parte de un sistema dinámico donde la intervención de los actores educativos es fundamental, específicamente la familia. Me parece que es un tema en cual se debe profundizar más, pues la estructura y las relaciones familiares de la actualidad, han sufrido muchas transformaciones, y éstas sin duda, impactan en la escuela.

Lo anterior, es un aspecto que debe ser investigado más a fondo, para comprender mejor el problema de la violencia. Pues la familia al igual que la escuela es un factor decisivo en la toma de decisiones y acciones que favorezcan en los niños una actitud basada en los valores esenciales para convivir en sociedad.

Por lo cual pienso y, desde una postura reflexiva de mi práctica docente, reconsiderar una propuesta, en la cual, los padres sean parte esencial del trabajo en la solución de los problemas de sus hijos, a través del apoyo en casa, reforzando conductas que lleven al estudiante a practicar las habilidades y valores, como son el diálogo, la tolerancia y el respeto, ante un problema de su vida diaria.

La finalidad de hacer que los padres colaboren en la educación de sus hijos, es como parte de la solución a los conflictos. La intención es promover entre maestros, alumnos y padres de familia se forje una alianza para la búsqueda de acciones que fortalezcan una visión sistémica y natural de los problemas que se presentan en la escuela, y donde podamos usar estas tareas, como punto de análisis en situaciones más complejas, y poder intervenir y corregir de manera oportuna.

La participación de todos los actores educativos (alumnos, maestros y padres), es esencial, si queremos tener resultados más positivos. Pues la escuela, la familia y la sociedad, son parte de un sistema y, cada una se ve afectada por la otra; entonces sí, no, se atacan los conflictos de manera integral, es difícil que los niños usen otros métodos pacíficos para arreglar las cosas.

Hay que entender que la responsabilidad de una acción, para combatir los riesgos que se presentan en la interacción de los alumnos en la convivencia diaria de la escuela, no es, solo una tarea de los maestros o de los alumnos, más bien es una tarea de todos, incluidos padres de familia y sociedad.

## Referencias

- Arreola, R. El modelo por competencias en la RIEB. En Carlos, S. (coord.), (2012). Del currículum al aula. Orientaciones, sugerencias y ejemplos para aplicar la RIEB. (cap. 3), Graó, México.
- Bausela Herreras, Esperanza, (2012, octubre). La docencia a través de la investigación acción. España Revista iberoamericana. ISSN: 1631-5653. Consultado en enero de 2015.
- Bronfenbrenner, U. (1987). Ecología del Desarrollo Humano. Barcelona: Paidós.
- Buendía, Eisman L., Colás B. P., Hernández, P. F., 2001. Métodos de Investigación en Psicopedagogía. Mc Graw Hill, España.
- Carlos, J. (2008). Modelos e implicaciones curriculares de la educación basada en competencias (EBC). México: Facultad de psicología, UNAM.
- Cascón Soriano Paco (2001). Educación en y para el conflicto. Barcelona
- Delors, J. (1994). La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI. ( pp. 91-103)
- Díaz Barriga, F. (2006). Enseñanza Situada. México: Mc Graw-Hill.
- Elliott, John, (2011- agosto). Compartiendo experiencias de investigación acción con: profesión docente. Consultado en febrero de 2015 Disponible en <https://www.yumpu.com/.../compartiendo-experiencias-de-investigacion...docencia/11>
- Escamilla, A. (2008). Las Competencias Básicas. (pp.11-20), Graó, Barcelona.
- Fierro, C. Fortoul, B. y Rosas, L. La Práctica docente y sus dimensiones. En Fierro, C., (1999). Transformando la práctica docente: una propuesta basada en la investigación acción. (cap.1) Paidós, México.
- Flores Ramos, E. (2006). La resolución de conflictos en el aula: una propuesta para la convivencia infantil. (cap.3), ed. Trillas, México.



- Frade, L. (2008). Desarrollo de competencias en educación: desde preescolar hasta bachillerato. Inteligencia educativa, México.
- Galtung, J. (1999). Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. Editorial Bakeaz, Centro de estudios para la paz.
- García Rojas, Antonio Daniel, (2011). Violencia Escolar y de Género, Conceptualización y Retos Educativos. Publicaciones Universidad de Huerta. Cap. 2.
- Gimeno, J. (2008). Educación por competencias ¿qué hay de nuevo? (pp. 59-102), Morata, España.
- Girard, K. y Koch, S., (1997). Resolución de conflictos en las escuelas: manual para educadores. Granica, Argentina.
- Imberti, J. comp. (2001). Violencia y escuela. Paidós, Argentina
- Jara Holliday, O. (2013) La concepción metodológica dialéctica, los métodos y las técnicas participativas en la educación popular. Consultado en 2013. Disponible en <http://www.alforja.or.cr/centros/cep>
- Jares, Xesús R. (2001). Educación y conflicto: guía de educación para la convivencia. (cap. I, II Y III.) Editorial popular, España.
- La Torre, A. (2008). Conocer y Cambiar la Práctica Educativa. Graó, España.
- Latorre, Latorre Á., comp. Marco Navarro. (2002). Psicología Escolar: Programas de intervención. (cap. III, IX), Aljibe, Málaga.
- Latorre Ángel, Muñoz Encarnación. (2001). Educación para la tolerancia. Programa de prevención de conductas agresivas y violentas en el aula. (Cap. II) Editorial Desclée de Brouwer, Bilbao.
- Martínez López, José S. (2004-enero). Estrategias metodológicas y técnicas para la investigación social. México. Consultado en abril 2015. Disponible en <http://geocities.com/seguimientoycapacitacion/>
- Martiña, R. (2003). En Escuela y familia: una alianza necesaria. Troquel, Buenos Aires.

- Merino, Fernández, J. V., (2006). La violencia escolar: análisis y propuestas de intervención socioeducativas. Arriarán editores, Santiago de Chile.
- Moreno, P. y G. Soto. (2010, octubre-diciembre). “Una mirada reflexiva y crítica al enfoque por competencias”. Consultado en febrero de 2016. Disponible en <http://es.scribd.com/doc/28421745/Una-mirada-reflexiva-y-critica-al-enfoque-por-competencias>
- Musitu, G. y Cava, M. (2001). En La Familia y la Educación. Octaedro, Barcelona.
- OCDE (2003). La definición y selección de competencias clave. Resumen ejecutiva
- Ortega, R. y Del Rey, (2003). La violencia escolar, análisis y propuesta de intervención socioeducativas. Edit. Arriarán editores Madrid, España.
- Página de la delegación Tláhuac: [www.tlahuac.df.gob.mx](http://www.tlahuac.df.gob.mx) Consultado en diciembre 2015.
- Paladino, C., (2006). Conflictos en el aula: perspectivas y voces Docentes. Miño y Dávila editores, España.
- Parra, M. L. y García-Sellers, M. (2005). Comunicación entre la escuela y la familia: fortaleciendo las bases para el éxito escolar. México. Paidós.
- Perrenoud, Ph. (2007). Diez nuevas competencias para la enseñanza. Graó, Barcelona.
- Pick, Susan, López, A. (1998). ¿Cómo investigar en ciencias sociales? Trillas, México.
- Plan de Estudios de Educación Básica, Secundaria 2011.
- Programa “Contra la Violencia, Eduquemos para la Paz” SEP, México 2010.
- Rodríguez Roa, Elena Guadalupe, Universidad La Salle, (2002). Educación y educadores en el contexto de la globalización. Revista iberoamericana (1681-5653) México. Consultado en enero de 2016. Disponible en [www.rieoei.org/deloslectores/910Rodriguez](http://www.rieoei.org/deloslectores/910Rodriguez)

- Roigé, X., Ribot, J. y Rico, M. Construir la familia, construir la identidad. En L. Samper, (2000). Familia, cultura y educación. (pp.11-33), Universitat de Lleida, España.
- Ruiz Cuéllar, Guadalupe, (2012). La Reforma Integral de la Educación en México (RIEB) en la educación primaria: desafíos para la formación docente. REIFOP, 15 (1), 51-60. Disponible en [www.aufop.com](http://www.aufop.com)
- Tobón, Sergio, (2006). Aspectos básicos de la formación basada en competencias. Talca: Proyecto Mesesup, 1-16.
- Torres, J. Alfredo, Vargas Lozano Gabriel, (2010). Educación por competencias ¿Lo idóneo?, Editorial Torres y asociados, México.
- Torrego J. C., Coord. (2000). Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores. Ediciones Narcea Madrid.
- Secretaria de Educación del Gobierno del Distrito Federal, (2011). Escuelas Aprendiendo a Convivir: un modelo de intervención contra el maltrato e intimidación entre escolares (Bullying). México.
- SEP (1993) Plan y programas de estudio, Educación Básica Secundaria.
- SEP (2006) Plan de estudios. Educación básica. Secundaria.
- Zabala, A. y L. Arnau, (2007). 11 ideas claves. Cómo aprender y enseñar competencias. Graó, Barcelona.
- Zorrilla Fierro, Ma. Margarita. ¿Qué relación tiene el maestro con la calidad y la equidad en la educación? Ayotzinapan, Guerrero, 13 de junio de 2002.
- Casamayor, G. Reivindicación del pacto y tras componendas. En Casamayor, G. coord., (2000). Disciplina y convivencia en la institución escolar. Graó, España.

# ANEXOS

## **ANEXO 1.**

### **SECUNDARIA FEDERAL No327**

#### **CUESTIONARIO “CONVIVENCIA”**

A través de este cuestionario queremos saber lo que piensas acerca de cómo van las cosas y qué podemos mejorar de la convivencia en la escuela; por eso es muy importante que contestes sinceramente. Marca con una X la respuesta correcta a la pregunta.

Qué sueles hacer ante situaciones como las siguientes:

1. Un compañero o compañera trata de imponer su criterio y no te permite explicar cuáles son tus ideas:  
 Grito o le insulto    Insisto en que me atienda    Pido ayuda    No vuelvo a hablarle
2. Cuando tienes conflictos con algún compañero o compañera, ¿buscas a alguien que pueda ayudarte a resolverlo?  
 Nunca    Alguna vez    A veces    Muchas Veces
3. Cuando tienes un conflicto con alguien, ¿tratas de pensar en cómo estará pensando la otra persona?  
 Nunca    Alguna vez    A veces    Muchas Veces
4. ¿Intervienen tus profesores en la resolución de conflictos?  
 Nunca    Alguna vez    A veces    Muchas Veces
5. ¿Intervienen los otros compañeros o compañeras en la resolución de tus conflictos?  
 Nunca    Alguna vez    A veces    Muchas Veces
6. ¿Cuántas veces te sientes insultado, ridiculizado, te dicen apodos y se meten verbalmente contigo, en la escuela?  
 Nunca    Alguna vez    A veces    Muchas Veces
7. ¿Insultas a otros, los ridiculizas, les dice motes y te metes verbalmente con ellos?  
 Nunca    Alguna vez    A veces    Muchas Veces
8. ¿Te ha pasado que otros han hablado mal de ti a tus espaldas y has perdido amigos por eso?  
 Nunca    Alguna vez    A veces    Muchas Veces

9. ¿Cuántas veces hablas mal de una persona que no te cae bien, procurando que otros también piensen mal de ella?

Nunca    Alguna vez    A veces    Muchas Veces

10. ¿Te has sentido perseguido, hostigado o intimidado por otros de forma prolongada?

Nunca    Alguna vez    A veces    Muchas Veces

11. ¿Has perseguido, hostigado e intimidado, en solitario o en grupo, a otros u otras?

Nunca    Alguna vez    A veces    Muchas Veces

12. ¿Qué actividades harías para aprender a resolver los conflictos?

---

---

---

---

---

---

13. ¿Quién crees que debe encargarse, en la escuela, para ayudar a resolver conflictos?

Los profesores o profesoras    Profesores y estudiantes    Los estudiantes

Uno mismo    Profesoras de Orientación

14. Ahora, ¿qué cosas, de las mencionadas anteriormente, calificarías de conflictos y qué cosas de violencia?

Son conflictos:

Son violencia:

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

## **Anexo 2. Guión de entrevista abierta a maestros (orientación y profesores)**

**Propósito** es obtener información de las percepciones que tienen los docentes de las causas, desarrollo y alternativas de solución del conflicto escolar, a través de entrevistas grabadas, con el fin de lograr la interpretación más fidedigna de lo que representa el problema en su espacio escolar.

**Introducción:** La presentación de la entrevistadora con una saludo cordial para generar el clima de empatía, mencionando el motivo de la entrevista se menciona que el interés es conocer su opinión y experiencia respecto al tema del conflicto escolar. Haciendo énfasis que lo que se diga en la entrevista es confidencial. Agradeciendo su tiempo y teniendo la confianza de expresarse de forma libre tu opinión.

### **Preguntas**

1. Formación académica y años de experiencia en el servicio educativo.
2. Me gustaría saber que es para ti el conflicto
3. ¿Cuáles son los conflictos más frecuentes que presentan los alumnos?
4. ¿Dónde suceden frecuentemente los conflictos entre los alumnos?
5. De qué manera intervino usted en la resolución de conflictos entre los alumnos que atiende.
6. ¿Qué opinión tiene de la violencia entre los alumnos?
7. El conflicto escolar es lo mismo que la violencia.
8. ¿Qué estrategia ha utilizado para atender un conflicto escolar entre los alumnos?
9. Existe apoyo por parte de los compañeros maestros para atender el conflicto escolar.
10. Hay apoyo de los padres para intervenir en la solución del conflicto escolar.

Gracias por su colaboración.

### Anexo 3. Diario de Campo

<b>Área formativa:</b> Seguimiento del proceso académico de los alumnos	<b>Competencias que se favorecen:</b> Habilidad de convivencia y resolución de	<b>Fecha:</b> 20 de marzo 2013
<b>Situación de trabajo:</b> Análisis del aprovechamiento escolar. Se localizo a los alumnos en riesgo y se citaron con sus padres a orientación		
<b>Desarrollo de la situación:</b> Asistieron los padres de los alumnos con riesgo de reprobación del grado de tercero. Se hizo un análisis de su aprovechamiento académico y se localizaron las materias que están reprobadas hasta el momento. A cada alumno en riesgo se le solicitó que como estrategia se acerque junto con sus padres para hablar con los maestros de las asignaturas reprobadas para que con ello, de manera más concreta se trabaje la posibilidad de entregar lo que le falte y mejorar la calificación de estos periodos que le faltan por concluir, así salvar la materia en caso de que sí se pueda.		
<b>Situación esperada:</b> Que los alumnos acredite la materias		

<b>Área formativa:</b> Convivencia en el aula y en la escuela	<b>Competencias que se favorecen:</b> Habilidad de convivencia y resolución de conflictos	<b>Fecha:</b> 13 de mayo 2013
<b>Situación de trabajo:</b> El alumno reflexiona de su actuación a través de la narración de su problemática y su solución		
<b>Observaciones:</b> En esta actividad el aprendizaje esperado es a largo plazo al menos durante los dos bimestres que faltan para concluir el ciclo.		



**Desarrollo de la situación didáctica:**

Se presentó el caso de un conflicto entre dos alumnos de primero. Los alumnos se habían peleado porque empezaron a molestarse con comentarios, y uno de ellos le dio una patada y el otro lo empujó. Cuando se les pide que narren la situación cada niño asume una postura serena y comienza diciendo que el problema surgió porque uno de ellos hizo un comentario sobre el otro, siendo que ellos no se llevan así, y entonces fue cuando se enojaron. El niño que no se llevaba dijo que se molestó porque su compañero le estaba diciendo comentarios despectivos de él y entonces lo empujó y el otro niño reaccionó dándole una patada. Finalmente cuando se hizo toda la narración, a cada niño se les pidió que propusieran ellos una solución y efectivamente cada uno asumió un acuerdo de no agresión y de respetarse, pues lo que ellos solicitaron era que las cosas las podían arreglar ellos sin que intervinieran sus padres. Sin embargo, si se les mencionó que en caso de que nuevamente se presentara algún problema con ellos se informaría a sus tutores y se le aplicaría el marco para la convivencia escolar. Todos los acuerdos quedaron registrados en sus expedientes de cada alumno.

*Nota: esto es sólo uno de los casos que se atendió ese día.*

**Situación esperada:** La utilización del diálogo, la tolerancia, la honestidad y responsabilidad

**Temas de reflexión:** valor del respeto y tolerancia; la convivencia escolar.

**Área formativa:** Convivencia en el aula y en la escuela.

**Competencias que se favorecen:** Estimular la reflexión de la forma de convivir dentro del entorno escolar.

**Fecha:** 21 de junio 2013

**Situación de trabajo:** "Como convivo, este soy yo...cómo eres tú"

**Desarrollo de la situación didáctica:** Esta actividad se realizó con los alumnos de mi tutoría. Al inicio de la actividad los alumnos estaban un poco inquietos pues casi es la última hora antes de salir al segundo receso, además era el último día de clases antes de salir de vacaciones. Sin embargo, comencé con la actividad. Les solicité que formaran equipos enumerándose del uno al cinco, resultando equipos de nueve alumnos. Le pedí que en una hoja hicieran círculos según el número de integrantes que hubiera en su equipo y que describieran las cosas positivas y las negativas que observan en sus compañeros. Algunos niños al principio no querían trabajar y hacer la actividad pues decían, que con los que les habían tocado en su equipo, no se llevan y no sabían como son. Pero lo curioso fue que entre ellos empezaron a preguntarse cómo eran, y hubo niños que al finalizar el tiempo de la actividad, dijeron que no les alcanzó el tiempo para preguntarles más cosas a los integrantes de su equipo. También, otros niños preguntaron si ellos mismo tendrían que describirse en el grupo, y entre ellos se respondieron que sí. Al final de la actividad se recogieron las hojas y se les indicó que en la siguiente clase se haría la reflexión de la actividad.

**Situación esperada:** El alumno reconocerá la importancia de conocerse en el grupo y de convivir con sus compañeros.

**Temas de reflexión:** *Convivencia, autoconocimiento, respeto*

**Observaciones:** *no se alcanzaron aun los aprendizajes o logros, pues faltó más tiempo para la actividad.*

## ANEXO 4. BITÁCORAS DE OBSERVACIÓN

### BITÁCORA

100315

Descripción	Interpretación
<p>Hoy llegué a la escuela atendiendo a mis actividades dar citas atender padres de familia dar reportes, etc. Hoy me quedé viendo hacia el patio central que se encuentra rodeado de los edificios que donde se ubican los salones de clase.</p> <p>Al ver al patio me hacia una pregunta que constantemente me he hecho en los últimos días que sucede con el orden escolar, pareciera que existe un recreo permanente en la escuela, pues alumnos de uno o a veces dos grupos están en el patio aparentemente en actividad física o bien porque no tienen profesor y los sacan a jugar para que transcurra la clase, pareciera una especie de norma o ley que los alumnos han asimilado como algo natural.</p> <p>En el caso de las niñas la situación es diferente pues para ellas lo importante es estar platicando con las amigas, ver el celular o bien dispersarse entre los pasillos de la escuela o reunirse en los baños de las mujeres que resulta una especie de confesionario, de muro para las peticiones o exclamaciones acerca de sus problemas sentimentales con las amigas o bien con los novios, teniendo como resultado los famosos mensajes escritos en las paredes de los baños de niñas.</p>	<p>Pero lo increíble no es que estén en el patio, sino lo que ahora predomina como una ley en la cultura escolar de los alumnos, es decir, las cosas aquí se ponen como una cuestión de género, donde los niños lo único que hacen sea o no una clase de educación física, es jugar futbol, como si eso fuera lo único que importara para ellos; a los niños se les ve correr y luchar por ganar la tan llamada cascarita o reta de fucho como ellos le llaman.</p> <p>La pregunta que me hago al narrar esta situación es la que comúnmente se haría cualquier persona que al escuchar esto diría ¿Dónde están los maestros, la autoridad?</p> <p>Al ver esta fotografía escolar, identifico que hay profesores de educación física y prefectos que ven la escena como la describo y pareciera que es algo normal e irremediable que sucede desde ya hace algunos meses.</p>

## Bitácora 101015

<b>Descripción</b>	<b>Interpretación</b>
<p>Hoy en el primer receso que inicia de 10:50 a 11:10 los niños y niñas salen corriendo de su clase para ir a dejar sus cosas a la siguiente clase, lo menciono porque en la escuela los alumnos rotan de salón según la materia que les toca, es decir, los alumnos se mueven hacia donde el profesor tiene su salón, los maestros permanecen en el salón durante todas las horas que les toca clase de esa materia.</p> <p>Lo observable en el primer receso es ver a los alumnos corriendo no sólo por dejar sus cosas en el salón que les toque, sino, también por alcanzar algo de comer en los puestos de la cooperativa, donde constantemente se ve aglutinado por comprar algo; se observa por otra parte que hay niños que sacan sus lonche para comérselo, en el primer receso los alumnos conviven y se alimentan, se observa algunos niños que traen balones de futbol y esperan el menor descuido de los maestros para jugar, de hecho se ven algunos niño que juegan en corto pateando el balón, y cuando ven que viene un profesor a llamarles la atención, enseguida lo recogen.</p> <p>Segundo receso: son las 13:40 y el calor es algo intenso los niños lucen sus mejores prendas de color, sudaderas, blusas y playeras, tenis de color. Los alumnos corren a sus salones a dejar sus mochilas, los puestos de la cooperativa lucen menos llenos que en el primer receso. Se observa mas movimiento entre los niños, se ve menos niños comiendo lonche, aunque algunos traen paletas de hielo o sus frutsis congelados, hay niños corriendo, aventándose entre ellos, algunos mojándose en la área de los baños, otros niños se resguarda en los salones que están abiertos particularmente en el salón asignado con el número 6, los maestros que hacen guardia se encuentran platicando con algún compañero también de guardia.</p>	<p>Pero la cuestión que trato son los momentos del receso, aclaro los alumnos tienen dos recesos al día, debido a que es una escuela de jornada ampliada.</p> <p>Y así transcurre el primer receso.</p> <p>En este receso las actividades de los niños son más de juego que ingerir alimentos más nutritivos, ya que como referí son frutsis, paletas de hielo, etc.</p> <p>La vigilancia de los maestros en las áreas asignadas (los baños, las escaleras, las esquinas de los edificios que hace un cuadrado cercando el patio donde todos los niños comparten espacio) es menos notable.</p>

<b>Descripción</b>	<b>Interpretación</b>
<p>Como siempre los martes me toca entrar temprano 8 am para ser exacta, llegando lo primero que encuentro es que los alumnos estaban más en el patio concluyendo la ceremonia de cada semana. Se podía ver que los alumnos estaban dirigiéndose a sus salones, sin embargo algunos niños se quedaban en el patio.</p> <p>Unos minutos después así fue, los alumnos empezaron a jugar futbol, lo que yo alcancé a observar es que eran niños que pertenecían a algún grupo sin profesor.</p> <p>Posterior a ese momento ya estando en la oficina de orientación, llega una mamá con su hija, con un tono exigente para ser atendida por mi; informando que acudía a orientación porque a su hija, alumna de 2ºB el día viernes de la semana anterior le habían mojado sus cuadernos en la mochila y nadie había hecho nada, que ella acudiría a otra "instancia más arriba si no le hacían caso". A lo cual yo le contesté lo siguiente: señora a la niña se le atendió en el momento que ella reportó la situación conmigo el día viernes de la semana pasada, es más acudió con otra compañera y ambas comentaron que ya la maestra de la clase de ese momento, ya había tomado cartas en el asunto pero que no se había podido dar con los responsables y por tanto no había manera de proceder. Sin embargo en ese momento cuando la niña acudió a orientación yo le comente que era importante seguir investigando o bien que si ella tenía sospecha de alguien me lo comunicará, a lo cual la niña contestó, pero que trataría de investigar junto con su compañera quien es su amiguita y ella le ayudaría. También le pregunté que si tenía algún problema con alguna compañera o compañero que pudieran haberle hecho esta travesura y ella refirió que no.</p>	<p>Como si hubiesen estado esperando a que se terminara la ceremonia para iniciar sus retas de futbol con sus compañeros de juego.</p> <p>Ya que los alumnos que no tienen clase porque no asistió su maestra o maestro, los sacan a patio para que jueguen o se entretengan mientras transcurre la hora, según los propios prefectos que argumentan que no hay maestro que los vigile o que atienda el grupo, o bien porque ya no hay quien cubra los faltantes de maestros que al día rebasan el propio número de personal disponible para atender.</p> <p>Frecuentemente me ha sucedido que algunos padres o madres de los alumnos vienen a orientación con una actitud de molestia pensando que a sus hijos no se les brinda la atención debida, sin embargo, yo noto que los alumnos y alumnas no dicen siempre las cosas como ocurren ni mucho menos la realidad de cómo conviven en su círculo de amistad que crean con sus iguales. En esta narración yo pude ver como la niña asumió una actitud de</p>

Pues todo esto se indicó a la mamá y fue entonces que cambio su tono de voz y cuestiono a la niña y a cerca de seguían los problemas con sus ex amigas, a lo que la niña dijo que no, o que tal vez, no sabía.

Entonces yo comenté a ambas mamá e hija que esa situación no la había reportado la niña y no sabíamos si lo que le ocurrió a sus útiles mojados había sido por eso o bien un hecho aislado; sin embargo le solicité a la alumno enfrente de la madre que cuando llegara a tener algún problema con sus compañeros o compañeras lo reportará inmediatamente a su maestro tutor o bien en orientación.

La señora después de ese momento acordó que el compromiso de para poder dar solución a los problemas que pueda presentar su hija tienen que ser primero informados para darle atención y seguimiento e intervenir en su solución antes de que se hagan más grandes.

víctima con su madre y poco tolerancia hacia las acciones de trabajo que se siguieron para resolver el conflicto, pues esto me hace suponer que no quedó satisfecha, ya que en el dialogo de hoy note que ella omitió información respecto a que hace tiempo tenía problemas con niñas que eran sus amigas y que hoy ya no lo son y que han tenido diferencias entre ellas; haciendo especulaciones de que tal vez pudieron ser ellas, en represalia a que se enojaron y ya no se hablan, pero todo eso no lo podemos determinar tácitamente porque no se encontraron pruebas para afirmarlo.

En cuanto a la madre su actitud demuestra que lo que la alumna dice o comenta es la realidad que ella ve, y que no da beneficio a pensar que si se le ha dado apoyo a su hija en el momento que la niña lo ha solicitado, al menos en orientación.

**ANEXO 5.**  
**(Propuesta de Intervención: Cuarto momento)**

**HISTORIA DE UN CONFLICTO**

Alguna vez, en una secundaria como ésta, hubo un problema muy grave entre los alumnos y las alumnas del salón. Al iniciar un nuevo año escolar se integró un chico nuevo, Cristian. Este chico, al parecer, antes había estado en una escuela particular, era un poco más joven que el resto y un poco más güerito también. Resultó ser el hijo de una maestra de la escuela. Le costó trabajo integrarse a sus nuevos compañeros, pero poco a poco fue haciendo algunos amigos y amigas.

Un buen día este chico fue a la dirección para denunciar que un grupito de su salón lo estaba molestando. Explicó que lo insultaban, lo empujaban al pasar y lo veían de manera intimidante, como amenazándolo de golpearlo o agredirlo de alguna manera. Y señaló a Raymundo y sus amigos como los responsables, un grupo que ya tenía fama de conflictivo. Inmediatamente las autoridades tomaron cartas en el asunto y citaron a aquellos que él mencionó. Pero quienes empezaron a entrevistar a estos alumnos se sorprendieron al encontrar una nueva versión de la situación; por ejemplo, Ray contó que Cristian era quien provocaba, pues desde que llegó a la secundaria se había portado de manera ofensiva y prepotente con ellos, y solía verlos con desprecio. En cuanto se hizo amigo de dos o tres chicos fresas del salón empezaron a molestar al resto, burlándose, echándoles indirectas, diciéndoles “nacos” y presumiendo sus cosas caras como el ipod, el celular o ropa “de marca”.

Finalmente, la directora habló con cada alumno por separado, pero el ambiente en el salón era cada vez más tenso y ya las maestras y maestros lo notaban. Por ejemplo, cuando pedían trabajos en grupo nadie quería estar con quien no fuera de su banda. Apoyaban al maestro sólo aquellos que no pertenecían a ninguna de ellas, pero tampoco querían participar demasiado, y era peor en la

hora de deportes para hacer equipos de fut o básquet. Todos y todas pensaban que cualquier día se agarrarían a golpes.

Un día después del baile del 14 de febrero Joel, uno de los amigos de Ray, estuvo platicando con una de las amigas de Cristian. Al parecer ya se gustaban y empezaron a platicar en los recesos, se dejaban mensajes en el facebook, total parecía que iban a andar. Esto puso como locos a los de ambos grupos y la situación se volvió más tensa aún. Además de todo, en una ocasión una chica del grupo de Ray discutió con la nueva casi-novia de Joel. Parece que ella siempre había querido andar con él, pero no lo había logrado. La discusión se hizo tan grande que terminaron peleando a golpes a la vuelta de la secundaria. Para ver la pelea se juntaron los dos grupos y terminaron golpeándose todos contra todos. La pelea se hizo tan grande que terminó interviniendo la policía. Ray, Cristian y las dos chicas fueron expulsados. Una verdadera lástima, porque una de ellas estaba por ganarse una beca. Los demás chicos están condicionados a ser expulsados también a la menor falta, la escuela tiene ahora la peor fama de la colonia.

**¿Han conocido alguna historia como ésta?**

**¿Quizá aquí en tu escuela?**