



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

EL CONFLICTO EN EL AULA DE EDUCACIÓN BÁSICA

Experiencias y modelos de solución

María de Lourdes Sánchez Velázquez

Coordinadora



POLVO DE GIS

**EL CONFLICTO EN EL AULA
DE EDUCACIÓN BÁSICA**
EXPERIENCIAS Y MODELOS DE SOLUCIÓN

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

**EL CONFLICTO EN EL AULA
DE EDUCACIÓN BÁSICA**
EXPERIENCIAS Y MODELOS DE SOLUCIÓN

María de Lourdes Sánchez Velázquez
Coordinadora

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

EL CONFLICTO EN EL AULA DE EDUCACIÓN BÁSICA.
EXPERIENCIAS Y MODELOS DE SOLUCIÓN

María de Lourdes Sánchez Velázquez
Coordinadora

Primera edición, febrero de 2018

© Derechos reservados por la Universidad Pedagógica Nacional.
Esta edición es propiedad de la Universidad Pedagógica Nacional, Carretera al Ajusco, núm. 24,
col. Héroes de Padierna, Tlalpan, cp 14200, Ciudad de México
www.upn.mx
ISBN 978-607-413-283-0

BF723
C6.47
C6.6

El conflicto en el aula de educación básica:
Experiencias y modelos de solución /coord. María
de Lourdes Sánchez Velázquez -- México : UPN, 2018.
103 p. -- (Polvo de Gis)
ISBN 978-607-413-283-0

1. Conflicto (Psicología) en niños. 2. Conflicto
(Psicología) en la adolescencia. 3. Solución de conflictos.
I. Sánchez Velázquez, María de Lourdes, coord.

Queda prohibida la reproducción parcial o total de esta obra, por cualquier medio, sin la autorización expresa de la Universidad Pedagógica Nacional.
Impreso y hecho en México.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN • 9

CAPÍTULO 1

CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS • 15

Actividad 1.1. ¿Cómo entendemos los conflictos?

Esquemas referenciales y asociaciones mentales • 15

Actividad 1.2. Elaboración de un mapa conceptual • 18

Actividad 1.3. Tipos de conflictos • 19

Actividad 1.4. Características de los conflictos • 20

Actividad 1.5. Enfoques en el manejo de conflictos • 21

Actividad 1.6. Y tú, ¿qué harías? • 23

CAPÍTULO 2

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESDE EL ENFOQUE ECOSISTÉMICO • 25

Actividad 2.1. Dimensiones ecosistémicas • 26

Actividad 2.2. Conflictos ligados a situaciones de pobreza • 28

Actividad 2.3. Estilo docente de solución de conflictos • 30

Actividad 2.3.1. Cuatro Estilos de afrontamiento • 32

CAPÍTULO 3

LOS CONFLICTOS Y LA COMUNICACIÓN EN LA ESCUELA Y LA FAMILIA • 33

Actividad 3.1. Estilos de comunicación y desarrollo del conflicto • 33

CAPÍTULO 4

MODELOS DE ESCUELA Y CONFLICTOS • 35

Actividad 4.1. Valores implicados en el conflicto • 37

Actividad 4.2. Situaciones conflictivas vistas a través del cine • 41

Actividad 4.3. Subasta de valores en la familia y la escuela • 43

Actividad 4.4. Críticas a la escuela, la familia y los conflictos • 44

CAPÍTULO 5

PARTICIPACIÓN DE LAS NIÑAS Y LOS NIÑOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS • 47

Actividad 5.1. ¿Qué opinan los niños y las niñas sobre los conflictos que enfrentan en la escuela? • 47

Actividad 5.2. Si yo fuera profesor de esta escuela, ¿qué haría? • 48

Actividad 5.2.1. Si las paredes de la escuela hablaran, ¿Qué dirían? • 50

Actividad 5.3. Aplicación de Sociograma • 51

CAPÍTULO 6

LA PARTICIPACIÓN DE LA FAMILIA ANTE LOS CONFLICTOS ESCOLARES • 53

Actividad 6.1. Implicaciones de la familia en los conflictos escolares • 55

Actividad 6.2. La familia según diversos enfoques • 55

Actividad 6.3. Manejo de situaciones conflictivas a través del cuento • 57

CAPÍTULO 7

CASOS DE *BULLYING* • 59

CAPÍTULO 8

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. APRENDIZAJE BASADO EN CASOS • 61

Actividad 8.1. Estudio de casos • 61

Actividad 8.2. Un caso de conflicto: “Nunca entendí...” • 66

Actividad 8.3. Estudio de caso • 75

Actividad 8.4. Caso: “La maestra de mi hijo” • 78

Actividad 8.5. Caso: Ernestina • 81

CAPÍTULO 9

ACTIVIDAD DE ANÁLISIS DEL DOCUMENTO: MARCO

PARA LA CONVIVENCIA • 87

CAPÍTULO 10

REFLEXIONES FINALES PARA LA INTERVENCIÓN. EJES TEÓRICO-

METODOLÓGICOS • 89

CONCLUSIONES • 93

REFERENCIAS • 95

ANEXOS • 99

Anexo 1 • 99

Anexo 2 • 101

PRESENTACIÓN

Hoy en día, reflexionar acerca de experiencias de docentes y alumnos en relación con los fenómenos de convivencia y conflictos en el aula en escuelas de Educación Básica es una tarea impostergable, principalmente para aquellos que estamos inmersos en la docencia. Los involucrados en situaciones conflictivas, alumnos, maestros, padres, directivos y autoridades superiores, han actuado de acuerdo con el momento, la situación, o según lo dictan las normas y reglamentos escolares e institucionales. Sin embargo, se deja poco a un espacio reflexivo para atender y tomar decisiones pertinentes que consideren a las partes en conflicto.

Los participantes en la Especialidad de Manejo de conflictos en el aula, identificamos que dichas situaciones escolares son inciertas, inestables, abruptas y de poca certeza; es decir, que las personas involucradas y el desenlace pueden desenvolverse por caminos insospechados. Por lo anterior, pensamos que es necesario considerar las situaciones y trascendencia de tales fenómenos para la transformación de la escuela y de los sujetos que en ella conviven.

En dicho programa nos hemos comprometido a analizar, desde el enfoque ecosistémico de Urie Bronfenbrenner (1987) y desde la inclusión educativa, el papel que juegan la escuela, los profesores y los estudiantes en estos eventos, para desarrollar estrategias de intervención que desarrollen un conjunto de habilidades que permitan una intervención clara y congruente en los diferentes escenarios educativos.

Asimismo, y siguiendo a Watkins (1991), consideramos viable un enfoque amplio que tome en cuenta no sólo la perspectiva individual

del estudiante, sino el proceso, el contexto cultural y los antecedentes, tanto de la escuela y de las influencias familiares de los alumnos como de los mismos profesores involucrados.

Por lo anterior, y atendiendo a las competencias a las que nos hemos comprometido en este nivel, un grupo de alumnos-profesores de la Maestría en Educación Básica y la asesora que coordinó la Especialidad mencionada, en la Unidad UPN 097, de la Ciudad de México, Sur, durante el año 2012, nos dimos a la tarea de pensar con detenimiento en nuestras sesiones y las diversas situaciones conflictivas que han enfrentado los profesores a lo largo de sus experiencias docentes bajo distintos modelos educativos, de forma que éstas ayuden a comprender cabalmente la situación de una manera crítica y responsable, para poder actuar atendiendo a los errores cometidos en la solución de tales conflictos.

Para cumplir con dicha meta, algunos de los estudiantes de la Especialidad en Manejo de conflictos en el aula, de dos generaciones, acordamos dar a conocer a otros profesionales de la educación un cuaderno didáctico con las experiencias docentes vividas en la Especialidad, el cual refleja la actuación de los profesores en distintas situaciones conflictivas. Así, el presente tiene el propósito de proporcionar un material didáctico que sirva para la reflexión y la generación de alternativas para la mejora educativa. Nuestro objetivo es que este trabajo fortalezca la actuación profesional de los docentes en las escuelas de nivel básico.

Un aspecto indispensable es la consideración de que cada uno de los involucrados en estos procesos posee intereses, ideologías, prejuicios y, sobre todo, creencias implícitas que los llevan a tomar decisiones y responder a los otros de diversas maneras, acotando así un carácter, una forma de ser, un estilo docente, un modelo de escuela y de resolución del conflicto en cada situación descrita.

Asimismo, partimos de la idea de que las descripciones de casos de conflictos expuestos aquí y en la narración de la intervención para su solución, son interpretaciones de las acciones de quien las vivió, por lo que proponemos que se tome cada caso para trabajarlo desde

la postura de aprendizaje basado en problemas, sugerida por Frida Díaz (2005).

La intención es que cada grupo experimente una solución, considerando las diversas perspectivas como puntos de partida para la reflexión y los aprendizajes compartidos. Desde nuestra postura consideramos que las soluciones pueden tomar distintos caminos: no proponemos modelos base, simplemente mostramos herramientas para que cada grupo trabaje con ellas y busque la alternativa que considere pertinente. Aquí lo importante es tomar en cuenta los contextos desde donde surgen los conflictos y, de ahí, realizar la intervención.

Este material es una invitación a los docentes, padres, autoridades, asesores y estudiantes a crear y recrear diversas formas de intervención en el aula, de acuerdo con las especificidades de cada región, comunidad, municipio y colonia, sin dejar de tomar en cuenta las diferencias de cada uno de los actores que dan sentido a esta alternativa.

El presente incluye situaciones conflictivas descritas de manera detallada y una serie de ejercicios, tales como mapas mentales y conceptuales, así como cuadros sintéticos, desde diferentes posturas, sobre el manejo de los conflictos enfrentados y elaborados por los participantes en situaciones reales, mismos que se discutieron y analizaron en nuestro grupo como material de trabajo y estrategia de organización, al igual que la selección de la información y su integración en cada caso planteado.

Enfrentamos los casos reales desde los fundamentos estudiados, integrando de manera dialéctica la teoría con la realidad. Asimismo, el cuaderno contiene sugerencias de otros materiales, dinámicas y estrategias que nos sirvieron para lograr una comprensión clara del papel de los maestros, padres, estudiantes y autoridades en los conflictos a solucionar.

Como parte del trabajo de análisis e intervención, se propone la elaboración de diversos cuadros sintéticos de apoyo teórico, a través de los cuales se busca el estudio de modelos explicativos para afrontar los conflictos, considerando una etapa preventiva que advierta la violencia. En el capítulo del estudio a través de casos, se recuperan

situaciones de violencia en las que no se actuó a tiempo, ni de manera pertinente.

Con base en la estrategia de estudio de casos y aprendizaje basado en problemas (Díaz, 2006), planteada en nuestro programa de la Especialidad de Conflictos en el aula, recuperamos las experiencias descritas que fueron analizadas por el grupo.

El conjunto de escritos que se relatan tuvieron lugar en escuelas públicas y privadas de la Ciudad de México. Estos son conflictos que abarcan desde el nivel preescolar hasta la secundaria, y presentan situaciones vividas por los propios profesores, quienes les han dado salida desde su posición como tutores, orientadores, directivos o responsables de grupo.

Primero se aborda la forma en que se enfrentó y vivió la situación en el lugar específico. Posteriormente, se presenta un ejemplo de la manera en que hemos aprendido a solucionar diversos conflictos, a la luz de las herramientas teórico metodológicas que se van describiendo en cada caso; de ningún modo se trata de un modelo a seguir.

Elegimos la descripción de situaciones cotidianas porque son éstas las que nos llevan a una mirada precisa, cercana, subjetiva y, a la vez, objetiva de la situación. Ahora, consideramos que es el momento de retornar a la mirada de los sujetos, considerándolos elementos claves para esclarecer cada situación particular, orientándonos por el camino del diálogo y los derechos humanos, en especial de los niños, de las mujeres y de los sectores minoritarios que han padecido discriminación y han sido vulnerados como seres humanos.

Se consideró lo más viable y conocido por los involucrados, en algunos casos desde la perspectiva de la mediación, procurando que los estudiantes intervinieran con conocimientos sólidos en tales situaciones. Seguramente más de un profesor o profesora se verá reflejado, ello se debe a la intención de mirarse en el otro y recuperar en esa interexperiencia una posibilidad de cambio desde la propia persona.

Esperamos, con estas herramientas, fomentar la participación de todos los involucrados, mediante decisiones justas y equitativas que

consideren la condición de género, la interculturalidad, los derechos humanos, los valores educativos, la comunicación asertiva, la resiliencia, y una visión de la diversidad y la inclusión educativa.

La secuencia lógica del presente tiene, como punto de referencia desde el contexto social y cultural, el surgimiento de los conflictos escolares; por ello, consideramos trascendente la identificación de la situación familiar de todos los involucrados en el conflicto, reconociendo las desigualdades e injusticias que se viven en nuestra sociedad, así como los estilos de comunicación desarrollados entre profesores y alumnos, y padres y madres con sus hijos, en relación a su situación escolar con sus implicaciones socioafectivas.

Para lograr lo anteriormente expuesto, fueron de gran utilidad las aportaciones de Rolando Martiñá (2003), Francisco Tonucci (1991), Virginia Satir (1991), María Luisa Parra (2005), Lluís Samper (2000), Juan Carlos Torrego (2006), Chris Watkins (1991) y Rosario Ortega (1998), que nos permitieron visualizar el papel de la familia y la escuela a través de una serie de reflexiones y, en el último caso, mediante caricaturas didácticas acerca de situaciones problemáticas y conflictivas que enfrentan las dos instancias educativas.

Finalmente, encontramos en este material estrategias para abordar y empezar a trabajar la inclusión educativa. Para ello, hemos propuesto trabajar con cuentos, videos, historietas, títeres, caricaturas, carteles de sensibilización, elaboración de guiones de obras de teatro, trípticos, historietas, caricaturas didácticas, juegos de mesa, películas y videos, entre otros, con la esperanza de que el lector aporte nuevas ideas ante tan difícil tarea.

CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS

El afrontar conflictos que se derivan de las relaciones en la escuela es un asunto sumamente complejo; es una tarea en la que están involucrados varios aspectos y sujetos. La forma en la que se enfrentan implica el análisis y la comprensión de su naturaleza, su origen, los procesos involucrados y las circunstancias en las que se desatan, tales como: la comunicación, las emociones y sentimientos, las posiciones de los sujetos, sus intereses, motivaciones, deseos y valores, entre otros.

Los ejercicios que proponemos a continuación ya han sido trabajados por varios grupos de la Especialidad de Manejo de conflictos en el aula; la idea es que quien lea este cuaderno logre la comprensión de estos, y asuma con responsabilidad la mejor posición en aras de una convivencia democrática dentro de la escuela.

Para comenzar la reflexión sobre las acciones en torno del conflicto y realizar el primer ejercicio, es adecuado tomar en cuenta las lecturas sugeridas.

● ACTIVIDAD 1.1. ¿CÓMO ENTENDEMOS LOS CONFLICTOS? ESQUEMAS REFERENCIALES Y ASOCIACIONES MENTALES

Se solicita a los participantes de un grupo reflexionar sobre lo que son para ellos los conflictos en el aula. En este momento del avance no partimos todavía de referentes conceptuales, puesto que la actividad

se centra más en las ideas previas de los alumnos con respecto a esta problemática.

Inicio

Se da la indicación de elaborar un mapa mental¹ como estrategia de aprendizaje y recuperación de sus esquemas referenciales, para ello cada estudiante anotará en su cuaderno palabras que asocie, según su experiencia, con el conflicto.

Desarrollo

Para hacer más dinámica la actividad, y que los estudiantes la aborden confrontando las formas de pensamiento y sentidos otorgados a sus vivencias en torno a los conflictos, se plantea elaborar el mapa en equipo.

Una vez que los integrantes vierten las palabras clave, empiezan a discutir la forma de ordenar sus ideas. En este proceso pueden presentarse diferencias con respecto a qué palabras son las idóneas para realizar el mapa, lo que coloca a los estudiantes en un momento decisivo para afrontar sus diferencias, pudiéndose provocar un conflicto si es que no son consideradas todas las ideas del equipo, o si un miembro habla más que otro o decide por todos.

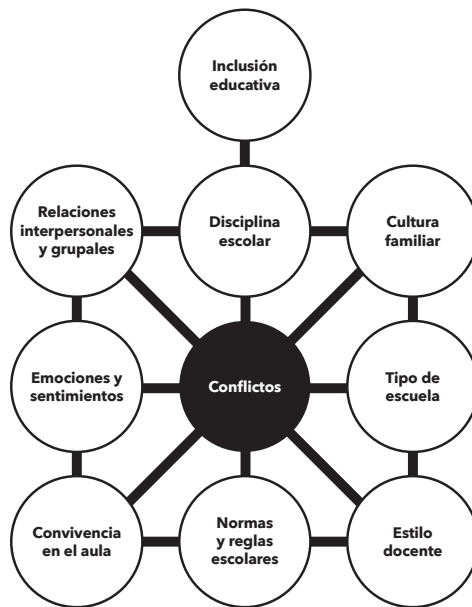
Es un momento adecuado para saber negociar y asumir que todas las ideas de una persona pueden ser oportunas para presentar un tema, y sólo se requiere saber articularlas. Así, en cada equipo de trabajo es posible vivir la experiencia de cómo enfrentar las diferencias con respecto a los enfoques que manejan, la capacidad de tomar decisiones en equipo y de trabajar a favor del mismo.

¹ Los mapas mentales son la representación gráfica de una red de pensamientos expresada a través de imágenes y palabras asociadas. Para expresarlos, se usan las habilidades de ambos hemisferios del cerebro, lo que permite desarrollar de forma natural el potencial del mismo y la memoria inteligente.

Cierre

Se realiza mediante una retroalimentación grupal, mostrando al grupo los mapas de cada equipo y preguntándoles si tuvieron diferencias en la forma de organizar las ideas, en la toma de decisiones y en la exposición del mapa. A continuación, presentamos un ejemplo de mapa mental, como un recurso didáctico valioso para identificar nuestros primeros pensamientos con respecto a los conflictos.

Figura 1. Mapa mental



Una vez que se identificaron las ideas previas de los participantes y se confrontaron con su forma de pensamiento y organización, se analizan las posturas de algunos autores que han trabajado en torno de la conceptualización del conflicto.

Lectura de apoyo:

Busan, Tony. (2013). *Mapas mentales*. México: Urano.

● ACTIVIDAD 1.2. ELABORACIÓN DE UN MAPA CONCEPTUAL

Inicio

Se solicita a los estudiantes elaborar individualmente un mapa conceptual, utilizando una hoja de referentes teóricos sobre la estrategia que previamente se les ha otorgado.

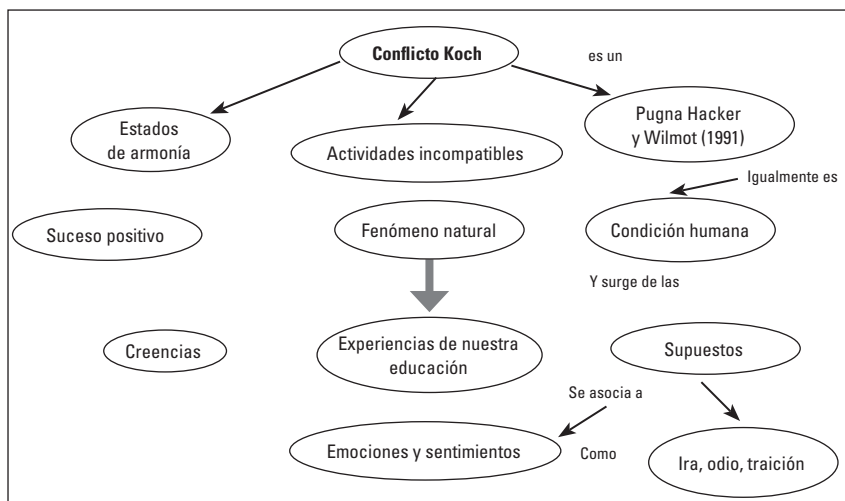
Desarrollo

Exponer individualmente los mapas conceptuales y colocarlos sobre la pared. Se invita a que cada estudiante pasee por el aula, observando las construcciones y comentándolas en parejas o pequeños grupos.

Cierre

Se propone responder a las siguientes interrogantes: ¿Qué me pareció la actividad?, ¿Qué aprendí?, ¿Qué otros aspectos puedo elaborar con mapas conceptuales? Un ejemplo de mapa conceptual se muestra a continuación:

Figura 2. Mapa conceptual



Lectura de apoyo:

Ontario Peña, Antonio, Juan Pedro Gómez y Ana Molina Rubio. (1992).
Los mapas conceptuales. Madrid: Narcea de Ediciones.

● **ACTIVIDAD 1.3. TIPOS DE CONFLICTOS**

Las autoras plantean la necesidad de analizar y reflexionar en torno a situaciones conflictivas desde sus orígenes, fuentes y tipos de conflictos, así como las creencias y posturas implicadas en su desenlace.

Inicio

Leer el texto citado y sintetizar los elementos que considere más sobresalientes.

Desarrollo

Describir, en la columna de la izquierda del siguiente cuadro, los casos de situaciones conflictivas en su escuela, y responder los aspectos que se mencionan en la columna de la derecha, contrastando las condiciones descritas a fin de corroborar la existencia del conflicto.

Cuadro elaborado a partir de los tipos de conflictos²

Situación conflictiva	Aspecto del conflicto
	Es verídico, ¿existe objetivamente?
	¿Fue desplazado? Lo expresado es distinto al conflicto central.
	¿Fue mal atribuido? Se expresa entre partes que no corresponden o les atañe.
	¿Está latente? Sumergido, oculto y en potencia.
	Es falso: se basa en una mala interpretación.

² Información revisada en Girard, K. y S. Koch (1995). *Resolución de conflictos. Manual para educadores*. Barcelona: Garnika, p. 46.

Cierre

Comentar en grupo los elementos vertidos y compararlos con algún caso de conflicto. Cada uno de los participantes deberá exponer ante el grupo.

Lectura de apoyo:

Girard y Koch. (1995). *Resolución de conflictos. Manual para educadores*. Barcelona: Garnika.

● ACTIVIDAD 1.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS CONFLICTOS

Inicio

Volver a leer los conflictos descritos del ejercicio anterior y, tomándolos como base, realizar las siguientes actividades.

Desarrollo

En la siguiente tabla, desglosar la información acerca del conflicto descrito:

Origen	Fuente	Tipo	Creencias	Posturas de implicados (as)

Cierre

En grupo, elaborar conclusiones acerca de los cambios que existieron en la primera percepción del conflicto, y la visión que tuvieron una vez procesada la información de la tabla anterior.

● ACTIVIDAD 1.5. ENFOQUES EN EL MANEJO DE CONFLICTOS

Existen algunos autores que han trabajado los conflictos y la convivencia en el aula por décadas, John Paul Lederach es uno de los iniciadores que brindó aportaciones sólidas para la comprensión de estos fenómenos socioeducativos.

Algunos de los autores que plantean la mediación y la transformación del conflicto son: Torrego (2006); Ortega (2003), y Conde (2004) quienes se orientan desde visiones de la democracia. Asimismo, se ha establecido un fuerte debate con respecto a posturas punitivas, y han trascendido otros enfoques centrados en los derechos humanos y la cultura de paz, como son los de Cascón (2000) y Cornelius (1995).

La finalidad es que el participante logre una cabal comprensión de distintos modelos y enfoques, a fin de contar con herramientas fundamentales para la discusión en equipos de mediación, de forma que se adopten soluciones basadas en la transformación de los mismos.

Inicio

Leer los capítulos de los textos citados.

Desarrollo

- Sintetizar las ideas principales mediante el formato que resulte más claro. Se pueden elaborar mapas conceptuales o mentales.
- Explicar los aspectos según la conceptualización de cada uno de los autores.
- Establecer las diferencias entre los planteamientos de cada autor en cuanto a los conceptos en que coinciden: Mediación, Análisis y Negociación, Diálogo, Comunicación en el manejo de conflictos, Gestión democrática de normas, Procesos que involucra el conflicto y Alternativas a seguir.
- Reflexionar con su colectivo si el conflicto requiere de eliminación o transformación.

- Dar algunos ejemplos de conflictos y explicar qué etapas se abordan por su colectivo escolar, ya sea por profesores, familiares o alumnado.
- Pedir a los estudiantes que elaboren un cuadro comparativo (ver el que se muestra a continuación) con la orientación de la solución del conflicto de acuerdo con diversos autores.
- Con la finalidad de visualizar los conceptos de cada autor, sus diferencias, y el seguimiento a los conflictos desde diferentes propuestas teóricas, se promueven discusiones en pequeños grupos.
- Describir y analizar conflictos enfrentados por los profesores-estudiantes en su entorno escolar.

Cierre

Comentar en grupo las estrategias y estilos que caracterizan a las soluciones planteadas para los conflictos descritos, así como las sugerencias que podrían hacerse a su colectivo para situarse en uno de estos enfoques y solucionar los conflictos en el aula. Posteriormente, se deberán elaborar conclusiones para cada conflicto analizado.

Cuadro sintético de enfoques teóricos acerca de la resolución de conflictos

Autor	Concepto	Enfoque	Propuestas de manejo del conflicto	Tipos de conflicto	Etapas
Cascón (2000)					
Torrego (2006)					
Silvia Conde (2004)					
Ortega (2003)					
Cornelius (1995)					

Lecturas de apoyo:

- Cascón, Soriano (2000). *Educación en y para el conflicto*. España: Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos/Universidad Autónoma de Barcelona.
- Conde Flores, Silvia L. (2004). *Educación para la democracia. Hacia un ambiente escolar justo y de legalidad: reglas, disciplina y solución de conflictos*. México: IFE.
- Cornelius, H. y Sh. Faire (1995). *Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones*. Madrid: Gaia Ediciones.
- Ortega, Rosario y Rosario del Rey (2003). *La violencia escolar. Estrategias de prevención*. Barcelona: Graó.
- Torrego, Seijo, J. (coord.) (2006). *Modelo integrado: un nuevo marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. México: Graó.

● **ACTIVIDAD 1.6. Y TÚ, ¿QUÉ HARÍAS?**

Inicio

A fin de confrontar las herramientas teóricas anteriores y contrastarlas con la realidad, enseguida se pide al grupo que anote en un cuadro otro conflicto que recuerde de su experiencia como docente, considerando los enfoques del ejercicio anterior.

Desarrollo

- Cada estudiante lee, en forma grupal, las situaciones conflictivas y, de la misma forma, en grupo, las analizan y contrastan con las propuestas de algunos de los autores revisados.
- Elaborar una solución respondiendo a la pregunta: ¿Y tú qué harías?
- Identificar las emociones y sentimientos que están presentes en el conflicto que les tocó analizar.

- Enlistar los diversos conflictos descritos y clasificarlos de acuerdo con los agentes involucrados: personales, interpersonales, grupales, escolares, etcétera.

Cierre

Compartir las experiencias en el grupo, reflexionando sobre las formas en las que se solucionan los conflictos y cómo la cultura social e institucional, las creencias, valores o ideología, influyen sobre su apreciación y soluciones.

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESDE EL ENFOQUE ECOSISTÉMICO

Uno de los factores por los que en la escuela no se comprende cabalmente lo que sucede con respecto a los conflictos que cada niño o niña, profesor(a), padre o madre manifiestan en el aula, es la visión negativa de los mismos; es decir, un conflicto se percibe como algo que se debe eliminar, aunado a que se enfatiza más la corrección de una conducta que la comprensión del conflicto desde su origen.

En la Especialidad de Conflictos en el aula, consideramos que cada niño(a), maestro(a), padre o madre, es producto de una historia. Así, las actitudes que muestran entre unos y otros reflejan una serie de huellas que han marcado su propia vida en contextos específicos y como parte de una estructura social más amplia, que posibilita la generación de tales problemáticas sociales. Por ello, es trascendental considerar las diversas influencias en las interrelaciones que los actores sostienen todos los días en el aula escolar y, para lograr lo anterior, fundamentamos este análisis en el enfoque ecosistémico entendido como:

El estudio científico de la progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo, en desarrollo, y las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que vive la persona en desarrollo, en cuanto este proceso se ve afectado por las relaciones que se establecen entre estos entornos y por los contextos más grandes en los que están incluidos los entornos (Bronfenbrenner, 1987, p. 40).

Este enfoque es útil para reflexionar acerca de la importancia del contexto de vida de los estudiantes y de los propios profesores, por lo que este trabajo ayuda a tomar en cuenta que atrás de cada alumno hay todo un proceso que no podemos dejar de visualizar como docentes.

Es así que, a partir de este medio, podemos comprender e integrar las diferentes influencias en los fenómenos conflictivos partiendo de la reflexión de cómo lo viví y cómo se cruzan diferentes dimensiones de nuestra realidad, dejando de colocar a los involucrados como sujetos culpables, desadaptados o niños problema que causan los conflictos, y orientando la mirada hacia una visión más compleja de tales situaciones.

Lectura de apoyo:

Bronfenbrenner, Urie. (1987). *Ecología del desarrollo humano*. México: Urano.

● ACTIVIDAD 2.1. DIMENSIONES ECOSISTÉMICAS

Inicio

Estudiar, dentro de la lectura de apoyo de Bronfenbrenner, las dimensiones que constituyen el modelo ecosistémico.

Bronfenbrenner identifica cuatro niveles o dimensiones sistémicas de la realidad: el *microsistema*, nivel de las interacciones cara a cara, interdependientes entre los sujetos; el *mesosistema*, que comprende la interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente; el *exosistema*, que se refiere a uno o más entornos que no incluyen directamente a la persona en desarrollo como participante activo, pero en los cuales se producen hechos que afectan lo que ocurre en el entorno de la persona en desarrollo; y el *macrosistema* como parte estructural de la sociedad que influye en la totalidad del sistema.

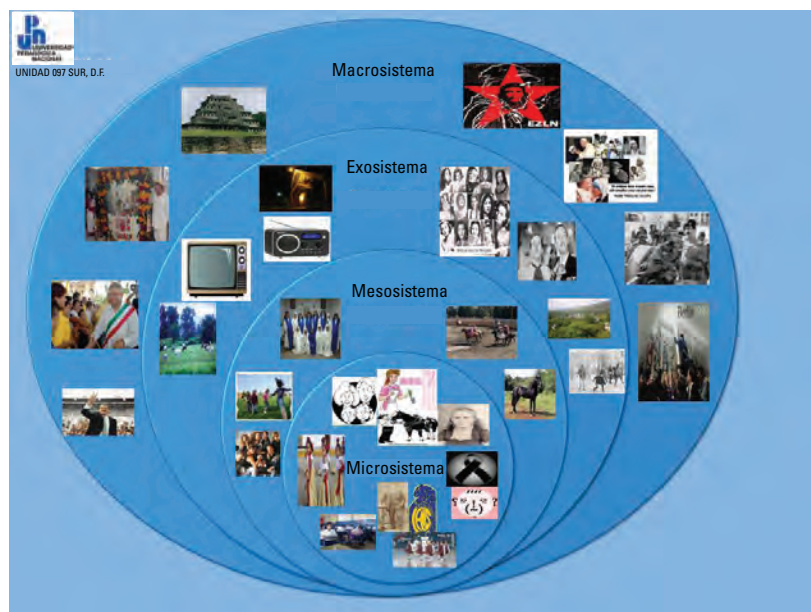
Desarrollo

Dar ejemplos de cada nivel ecosistémico.

Un ejemplo del autoanálisis desde este enfoque parte de la propia historia de cada maestro(a), de niñas y niños, de la historia de su familia, país y cultura; alrededor de esta experiencia, se propone que él o la participante aborde su propio esquema ecosistémico.

Enseguida presentamos un ejemplo de lo realizado por una estudiante de secundaria, el cual no es un modelo, sino una muestra de toda la gama de esquemas diversos de la realidad y de las vivencias del alumnado que se pueden obtener con este tipo de análisis.

Figura 3. Esquema ecosistémico elaborado por una estudiante de la Especialidad de Conflictos en el aula



Elaborado por Maricruz Neri Castañeda

Cierre

Exponer el modelo de cada participante en algún espacio colectivo para socializar su importancia.

● ACTIVIDAD 2.2. CONFLICTOS LIGADOS A SITUACIONES DE POBREZA

Enseguida, abordamos una dinámica reflexiva de la situación de pobreza por la que atraviesan millones de seres en nuestro país, los cuales son abandonados a su suerte. Tal es el caso de los niños que trabajan y para quienes, en la realidad, está negado todo el derecho que establece el marco legal de nuestro país.³

Inicio

- Presentar una canción, poema, cuento, o cualquier otra modalidad de expresión humana que esté relacionada con los derechos de los niños.⁴
- El participante hará una aportación de cualquiera de las modalidades anteriores y la presentará al grupo para comentarios a manera de instrucción al tema-problema.

Desarrollo

- Comentar la situación de los niños en periodos de guerra.
- A partir de la lectura de los casos que presenta Rosaura Galeana, iniciar un diálogo en parejas.
- Comparar los casos anteriores con los que han afrontado los estudiantes de esta Especialidad respecto a los niños de su

³ Las leyes a considerar son: Declaración de los Derechos Humanos; Declaración de los Derechos del Niño; Convención sobre los Derechos de la Niñez, y el artículo “Las niñas y los niños tenemos derecho a vivir. El Estado tiene la obligación de garantizar nuestra supervivencia y desarrollo”.

⁴ Nota: para realizar de manera práctica el modelo ecosistémico, recomendamos tener a la mano líneas del tiempo de hechos históricos sobresalientes de la época que se trabaja en el esquema.

grupo, y observar si hay niños o niñas que trabajen por encontrarse en una situación familiar de extrema pobreza.

- Buscar en artículos periodísticos información acerca de los conflictos que viven niñas y niños en diferentes partes del país.
- Abordar los siguientes temas: el niño y la niña en situación de guerra por el narcotráfico, por conflictos étnicos, religiosos, en situación de calle, por secuestro, y cómo han sido desplazados por el poder territorial, en particular, en los estados de Michoacán, Chiapas, Chihuahua, Guerrero, Sonora, Oaxaca, Tamaulipas, Morelos y Ciudad de México.

Cierre

- Discutir grupalmente acerca del origen de cada uno de estos conflictos.
- Presentar videos que el estudiantado habrá buscado previamente y que permitan recuperar la secuencia histórica de los hechos y el modelo ecosistémico, para así identificar influencias recíprocas en cada nivel sistémico.
- Elaborar un *collage* de la situación de la infancia y la generación de conflictos a nivel nacional. Otra modalidad puede ser crear un periódico mural con noticias acerca de la situación conflictiva y la niñez en nuestro país.
- Analizar y debatir sobre la siguiente pregunta: ¿Qué situaciones cambian en la solución de conflictos en el aula, considerando el contexto social, político, cultural, económico, familiar y escolar?

Lectura de apoyo:

Galeana, Rosaura. (1997). *La infancia desertora*. México: Fundación SNTE para la Cultura del Maestro Mexicano.

● ACTIVIDAD 2.3. ESTILO DOCENTE DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En indagaciones de la prensa fuente,⁵ se sostiene que las diferentes respuestas de los profesores ante el conflicto se presentan de la siguiente forma:

Actitud	Porcentaje %
Desconcierto	91%
Inhibición	29%
Huida	Sin estadística
Abandono de la docencia	17%
Ausentismo para reducir tensión	
Agotamiento	Entre 68% y 90%
Ansiedad	Mucha 9.4% y Bastante 43%
Depreciación del yo	28%
Reacción depresiva	

Inicio

Analizar el cuadro anterior como parte de las situaciones enfrentadas por parte de los profesores y su colectivo escolar.

Desarrollo

- Recuperar los ejemplos de conflictos del ejercicio anterior y reflexionar en qué medida el profesorado se centra en dichos aspectos para la solución de los conflictos en el aula.
- Leer el texto sugerido de María Teresa Gómez y observar que, desde la perspectiva de los autores, es preciso atender

⁵ *El País*, citado por Serrat, Albert. (2002). *Resolución de conflictos. Una perspectiva globalizadora*. Barcelona: CISSPRAXIS.

los enfoques desde los que actúa el docente, considerando los siguientes aspectos:

1. Sus estilos de solución,
2. el modelo de escuela,⁶ y
3. los valores que en ese entorno se fomentan y que pueden estar en contraposición con los de la familia.

A fin de analizar estos rubros, es preciso que el participante en la solución de los conflictos proceda a realizar algún instrumento de indagación con el estudiantado y profesorado, para sondear cada estilo de solución. Asimismo, se sugiere considerar lecturas que aborden modelos de escuela.

- Analizar en *La cuestión escolar*, de Jesús Palacios, el modelo de escuela tradicional y los conflictos que éste genera. Como ejemplo, en el anexo se presenta un instrumento que fue aplicado por una de las estudiantes en su centro escolar, con el fin de identificar qué es el conflicto para el profesorado y alumnado, y cómo enfrentar los conflictos en la escuela.
- Discutir este ejemplo en grupo y elaborar otros que puedan ser idóneos para aplicar en su centro escolar.

Los modelos de afrontamiento del conflicto se valoran de acuerdo con el instrumento de Francisco Cascón (2000), sin que éste sea el único medio para evaluar casos y formas de respuesta. Lo presentamos en el anexo, al final del presente, como una posibilidad más para su comprensión y análisis.

Para comprender este instrumento se deben analizar y discutir en grupo los diferentes estilos de afrontamiento del conflicto propuestos por este autor.

⁶ Los estilos que utilizaron los docentes en la solución del conflicto enfrentado se plantean en el estudio de casos, presente en el capítulo 6 de este cuaderno.

Lecturas de apoyo:

Cascón, Francisco. (coord.). (2000). *Educación para la paz y la resolución de conflictos*. Barcelona: Biblioteca Básica del Profesorado/Ciss/Praxis.

Cascón Soriano, Francisco. (2000). *Educación en y para el conflicto*. España: Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos/Universidad Autónoma de Barcelona.

Gómez Masdevall, María Teresa. (2000). *Propuestas de intervención en el aula: técnicas para lograr un clima favorable en la clase*. Madrid: Narcea.

Palacios, Jesús. (1989). *La cuestión escolar*. Barcelona: Laia.

● ACTIVIDAD 2.3.1. CUATRO ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

Considerando la lectura de Cascón (2000), desarrollar las siguientes actividades:

Inicio

Identificar los estilos de resolución que plantea.

Desarrollo

- Elaborar una descripción de las alternativas que propone, desde la prevención y la mediación.
- Definir ambos términos.
- Elaborar una ruta de la secuencia metodológica que propone este autor para atender los conflictos desde la Educación para la Paz.

Cierre

Aplicar el instrumento anexo propuesto y elaborar un diagnóstico de sus resultados.

LOS CONFLICTOS Y LA COMUNICACIÓN EN LA ESCUELA Y LA FAMILIA

Sabemos que cada sujeto involucrado en los conflictos del aula y la escuela experimenta una serie de sentimientos derivados del proceso de afrontamiento o evitación del conflicto; por ello, desarrollamos una serie de dinámicas vivenciales relacionadas con la comunicación de mensajes, la recepción de los mismos, y las emociones y sentimientos que afloran cuando se presentan situaciones como las siguientes. El ejercicio se realiza como juego de roles.

● ACTIVIDAD 3.1. ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y DESARROLLO DEL CONFLICTO

Inicio

Escribir en una hoja una situación conflictiva experimentada con uno o varios de sus compañeros en la escuela.

Desarrollo

- Realizar por parejas la lectura de las situaciones escritas.
- Reflexionar sobre los escritos.
- Los participantes, por parejas, representan los estilos de comunicación descritos.

- El resto del grupo observa los estilos de comunicación que se utilizan en cada escena del conflicto.
- El grupo observa la forma en que se desencadena el conflicto en cada situación.
- Se atienden los estilos de comunicación, así como el uso de lenguaje no verbal (gestos, tonos de voz, posturas del cuerpo).
- Se da cuenta de las contradicciones entre lenguaje no verbal y verbal.

Cierre

- Comentar las habilidades que debe tener el personal que atiende la mediación y negociación ante los conflictos.
- Enlistar las habilidades y competencias que deben desarrollarse como mediador de conflictos.

MODELOS DE ESCUELA Y CONFLICTOS

De acuerdo con Gómez (2005), es importante considerar los modelos de escuela para identificar qué tipos de conflictos se desatan en cada uno de ellos; los que la autora identifica son: conductista, humanista, constructivista y culturalista.

Inicio

Leer los principales modelos de escuela en el texto de Palacios (1989).

Desarrollo

- Reflexionar sobre el capítulo sugerido de Gómez (2000).
- Recuperar los modelos propuestos por los autores anteriores.
- Integrar una línea del tiempo que incluya las principales aportaciones pedagógicas y modelos de escuela, desde el siglo xx hasta la actualidad.
- Reflexionar en torno a la siguiente pregunta: ¿Qué tipo de conflictos se generan en una escuela tradicional con valores rígidos, controladores y de estilo militar?
- Comentar la película *El listón blanco*.
- Identificar cómo se resuelve un conflicto en la escuela Summerhill (Ver Palacios) y cómo se hace en un tipo de escuela tradicional. Comentar en grupo sus respuestas.
- Analizar los valores que están implicados en la forma de abordar los conflictos según el tipo de escuela.

- Reflexionar sobre algún conflicto que hayan vivenciado, y analizarlo en función del tipo de escuela y estilo docente aplicado en su solución.
- Presentar una nueva propuesta que valore el enfoque más pertinente.

Cierre

- Hacer una retroalimentación grupal.
- Sondear los conflictos que enfrentan los docentes y las perspectivas de solución.
- Elaborar un cuadro de tres columnas en el que se coloquen los siguientes aspectos:

Conflicto	Tipo de solución	Tipo de escuela

En la siguiente lista se plantean algunos aspectos derivados del proceso del conflicto para considerar en la práctica docente.

1. Ambiente de clase
2. Motivación del alumnado
3. Tratamiento de la diversidad en el aula
4. Evaluación del trabajo realizado
5. Relaciones con las familias del alumnado
6. Organización del trabajo en clase
7. Materiales y recursos insuficientes
8. Resolución de problemas personales

Considerar estos elementos para analizar diversas situaciones conflictivas de aula y escuela.

Lecturas de apoyo:

Gómez, B. (2005). *El secreto de Cristina*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Gómez, María Teresa y cols. (2000). *Propuestas de intervención en el aula. Técnicas para lograr un clima favorable en la escuela*. Madrid: Narcea.

Palacios, Jesús. (1989). *La cuestión escolar*. Barcelona: Laia.

● **ACTIVIDAD 4.1. VALORES IMPLICADOS EN EL CONFLICTO**

Los valores que están implicados en todo el proceso del conflicto son: respeto mutuo, solidaridad, capacidad de escucha, empatía, tolerancia, justicia, disposición para compartir, espíritu crítico, educación de la ciudadanía, formulación de normas y convenciones en las que participen los estudiantes, valoración de las normas que rigen la convivencia; ser participativo, colaborativo, dialógico, reflexivo y comprometido, para con uno y con los otros. Para reflexionar más acerca de los valores aprendidos e interiorizados en las actitudes con los otros, se desarrolla la siguiente temática.

La enseñanza de los valores en Educación Básica no es algo nuevo, siempre ha estado presente en la educación escolar y familiar de la infancia de nuestro país, en los libros de texto y, más aún, en la relación cotidiana entre adultos y educadores. Lo interesante es cómo se puede orientar esa enseñanza para el manejo de conflictos en la actualidad. La propuesta que aquí se maneja parte de un aprendizaje cultural, impregnado de valoraciones que son experimentadas por la mayoría, y no comúnmente con un sentido de justicia social y de democracia participativa. Algunas ideas han sido expuestas por educadores clásicos, como es el caso de Rousseau en su libro *Emilio*.

Para ello, proponemos la recuperación de las situaciones vivenciales cotidianas de niñas y niños, y la observancia de los modelos que tienen presentes en su entorno inmediato: padres, madres, maestros y personas cercanas a su crianza. Además, es preciso contar con una visión filosófica más amplia que guíe al profesorado en esta tarea.

En este capítulo sugerimos tres lecturas básicas que acompañan a la apropiación de elementos y herramientas para hacer efectivo este eje de trabajo. Los temas que proponemos para reflexionar, comentar, debatir, platicar, comunicar con niñas, niños y adolescentes, se derivan de lo que para ellos son experiencias significativas, que en muchas ocasiones permean toda su visión de la realidad y del mundo social y natural.

El propósito no es hacer una labor de convencimiento o adoctrinamiento con el alumnado, sino todo lo contrario: despertar un sentido crítico en su propia existencia, tomando en cuenta que también el profesorado mantiene ciertas ideologías que pueden influir en las ideas de cada estudiante.

Lo ideal, desde la propuesta de filosofía para niños, es que no se pierda de vista que las formas de pensamiento de los adultos no deberán influir ni manipular, en ningún modo, las ideas del alumnado en cualquiera de sus niveles educativos. Partimos de la promoción del diálogo, la participación y una mirada mutua que nos haga sentirnos presentes unos con otros.

Para orientar el manejo de conflictos, que es inmanente a toda relación, proponemos las siguientes actividades orientadas por una serie de situaciones descritas, considerando lo que para nosotros son las vivencias clásicas que comúnmente y/o particularmente experimenta cada estudiante, y que de ninguna manera se consideran exhaustivas.

Inicio

Identificar las principales ideas de la lectura del Cuento de Conapred.⁷ Aquí se parte de la idea de que la educación para la resolución de conflictos es educar en valores, lo que conlleva la formación de individuos

⁷ Conapred (2015) Declaración de los Derechos Humanos, Declaración de los Derechos del Niño, Convención sobre los Derechos de la Niñez. Artículo: “Las niñas y los niños tenemos derecho a vivir. El Estado tiene la obligación de garantizar nuestra supervivencia y desarrollo”. www.conapred.org.mx

autónomos que comparten valores aceptados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Esta lectura forma parte del Proyecto de Educación para la Cultura de Paz y No Violencia, de la Consejería de Educación de Andalucía, España. Consideramos que es un apoyo valioso, por lo que se recuperan las actividades referidas a la educación en valores.

Desarrollo

Considerar situaciones por las que puede atravesar un niño o niña y propiciar una discusión al respecto en forma de lluvia de ideas; se sugiere que se aborde aquélla que esté vivenciando el participante. Algunos de estos temas pueden ser:

- La llegada de un nuevo hermano(a).
- La muerte de un familiar: padre, madre, abuelo(a), hermano(a), primo(a), tío(a); una mascota se puede considerar aquí mismo, etcétera.
- El abandono de cualquier figura cercana de crianza o con la que exista dependencia de sobrevivencia.
- Divorcio o separación de padre y madre. A ellos se vinculan otras problemáticas, como alcoholismo de alguno de los progenitores, adicciones, prostitución, desempleo, etcétera.
- Abusos y maltratos sexuales, violaciones, trabajo forzoso, explotación.
- Cambio de casa o de escuela, lo que implica cambio de amigos(as) y compañeros(as), por situación económica, de migración, de seguridad, etcétera.
- Impacto por sucesos violentos como guerras, secuestros, masacres, narcotráfico, desastres naturales.
- La educación sexual, la información con la verdad, libre de prejuicios y mitos que los enfrentan a tempranas edades a embarazos no deseados, incluso a los 10 años o menos.
- Otras situaciones que enfrentan los estudiantes, posiblemente de manera conflictiva, están relacionadas con su aprendizaje,

desarrollo, y la apreciación de estas situaciones por parte de quienes les rodean, promovida en ocasiones por los resultados obtenidos en los exámenes, lo que probablemente los desvalore, rechace, excluya, discrimine y juzgue.

- La obtención de reconocimientos, diplomas y cuadros de honor que comúnmente dejan de lado a muchos otros alumnos que se esforzaron.
- La consecuencia, también común, es la desvalorización para quienes no figuran, situación que se repite en las relaciones que mantienen por toda una vida con diversos profesores(as), directivos y autoridades escolares.
- Otras vivencias cotidianas muy presentes son las motivadas por fechas cívicas o de fiestas; por ejemplo, la llegada de los Reyes Magos con obsequios al buen comportamiento; la Navidad y su significado religioso; y el culto a la bandera y a los símbolos patrios en el caso de niños que tienen otras religiones.
- Realizar un debate con respecto a las desigualdades en estos aspectos que se presentan en la niñez mexicana.

Las situaciones anteriores derivan en la forma en que el niño y la niña, en interacción con la familia, la escuela y otras instancias educativas, van estableciendo los valores que promueven el auto concepto y autoestima del niño(a) o adolescente.

Lecturas de apoyo:

Burget, María. (1999). *El educador como gestor de conflictos*. Bilbao: Desclee de Brower.

Binaburo Iturbide, J. y Beatriz Muñoz Maya. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/abaco-portlet/content/fa29ee02-577b-451d-8b4a-2c8a6644d842>.

● ACTIVIDAD 4.2. SITUACIONES CONFLICTIVAS VISTAS A TRAVÉS DEL CINE

Inicio

Organizar equipos para ver diferentes películas de educación.

Desarrollo

Reflexionar sobre los aspectos anteriores con cualquiera de las siguientes películas:

- *Mañana será otro día*. Dirección: Bertrand Tavernier. Producción: Francia, 1998. Duración: 117 minutos. Sinopsis: Daniel es profesor en una escuela situada en una zona marginal de Francia. Disfruta su trabajo y no lo cambiaría por nada. Un día, la madre de dos niños llega borracha al colegio y los abandona allí. Desde ese momento, Daniel se hace cargo de los niños, aunque no todo el mundo está de acuerdo.
- *Ser y tener*. **Dirección:** Nicolás Philibert. **Producción:** Francia (2002). **Duración:** 104 min. **Sinopsis:** Documental inspirado en el fenómeno francés de la escuela unitaria, que muestra la vida de una pequeña clase de un pueblo a lo largo de todo un curso, mostrándonos una cálida y serena mirada a la educación primaria en el corazón de la Landa francesa. Un grupo de alumnos entre 4 y 10 años, reunidos en la misma clase, se forman en todas las materias bajo la tutoría de un solo profesor de extraordinaria dedicación. Maestro de la autoridad tranquila, el profesor Georges López conduce a los chicos hacia la adolescencia, mediando entre sus disputas y escuchando sus problemas.
- *La caza*. **Director:** Thomas Vinterberg. **Producción:** Dinamarca (2012). **Sinopsis:** Lucas (Mads Mikelsen) ha sufrido un periodo complicado: se ha divorciado y ha dejado su trabajo como profesor de instituto. Ahora tiene intención de

emprender un nuevo camino, reconstruir su vida sentimental y profesional, así como intentar retomar la relación con su hijo adolescente, Marcus. A partir de ese momento, el clima enrarecido se extenderá como la pólvora y ya nada será lo mismo: la mentira llegará a todas partes y toda la comunidad en la que viven realizará contra él un juicio moral que destruirá su honor y vida. Este drama social y desgarrador, indaga en el fondo de los prejuicios y de la intolerancia del ser humano, así como en su capacidad para juzgar a partir de los rumores y de ser capaz de destruir la vida de una persona a consecuencia de ello.

- Para continuar con el análisis y reflexión de la influencia del contexto social en los conflictos escolares, se realiza una sesión con apoyo de la película *La clase*, **Director:** Laurent Cantet. **Producción:** Francia (2008). **Sinopsis:** Françoise y el resto de profesores se preparan para enfrentarse a un nuevo curso en un instituto de un barrio conflictivo. Deseosos de aportar la mejor educación a sus alumnos, se arman contra el desaliento. Culturas y actitudes se enfrentan en el aula, un microcosmos de la Francia contemporánea. Basada en una situación real en la educación media francesa. Se rescata el aspecto de las relaciones maestro-alumno y los enfrentamientos entre la cultura escolar y la diversidad de culturas de los estudiantes que asisten a la escuela. Es una oportunidad para observar cómo surgen y se desarrollan los conflictos escolares en el ambiente o clima del aula.

Desarrollo

Reflexionar sobre los valores que se promueven por parte de profesores y estudiantes, la comunicación, la interacción entre diversas culturas, la historia de vida de los estudiantes que están inmersos en los conflictos y las soluciones que dan los diferentes actores.

Cierre

- Recuperar las cintas para generar una evaluación de la situación escolar, los valores y su vínculo con la familia en determinados contextos sociopolíticos.
- Organizar una discusión grupal con los aprendizajes obtenidos a partir de las reflexiones hechas sobre las cintas.

En el Anexo se podrá encontrar una reflexión de la película *Mis pequeñas flores rojas*, escrita por una alumna.

● ACTIVIDAD 4.3. SUBASTA DE VALORES EN LA FAMILIA Y LA ESCUELA

Se hace un ejercicio de subasta de valores en la que participan tanto la escuela, autoridades y maestros, como padres y madres de familia. En el caso de hacer la dinámica dentro de la escuela de Educación Básica, se integran los alumnos.

Inicio

Cada participante va nombrando lo que considera que tiene un valor en la vida; el coordinador va anotando en el pizarrón lo dicho por ellos.

Desarrollo

- Repartir billetes de diferentes denominaciones a todos los participantes en la subasta.
- Indicar que es una subasta de valores, los cuales se proponen previamente por todos los participantes y se escriben en el pizarrón.
- El subastador va nombrando cada valor y pregunta cuánto dinero ofrecen por él. Se grita en cada ocasión: “¡¿Quién da más?!”, y “¡Se vende por X cantidad!”

- Después de la subasta, deben comentar lo que sintieron al comprar cada valor, respondiendo a las siguientes interrogantes: ¿Qué diferencias existieron entre lo que valora la escuela y la familia? ¿Hay contradicciones de valores? ¿Qué implicaciones tiene esto en relación a la generación de conflictos en la escuela? ¿Cómo podemos desarrollar un trabajo cooperativo entre ambas instancias?
- Comentar que es imprescindible contar con un itinerario de respuestas a los conflictos, éste se deriva de sus casos planteados, trabajados y expuestos en el apartado de casos de este cuaderno

Cierre

Reflexionar grupalmente cómo las personas van introyectando ideas ajenas a sus necesidades y planteamientos. Dar ejemplos de las repercusiones de este tipo de comportamientos en la identidad personal.

● ACTIVIDAD 4.4. CRÍTICAS A LA ESCUELA, LA FAMILIA Y LOS CONFLICTOS

Partiendo de la importancia de atender las necesidades de los niños y las niñas, y tomando en cuenta la generación de conflictos en las dos instituciones educadoras: familia y escuela, la siguiente actividad se centra en las críticas que plantea Francisco Tonucci (1991) a la figura de los adultos educadores, que incluye a padres, madres y profesores.

Inicio

Leer las caricaturas de Tonucci, en parejas.

Desarrollo

- Comentar cuáles son las críticas planteadas por el autor que más les llamaron la atención y por qué se coloca la caricatura en la pared del salón.
- Identificar con qué teoría se relaciona la situación (Piaget, Freud).
- Preguntar: ¿Qué autocrítica puedo hacerme como profesor(a), o como madre o padre?

Cierre

Reflexionar sobre la pregunta: ¿Qué sentimientos o emociones afloraron al visualizar las caricaturas y los conflictos que ahí se presentan?

Lectura de apoyo:

Tonucci, Francisco. (1991). *Con ojos de niño*. Barcelona: Barcanova.

PARTICIPACIÓN DE LAS NIÑAS Y LOS NIÑOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

● ACTIVIDAD 5.1. ¿QUÉ OPINAN LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS SOBRE LOS CONFLICTOS QUE ENFRENTAN EN LA ESCUELA?

Inicio

La siguiente actividad comprende un primer sondeo de los significados que los niños y niñas dan a las situaciones de conflicto escolar y de aula.

Cada maestro-estudiante elegirá, de acuerdo con sus posibilidades en el manejo de diferentes técnicas y recursos de indagación, qué medio o instrumento es más viable para rescatar dichas ideas de los estudiantes, ya sea a través de cuestionarios, encuestas y entrevistas individuales y en grupo. Ejemplo: Anexo 1.

Desarrollo

Reflexionar, a partir de una lluvia de ideas, sobre los puntos de vista de los participantes ante los conflictos planteados; como un breve ejercicio acerca de “la historia de mi vida”, donde una profesora logró percibir los aspectos en que se desatan mayores conflictos. Enseguida se presentan algunos ejemplos de esos resultados:

A nivel secundaria

- No se sienten comprendidos.
- Por ser niñas, en casa deben hacer quehaceres.
- El uniforme y uso de celulares.
- Atención de padres.
- Adicciones.
- Infidelidades en la familia.

En primaria

- Pérdida de familiares por enfermedades.
- Abandono por una nueva pareja.
- Abandono por trabajo de sus padres.
- Golpes de padrastros.
- Problemas de conducta (ser mentirosos, agresivos).
- Soledad.
- Mala relación con sus compañeros.

Cierre

Reflexionar sobre la pregunta: ¿Qué hemos aprendido del diálogo con los niños y niñas?, y abordar como reflexión un texto de Freire acerca de la importancia del diálogo.

Lectura de apoyo:

Freire, Paulo. (1994). *Cartas a quien pretende enseñar*. Buenos Aires: Siglo XXI.

● ACTIVIDAD 5.2. SI YO FUERA PROFESOR DE ESTA ESCUELA, ¿QUÉ HARÍA?

Otro ejercicio más para conocer la percepción de los estudiantes, esta vez aplicado a nivel de secundaria, es formular la pregunta que titula

esta actividad, con la intención de escuchar opiniones del alumnado acerca de sus profesores.

Inicio

Organizar una entrevista focal con un grupo de alumnos y alumnas, donde se formule la pregunta anterior. El ejemplo que se muestra se obtuvo con los alumnos de una secundaria para trabajadores. Ellos expresaron:

- No dejaría tareas.
- Enseñaría con técnicas diferentes.
- Sería tolerante y no daría tantas sanciones.
- Daría más tiempo para el receso.
- Mejoraría la disciplina.
- Sería más exigente.
- Me interesaría por el sentir de mis alumnos.
- Pondría más orden y trataría de enseñar más cosas.
- Daría mis mejores conocimientos.
- Les daría la oportunidad de opinar.
- Sería tranquila, respetaría a los alumnos y les enseñaría mucho.
- Trataría de hacer entender a los chavos para que se den cuenta de sus errores.
- Enseñaría nuevas cosas.
- Trataría bien a mis alumnos y sería paciente con ellos.
- Haría divertidas mis clases.
- Corregiría a los latosos.
- Pondría más atención a los alumnos y explicaría más la materia.
- Prepararía mejor mis clases y tomaría cursos.
- Dejaría salir más temprano.
- No tendría la suficiente paciencia para aguantar tantas presiones, pero haría mi mejor esfuerzo para llevarme bien con mis alumnos y compañeros.

- Daría mis clases fuera del salón y los pondría a hacer deporte.
- Daría clases que llamaran la atención de mis alumnos.

Desarrollo

- Grabar la entrevista y observar las respuestas que se van planteando en el curso de ésta.
- Reflexionar sobre los resultados de los instrumentos diseñados y aplicados, para sondear significados y sentidos del alumnado con respecto a la generación y tratamiento de los conflictos que viven.
- Escuchar las opiniones de cómo se sintieron con la actividad.

Cierre

Identificar propuestas del alumnado y valorar cuáles de éstas se pueden implementar.

Otra vertiente de exploración con la misma secuencia es la que viene a continuación.

● ACTIVIDAD 5.2.1. SI LAS PAREDES DE LA ESCUELA HABLARAN, ¿QUÉ DIRÍAN?

Inicio

Plantear al alumnado esta pregunta, considerando el hecho de que ellos o ellas generalmente no lo dicen directamente. Ejemplos de respuestas:

- Los maestros se enterarían de muchas cosas que no saben.
- Si hablaran, a todos nos sancionarían.
- Que necesitan arreglos.

- Ya nos hubieran corrido a todos.
- Cómo se daban antes las clases.
- Criticarían a algunos profesores por su clase.
- Que no las rayaran.
- Hablarían del trato que nos dan los maestros.
- Se enterarían de todo lo que decimos y de que no trabajamos.
- Que hay muchos alumnos latosos.
- Que no se aprovecha la escuela.
- Platicaría con ellas.

La aplicación de las dos preguntas es una experiencia interesante que nos muestra parte de la realidad de nuestra escuela. Es común escuchar en los compañeros(as) que nuestros alumnos(as) no dicen la verdad pero, sinceramente y conociendo la realidad misma en la que nos encontramos, las respuestas que generaron los alumnos y alumnas representan en gran medida la urgente necesidad de replantear nuestro quehacer educativo.

Cierre

Comentar en grupo las respuestas.

● ACTIVIDAD 5.3. APLICACIÓN DE SOCIOGRAMA

El uso del sociograma. El sociograma es una herramienta que ha sido valiosa para el diagnóstico de conflictos en el aula partiendo de las relaciones grupales.

Inicio

Aplicar las siguientes preguntas al grupo escolar a su cargo:

- ¿Con quién de tus compañeros te gusta convivir?
- ¿Con quién de tus compañeros te gusta trabajar en equipo?
- ¿Con quién de tus compañeros NO te gusta convivir?

- ¿Con quién de tus compañeros NO te gusta trabajar?

Las respuestas se desarrollan de manera individual.

Desarrollo

- Analizar qué le dicen a usted las respuestas obtenidas en temas de organización, cohesión, comunicación en el grupo, y la generación de conflictos a partir de esta situación grupal.
- Indagar más acerca del contexto familiar y cultural de aquellos alumnos(as) que fueron elegidos como rechazados.

Cierre

Plantear un cambio de organización del grupo, que redunde en la mejora de las relaciones de conciencia en éste.

LA PARTICIPACIÓN DE LA FAMILIA ANTE LOS CONFLICTOS ESCOLARES

Ante la diversidad de conflictos que existen en el aula, estos son percibidos por algunos docentes estudiantes de la Maestría en la Universidad Pedagógica como problemas originados desde el entorno familiar. A fin de identificar el fenómeno en su justa dimensión, en este tema se desarrolla el estudio de la participación o influencia de los sistemas familiares y la generación de conflictos en interacción con el sistema escolar. Para ello proponemos lo siguiente.

Inicio

Revisar las lecturas de apoyo donde se muestra la diversidad familiar y su complejidad en la actualidad.

Desarrollo

- Elaborar un cuadro de doble entrada con las características y tipos de familia que plantean los autores.
- Identificar la diversa gama de modalidades de familias que pueden existir, aunadas a las que plantea este autor.
- Elaborar una entrevista a un tipo de familia de los que se sugieren en estas lecturas.

Tipo de familia	Características

Trabajo en equipo

- Cada equipo debe representar un tipo de familia, elegido por cada uno de ellos. Las familias pueden ser autoritarias, democráticas o permisivas.
- Discutir alguna problemática familiar asociada a situaciones conflictivas en el aula.
- Asignar los roles que se van a jugar.
- Representar la situación conflictiva.
- Hacer un listado de los conflictos que se mencionaron y las soluciones que se plantearon ante el conflicto.

Cierre

- Comentar en grupo la experiencia.
- Para la reflexión realizada, con respecto a la influencia de la familia en los conflictos, recuperamos el ejercicio propuesto por Rolando Martíniá (2001).

Lecturas de apoyo:

Horkheimer, Max. (1994). "La familia autoritaria". En: Erich Fromm, *La familia*. Barcelona: Península, pp. 177-194.

Martiniá, R. (2003). *Escuela y familia: una alianza necesaria*. Buenos Aires: Troquel.

Misutu, G. (2001). *La familia y la educación*. Barcelona: Octaedro.

Parra Velasco, M. L. (2005). *Comunicación entre la escuela y la familia: fortaleciendo las bases para el éxito escolar*. México: Paidós.

Samper, L. (2000). *Familia, cultura y educación*. España: Universitat de Lleida.

● ACTIVIDAD 6.1. IMPLICACIONES DE LA FAMILIA EN LOS CONFLICTOS ESCOLARES

Inicio

Leer los capítulos 1. “El problema son los padres” y 5. “El trípode educativo”, de Martíñá (2003).

Desarrollo

Comentar las siguientes preguntas: ¿Cuál es el papel de la familia en el origen y desarrollo de conflictos escolares? ¿Qué opinan de los planteamientos de Martíñá con respecto a que los docentes se sienten en orfandad y sin apoyo para solucionar conflictos en el aula? ¿Cuál es el papel de los padres, la escuela, los maestros y los medios de comunicación en la solución de conflictos en el aula?

Cierre

Inventar un cuento en el que estas tres instancias participen positivamente para la solución de un conflicto escolar o de aula, e intercambiar sus productos como material para trabajarlo con otros compañeros de escuela y padres de familia.

● ACTIVIDAD 6.2. LA FAMILIA SEGÚN DIVERSOS ENFOQUES

Inicio

Considerando las diversas características de las familias que se han desarrollado en la sociedad, enseguida acotamos algunas de ellas con el fin de que el lector dimensione y reconozca todas las variaciones

de familias que existen. Algunos enfoques teóricos que consideramos pertinentes son: Minuchin-Visión Sistémica, Gonzalbo-Historia, y Musitu-Enfoque Psicológico.

La familia desde el enfoque sistémico

Existen otros autores sistémicos que apoyan el análisis de la familia: Virginia Satir con la idea de la familia nutricia; y Minuchin con las familias flexibles, cerradas, abiertas y semiflexibles, entre otras.

Desarrollo

- Indagar todos los conceptos existentes a fin de revalorar el papel de las familias ante los conflictos escolares.
- Reflexionar, mediante la descripción de la estructura de una familia, la comunicación, límites, alianzas y coaliciones entre los miembros de las mismas.
- Definir: ¿Qué es familia para Bronfenbrenner?
- Explicar el modelo ecológico de Bronfenbrenner.
- Responder lo siguiente: ¿Desde qué enfoque define la familia Salvador Minuchin? ¿Cómo clasifica a las familias? ¿Qué es la familia para Virginia Satir?
- Explicar cuál es el elemento primordial para que funcione una familia: ¿Qué es la familia y desde qué enfoque la observa Gonzalo Musitu?

Cierre

Hacer un debate en las sesiones acerca del papel de educadores responsables ante la generación de conflictos en la escuela. Para este ejercicio, la mitad del grupo apoyará a la escuela y la otra mitad serán padres y madres que se niegan participar con ésta, argumentando pros y contras.

Lecturas de apoyo:

Gonzalbo, Pilar (compilación). (1993). "Introducción". En: *Historia de la familia*. México: Instituto Mora / UAM, pp. 7-28 .

Minuchin, Salvador. (1986). *Familias y terapia familiar*. México: Gedisa.

Musitu, Gonzalo. (2001). *La familia y la educación*. Barcelona: Octaedro.

Satir, Virginia. (1991). *Nuevas relaciones en el núcleo familiar*. México: Pax.

● **ACTIVIDAD 6.3. MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS
A TRAVÉS DEL CUENTO**

Trabajar con niñas y niños en sesiones permanentes de lectura de cuentos con los que ellos y ellas se identifiquen.

Inicio

Revisar diferentes cuentos en la sesión y tomar un rato de lectura.

Desarrollo

- Comentar los temas que se tratan en las lecturas y el conflicto que se puede trabajar con cada una.
- Procurar tener temas variados que sean del interés de niñas y niños, y traten la relación que existe entre la familia y la escuela, quedando el alumnado en medio de estos dos frentes.

Cierre

- Agrupar a los participantes en equipos y elegir un cuento para representarlo, mediante el uso de títeres o alguna otra dinámica que ellos elijan.
- Comentar la experiencia, haciendo énfasis en las emociones presentes en los participantes.
- Se anexa la lista de cuentos y materiales que trabajamos de la SEP (Anexo 2).
- Dramatizar las historias o hacer títeres con algún cuento que elijan las y los participantes.

CASOS DE BULLYING

En el desarrollo de los proyectos se presentó un debate con respecto a si existe *bullying* en el nivel preescolar. Atendiendo a esta situación, se recomiendan las siguientes actividades:

Inicio

Revisar el estado del arte sobre este tópico. Son valiosas las aportaciones sugeridas en el libro de Alfredo Furlán (2013).

Desarrollo

- Revisar, en particular, el segundo capítulo de la lectura de apoyo acerca de la convivencia escolar.
- Realizar un sondeo de opinión entre las profesoras de preescolar y familiares que tengan hijos o hijas en este nivel, considerando las fichas anecdóticas propuestas por La Torre, así como la recuperación de notas periodísticas o videos que hagan alusión a dicha problemática.
- Revisar el capítulo sobre el *bullying*.

Cierre

- Realizar un debate en torno a la existencia del *bullying* entre el alumnado de nivel preescolar.

Lectura de apoyo:

Furlán, Alfredo. (2013). *Convivencia, disciplina y violencia en las escuelas. 2002-2011. Cuadernos de conocimiento*. México: Comie.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. APRENDIZAJE BASADO EN CASOS*

● ACTIVIDAD 8.1. ESTUDIO DE CASOS

El aprendizaje es la manera en que cada persona procesa y construye la información desde su propio punto de vista, por lo que es importante hacer que los alumnos conozcan la estructura del contenido por aprender y las relaciones con sus elementos, lo que facilita la retención del conocimiento.

Así, la *enseñanza situada* resalta el contexto cultural en el que tiene lugar la adquisición de habilidades intelectuales en la interacción con los otros, en un contexto de resolución de problemas.

A continuación, empezaremos por las experiencias de nivel preescolar. El caso uno trata un tema que viven muchas escuelas: la confrontación entre las formas de educar de las profesoras y la mirada de los padres y madres de familia ante las necesidades de sus hijos.

Mucho se ha hablado de una competencia, sobre todo por el papel que juega la profesora desde la visión del maternaje, la rivalidad o celos que pueden generarse entre ambas figuras, y las exigencias

* Agradezco la colaboración de Mari Cruz Neri Castañeda, Laura López Nuño, Magali Pineda Espejel, Marla Cecilia Pimienta Hernández, Claudia Cecilia Ramírez Morales y Miguel Ángel Serrano Benítez en el presente capítulo.

y vigilancia de las madres ante posibles maltratos de las profesoras. Aquí presentamos un caso concreto que no se orienta a dar preferencias o razón a un lado u otro, simplemente se detallan los hechos, quedando como reflexión la idea de la necesidad de que impere lo justo y razonable para todos.

Inicio

Elegir uno de los casos que se describen enseguida y reflexionar acerca del conflicto que se desarrolla.

Desarrollo

- Comentar en grupo, ¿qué piensan con respecto a la situación conflictiva?
- Comentar, con base en las herramientas teóricas revisadas, ¿cómo es para usted la solución que se da al conflicto por cada persona involucrada?

Cierre

- Elaborar una solución alternativa pertinente para cada caso.
- Realizar un estudio del conflicto a partir de un análisis basado en problemas.

Lectura de apoyo:

Frida Díaz Barriga (2006). *Enseñanza situada: vínculo entre la escuela y la vida*. México: Mc Graw Hill.

Caso de resolución de conflictos en Preescolar

Por Claudia Cecilia Ramírez Morales

Nos ubicamos en el grupo “2° C”, de un jardín de niños ubicado en Pedregal de Santo Tomás, Tercera Sección, durante el ciclo escolar 2011-2012, a las 12:10 p.m., hora de la salida escolar.

Estaba en la puerta del salón llamando a los niños para que fueran con sus mamás. Algunos ya se habían retirado, pero aproximadamente 30 de ellos estaban aún en el salón. Las mesas estaban junto a las paredes del aula y las sillas apiladas frente al pizarrón, como era costumbre organizar el mobiliario a la hora de salida; por tanto, había un espacio amplio en medio del aula, donde los niños esperaban a ser llamados, algunos de ellos sentados y otros parados o caminando por el salón.

A (un niño de estatura muy por debajo de la media) estaba sentado cerca de *Y* (un niño de estatura media). Al ir llamando a los niños, me percaté de que *A* estaba llorando, fui a ver qué pasaba y me dijo que *Y* lo estaba molestando. Me explicó que *Y* intentaba jugar con él, pero que *A* no quería. Entonces, dirigiéndome hacia *A*, le comenté que si él lo deseaba, podría jugar con *Y*, y le expliqué a este último que, si el otro no quería, no debía molestarse ni obligarlo a hacerlo. Transcurridos unos tres minutos aproximadamente, *A* volvió a llorar, y vi que *Y* estaba encima de él mordiéndole la oreja derecha; rápidamente fui hacia donde estaban y tomé a *Y* por la cintura para separarlo de *A*.

Después de revisar que la oreja de *A* se encontrara bien (estaba roja), tomé de la mano a *Y* para conducirlo a una silla, y le dije con firmeza que esperara ahí sentado mientras lo llamaba pues no había estado bien lo que había hecho.

En ese momento entró la abuela de *Y* gritando que dejara a su nieto en paz y que no lo estuviera maltratando. Le traté de explicar a la señora, en un tono calmo, lo que pasó y por qué lo había tenido que apartar. Ella observó a *A*, que aún estaba llorando, y dijo que eso no me daba derecho a golpear a su nieto. Traté de tranquilizar a la señora, mientras le explicaba que su nieto había faltado a una de las normas de convivencia al no respetar a su compañero, que ya se le había dicho con anterioridad que no lo estuviera molestando pero había hecho caso omiso. Ella, mientras, seguía gritando que yo le había pegado a su nieto y que quería hablar con la directora para que me sacara de la escuela. Yo le dije que me diera un momento y que luego podríamos subir a hablar con la directora si eso era lo que deseaba.

La mamá de *A*, al ver lo que pasaba, entró también al salón y se llevó jalando a la mamá de *Y*, para permitirme terminar de entregar a los demás niños.

Abuela y mamá estuvieron discutiendo sobre lo que había pasado con sus niños, y otras mamás que se acercaban se quedaban a ver qué estaba pasando e iban tomando partido.

Al terminar de entregar a los niños, la mamá de *A* me dijo que la abuela de *Y* se encontraba hablando con la directora y que le estaba diciendo que yo había golpeado a su nieto. Ella y las cinco mamás que estaban ahí, me dijeron que ellas también irían con la directora y expondrían la contraparte para dejar en claro que yo no había lastimado al niño.

Una vez que la directora terminó de hablar con la abuela, ésta me mandó llamar para que le ofreciera una disculpa por haber golpeado a su nieto, lo que en verdad hizo que me enfadara, pero como se nos ha dicho que primero acatemos y luego nos inconformemos, tuve que hacerlo. Las seis madres de familia restantes vieron esto y subieron las escaleras hacia la dirección para exponer ante la directora su desacuerdo y su sentir sobre la manera de reaccionar de la otra señora, así como lo que realmente había pasado, mientras me decían que no debía haberle pedido disculpas por algo que yo no había hecho, y que ellas eran testigos de que nunca había agredido al niño, quien tenía un historial de no hacer caso y de agredir a los otros compañeros.

Al final, la directora pidió a ambas partes evitar estas reacciones y formas de resolución, pues no eran las adecuadas para dar a los niños un buen ejemplo de cómo resolver problemas con los demás. También les pidió a las mamás que abandonaran la dirección para hablar conmigo y la otra señora implicada.

Cuando la directora le dijo a la abuela de *Y* que se me daría un escarmiento por mi manera de proceder, ella se fue conforme. Después, cuando subió el otro grupo de mamás, les agradeció el apoyo que me brindaron y les expresó que no se preocuparan pues no habría ningún tipo de sanción hacia mi persona.

Una vez que todas las madres salieron del plantel, la directora habló conmigo para pedirme que, de ese momento en adelante, no me volviera a acercar a Y, y ni siquiera lo tomara del brazo, por mi seguridad. A partir de ahora, todo lo que Y hiciera tendría que reportarlo a su mamá, quien era la tutora encargada del niño; y a la abuela, habría que decirle que su nieto siempre se había portado bien.

Participantes	Ejemplo Niño Y y Abuela	Niño A y Mamá
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quiénes son los protagonistas? • ¿Quiénes participan de manera indirecta y cómo influyen? 		
Interacciones <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipo de relación establece la maestra con Y? • ¿Qué relaciones establece con las madres de los implicados? 		
Sentimientos <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se advierten emociones y sentimientos? 		

Proceso <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuánto tiempo duró el conflicto y cómo evolucionó? 		
Valores <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué valores se aprecian o se manifiestan explícitamente? 		
Intereses y necesidades <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es lo que interesa resolver principalmente? • ¿Qué necesidades están asociadas a tales intereses? 		
Posiciones <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las posturas durante el episodio? 		

De acuerdo con Torrego (2006), generalmente resolvemos los conflictos bajo tres modelos: el punitivo, el relacional y el integrado.

A continuación, argumente qué tipo de solución se dio en este caso, de acuerdo con las formas de solución que plantea Torrego.

● ACTIVIDAD 8.2. UN CASO DE CONFLICTO: “NUNCA ENTENDÍ...”

Por Marla Cecilia Pimienta Hernández

En diferentes momentos de la vida nos enfrentamos a situaciones que nos orillan a participar, permanecer y, en el mejor de los casos, a integrarnos a lugares nuevos, lugares que se conforman por gente, actividades, formas de pensar, reglas, “códigos”, etc., distintos y posiblemente ajenos a los propios; sin embargo, las circunstancias, que pueden ser múltiples, nos empujan de pronto a formar parte de los usos y costumbres establecidos por el contexto y desconocidos para la gente “nueva”⁸ pues, por el hecho de estar dentro de un grupo, se asume que ya todo es conocido y comprendido por la persona que llega, sin que necesariamente sea así.

Lo anterior sucede frecuentemente y en muchos lugares, las escuelas son espacios en donde la migración docente resulta una constante, profesoras vienen, profesores van, provocando en ellos, y en toda la comunidad educativa, sentimientos y emociones que a veces detonan situaciones conflictivas.

El caso que presento se desarrolló dentro de un jardín de niños público, ubicado en la colonia San Marcos, de la Delegación Xochimilco, en la Ciudad de México. Lo protagonizó una madre de familia, los y las niñas del grupo de preescolar, una especialista de CAPEP, autoridades de la institución y yo, la docente.

⁸ “Nueva” es el adjetivo que se adopta y adapta a la persona que se integra a un espacio desconocido y comienza a formar parte de éste.

En el conflicto se entretejieron emociones y razones, roles y estereotipos, supuestos y contundencias, verdades y mentiras, conocimiento e ignorancia; todos ellos, elementos que de un modo u otro estuvieron latentes mientras duró el problema, incluso después de haberse “resuelto” el conflicto, por lo menos en mi persona.

La intención es narrar el hecho desde mi perspectiva y exponer el modo de solución que terceras personas le dieron al conflicto, así como algunos supuestos en torno a otras formas o propuestas para resolverlo.

Narración del caso

Después de mi reingreso a la SEP, y casi cinco años después de un anhelado cambio de adscripción, llegué a laborar a un jardín de niños donde, aparentemente, el equipo de trabajo, los y las niñas, así como las madres y padres de familia, me recibieron dentro de un ambiente cordial. Con temores, incertidumbres, posibles angustias, nerviosismo, pero a la vez con motivación, entusiasmo e interés, iniciaba mi “rito” de conocimiento y adaptación a la escuela y todo lo que ello implicaba.

El grupo de 3er grado a mi cargo tenía el antecedente, según observaciones de otras docentes, de ser muy inestable y con un nivel académico atrasado en comparación con los otros grupos del mismo nivel. Dichas situaciones se debían al cambio constante de educadoras, que provocaba en las mamás, tal vez más que en los niños(as), enojos, angustias e incertidumbres por la “nueva” docente a la que le darían el grupo.

Aquella docente era yo, nadie me conocía, nadie sabía nada de mí. Día a día llegaba al Jardín y asumía mi rol, mis funciones, mis deberes, como siempre lo había hecho en cualquier otra escuela. Después de 4 o 5 meses aproximadamente, comenzaba a sentirme parte del equipo, parte de la comunidad; para ese momento los niños, las niñas y yo estábamos ya adaptados, comenzábamos a conocernos más y mejor, e incluso los vínculos afectivos ya estaban presentes. El tipo de relaciones que establecía con mis colegas, autoridades y equipo en general, eran netamente de trabajo, a veces

con ciertas diferencias en las percepciones, en las maneras de ver, hacer y pensar, pero llevadas siempre con respeto mutuo. En cuanto al tipo de relación que tenía con las mamás, abuelitas y/o algunos papás que asistían a la escuela, estas figuras, al igual que cualquier otra dentro o fuera de la escuela, siempre han merecido mi respeto, atención y abierta comunicación.

Todo avanzaba con normalidad, hasta una mañana en que entró la especialista de CAPEP a mi salón. Era una excompañera de generación a quien me encontré de nuevo en esta escuela después de 18 años. Al saludarme, me dijo que entraría al salón de clases a observar, cosa que no me pareció nada extraña, la presenté con el grupo diciendo que tendríamos una visita que nos acompañaría durante el día. A lo largo de la jornada, se sentó, se paró, caminó, observó, platicó con los niños y niñas, e hizo registros en diferentes momentos; durante el recreo continuó en el mismo tono, observando y entrevistándose con los pequeños(as). Al final de la mañana, se despidió de mí sin mayor detalle.

Al otro día, empezaba mi rutina de actividades cuando de pronto apareció de nuevo en el salón e hizo exactamente lo mismo que el día anterior; desde las 9 hasta las 12 estuvo metida en mi salón. En lo personal, tenerla dos días seguidos observando no me generaba tanto ruido pero, ¿todo el día? Creo que eso sí ya comenzaba a ser demasiado; sin embargo, lo asumí como parte de la rutina de su trabajo.

Al tercer día nuevamente se repitió el ritual de los dos días anteriores, cuando la vi entrar al salón entonces sí me dije: “*¿Otra vez me toca observación? ¡Ay no, por favor, ya es demasiado!*”, En fin, no hice, no dije, no pregunté nada, y transcurrió la jornada.

Al dar las 12 del día, hora de la salida, fui entregando a niños y niñas según iban llegando por ellos(as). Saludaba a cada mamá como todos los días, respondía a las dudas, atendía quejas, comentarios, y hasta bromas o chistes que llegan a darse en ese momento del día. Una vez que todo el mundo se había retirado, en el salón nos quedamos la especialista y yo. En ese momento se acercó a mí y me dijo más o menos así:

—Tengo que hablar contigo, te voy a decir por qué he estado aquí estos tres días, te voy a decir lo que sucede.

—Sí dime —dije, con gesto de duda e inquietud.

—Hace unos días, una mamá fue a la dirección a poner una queja en contra tuya, argumentando que su hija le había contado que te dirigías a ella y al resto del grupo con groserías (palabras muy fuertes) y algunos maltratos físicos, por lo que de inmediato la supervisora y directora le dijeron que investigarían el caso y a la profesora, porque eras nueva y en realidad no te conocían del todo. Entonces ellas hablaron conmigo, explicándome la situación y pidiéndome que te observara algunos días. Durante este tiempo he hablado con la niña supuestamente agredida, con el resto del grupo y les he preguntado sobre ti, sobre cómo los tratas, qué hacen en clase, cómo les hablas, etc. Te he observado detenidamente, desde la entrada hasta la salida, para el tipo de relación que estableces con las mamás, tus actitudes, tu lenguaje etc., y al término de cada mañana entrego a la dirección un reporte. Sinceramente, no he encontrado ningún motivo o indicio de lo que la mamá refiere, los niños no han dado ni una queja tuya, al contrario, hablan bien de ti. Todo lo he reportado a la dirección y las autoridades dijeron que ya eran suficientes días de observación para que hubiera aparecido algo en tu contra.

Mientras escuchaba la narración, iba experimentando una serie de sentimientos y emociones encontradas. No sabía ni qué pensar, ni qué decir, estaba como en *shock*, no podía creer lo que escuchaba. Para empezar, yo sabía perfectamente que nunca había tenido un comportamiento así con esa u otra niña o niño, la especialista me conocía de años atrás y sabía cómo era; no podía comprender cómo la mayoría de las personas del colectivo escolar estaban enteradas de esa situación menos yo. Ahora entiendo que tal vez su lógica fue no decirme algo para no “contaminar” los hechos, pero en ese momento su comportamiento me indignó porque me sentí como una tonta, totalmente ignorante de lo que sucedía a mi alrededor, como burlada. Por otro lado, pensaba en la mamá acusante pues, hasta donde podía recordar, jamás tuvimos algún roce o mal entendido; por el

contrario, llegamos a entablar varias veces conversaciones cordiales a la hora de la salida, incluso con la niña enfrente. Esa situación me hacía confundirme más porque no lograba encontrar alguna razón para que la señora hubiera ido a la dirección a quejarse. Además, durante esos tres días, la señora había recogido al final de las clases a su hija, saludándome como si nada pasara.

La directora del Jardín habló conmigo y solamente me dijo que me habían ido a observar para que la señora viera que sí era tomada en cuenta y se atendía su queja. La respuesta y “ligereza” con la que manejó la situación ante mí no me pareció del todo ética como equipo de trabajo, porque me sentí poco o nada apoyada o protegida, ya que después me enteré de que a la señora le habían dicho que como yo era “nueva” en la escuela, en realidad no me conocían del todo, dudando de que en realidad fueran ciertas sus acusaciones.

Al otro día, a la hora de la salida, cuando la señora fue por la niña, le pedí unos minutos para hablar con ella, y accedió de buena manera. Una vez solas, le dije que había una queja en la dirección, que me habían observado, incluso investigado por varios días, pero que si existía algo que ella tuviera que decirme, por favor lo hiciera, pues desde el primer día que había llegado a la escuela les había dicho y reiterado en varias ocasiones que siempre estaba abierta al diálogo, a recibir sugerencias y aclarar situaciones o dudas con toda confianza. La señora sólo me decía que sí y que sí, y al final, sin hablar absolutamente nada y siempre con un gesto amable, dijo “gracias”, se despidió de manera cordial y se fue.

Al otro día me acerqué a la pequeña, le pregunté si sabía por qué su mamá estaba molesta conmigo o algo más sobre lo sucedido. La niña respondió que ella no sabía nada, que su mamá le había dicho que dijera que la maestra le hablaba con groserías y la trataba mal, y aunque ella le aseguró a su mamá que no era así, ésta no se cansaba de asegurarlo. En ese momento descubrí la manipulación de la señora, sin tener idea de las razones que la motivaban a ello. Mi actitud frente a la niña fue de solidaridad, lo que provocó que me acercara más a ella en los días posteriores.

Mi estado de confusión no cedía, tardé varios días en reorganizar mis sentimientos y emociones; tuve que hacer una amplia reflexión en torno a mis desempeños, mis actitudes y mis conductas para con todo mundo, lo que me permitió, poco a poco, reacomodar internamente nuevas significaciones con respecto a la cultura escolar y reafirmar que siempre me he conducido con profesionalismo, que no tenía nada de qué sentirme culpable, y que únicamente con mi trabajo iba a lograr entrar, permanecer y ser reconocida en la comunidad.

Un par de meses después fui acreedora de una beca, lo que implicó retirarme de la escuela y dejar el grupo. El día de la despedida recibí demostraciones de cariño y agradecimiento, muestras importantes, pero más que de las mamás, de los niños y las niñas que meses atrás recibía y ahora dejaba. Entre las niñas estaba la pequeña con quien tuve el problema, quien me pidió mi teléfono para poder hablarme cuando me extrañara.

Núcleo del conflicto

Más que lo denunciado por la mamá, que no era cualquier cosa y requería atención, seguimiento y, por supuesto, solución, desde mi mirada, el verdadero conflicto se centró en:

- El modo de darle solución.
- El tipo de comunicación triangular que se utilizó, poco asertiva, llena de dimes y diretes.
- No confrontar a las partes involucradas (en el sentido de reunir, hablar y escuchar de frente).
- El estilo o actuación “fantasma” de la directora ante la docente implicada.
- La exclusión total de la profesora mientras todo sucedía, así como del resto de las educadoras como equipo colegiado y parte fundamental en el marco integral de la convivencia dentro de la escuela.
- La falta de acuerdos consensuados, la recapitulación y, por supuesto, la evaluación del hecho.

Estilo docente/modelo de la escuela

De acuerdo con los teóricos, los estilos docentes son resultado de los aprendizajes, construcciones y experiencias vividas a lo largo de la vida, adquiriendo significación dentro de un marco social, cultural e histórico. Las creencias, las percepciones, las ideas, los valores, la personalidad, etc., que de manera personal y a la vez social construimos y deconstruimos, porque no son procesos definitivos ni estáticos, son parte de nuestra subjetividad, la cual se evidencia a través de nuestras conductas y actitudes cotidianas.

El ser docente viene cargado de todo aquello social y personal que, al entremezclarse y significarlo, es lo que da sentido a nuestros quehaceres educacionales: ser una profesora o profesor tradicionalista, constructivista, socio culturalista, conductista, humanista, anarquista, libertario, etc., refleja la manera en la que vemos, entendemos y actuamos dentro de las aulas, que para mí es el estilo de vida con el que nos movemos por el mundo.

Las instituciones, por su parte, responden a necesidades e intereses de orden social, político y económico, de tal suerte que también se conducen bajo un modelo pedagógico específico. Dentro de nuestro sistema educativo, por lo general, las escuelas miran desde una perspectiva tradicionalista y reduccionista.

Partiendo de lo anterior, se puede observar que en el conflicto se manejaron dos miradas diferentes, por un lado la mía, o sea la de la docente, que fue una postura humanista, en el sentido en que, desde el inicio, mi foco se centró en el sentir y hacer de las personas involucradas; es decir, no podía, ni puedo comprender aún, cómo se condujeron unos seres con otros, dónde la interacción, la comunicación, los sentimientos, las emociones y los derechos quedaron en segundo plano, y fueron evidenciadas situaciones de inequidad y exclusión.

Por otra parte, la escuela solucionó el conflicto bajo un modelo punitivo, en el cual su intervención fue superficial al tomar en cuenta la queja sin hacer una investigación más a fondo; en realidad, el conflicto no se resolvió, sólo se “calmó” momentáneamente. Hubo un

distanciamiento por parte del equipo colegiado, lo resolvieron unilateralmente y de forma reduccionista; además, en caso de haber confirmado la supuesta falta, ésta seguramente habría ido acompañada de una sanción (Torrego, 2006).

Emociones experimentadas, actitudes asumidas

Es importante identificar las emociones o sentimientos presentes en los involucrados en el conflicto. Para ello, a continuación proponemos el siguiente cuadro, con el fin de que les sea accesible identificarlos. Para su llenado, incluya los que considere que aparecen en el caso trabajado:

Sujetos/ Sensaciones	Sorpresa	Enojo	Frustración	Impotencia	Empoderamiento	Imposición	Apertura
Docente							
Mamá							
Niña(o)							
Autoridad							
Especialista							

Solución real dada al conflicto

- Explicar cómo se da la salida desde un estilo punitivo.
- El modelo relacional.
- Comentar cómo lo hubiera resuelto yo, la docente implicada.
- Otras posibles soluciones.

Para dar respuesta a este apartado, se consideró la opinión de otras docentes, a quienes, después de narrarles el conflicto, se les preguntó cómo lo hubieran resuelto.

Educadora A:

“Creo que así lo resuelven todas las directoras. A mí me pasó. Aunque creo que es mero trámite mandar a CAPEP al aula, pues con las visitas que hacen las directoras se dan cuenta de cómo trabajas. También pudo ser que la directora les preguntara directamente a los niños si habían visto esas actitudes e igualmente informarse desde un principio. En especial, me parece importante haber hecho caso omiso de las palabras de la mamá porque seguramente sabía que no era cierto”.

Educadora B:

“Cuando alguien llega a un Jardín como “nueva” las madres de familia tienen mucha desconfianza, y hacen lo imposible para que sus hijos no estén con la que llegó; además, sólo se la pasan midiendo hasta dónde puedes o qué eres capaz de hacer. Son desconfiadas y le tienen miedo al cambio. La directora no debió haber dudado de ti, y mandar espías es una falta de respeto, ella hubiera puesto en su lugar a la señora, y lo correcto es que te hubiera comunicado las quejas y oyerá tus argumentos y que estás en la mejor disposición de escucharlas, y si no están conformes, recurrir a la directora todos los involucrados, o sea tú y ellas”.

Conclusión

Dentro de una escuela se mueven infinidad de mundos; es decir, cada sujeto tiene su personal forma de ver, de crear y de resolver los conflictos; sin embargo, también dentro de las escuelas las jerarquías cuentan, y con ellas los roles que debemos asumir en medida precisamente de esas posiciones.

Tanto las autoridades como la mamá, la niña y las docentes, son poseedoras de algún tipo de autoridad, a la que se le da un mal enfoque para establecer relaciones interpersonales de trabajo y de convivencia sanas, pensando en que el principal objetivo es el aprendizaje y desarrollo de los y las niñas.

En este caso de conflicto, la situación se volvió un problema de adultos, dejando a un lado por completo justamente a la niña, al objetivo de la institución, de la enseñanza y del aprendizaje. Se manejó un currículo oculto impresionante, lleno de dobles mensajes para todas las partes; lo más triste es que, al final, nadie consideró a la niña afectada. El conflicto aparentemente se resolvió; sin embargo, dejó emociones latentes, círculos abiertos que, poco a poco y con tiempo, tendrían que irse diluyendo.

Dentro de las escuelas seguimos trabajando y resolviendo en aislado, sin involucrar y sin afrontar de manera competitiva el problema de la comunicación continua, siempre triangulada y nada o poco asertiva, permitiendo que se genere exclusión e inequidad. Todo ello es detonante para crear, aumentar y postergar conflictos escolares cada vez más complejos y constantes dentro de este mundo y microsistema, como lo llama Brofenbrenner, que es la escuela.

Los siguientes casos se presentaron a nivel primaria. La idea es que el lector realice el ejercicio reflexivo tal y como se presenta en el caso anterior.

● ACTIVIDAD 8.3. ESTUDIO DE CASO

Por Magali Pineda Espejel

El día lunes 20 de agosto, recibí a una generación más de primero de primaria. Estaba muy contenta pues éste era mi primer ciclo escolar como maestra de Español de tiempo completo. Ese día conocí a Magda, una niña que por su aspecto físico se percibía un poco descuidada, se despeinaba fácilmente y tenía la ropa sucia.

Desde que entré al salón llamó mi atención inmediatamente, pues gritaba y se paraba de su lugar sin razón aparente, haciendo comentarios o bromas fuera de lugar.

Toda esa semana escuchaba comentarios sobre el comportamiento de la niña, mis compañeros maestros decían: “Durante el recreo le

pegó a sus compañeros”, “No obedece”, “No se sube a su salón a la primera”, “Es muy contestona”. El director de la primaria me comentó que era una niña que no reconocía la autoridad y que tenía ciertas dificultades, deseándome “suerte”...

Durante esa misma semana, recibimos a la maestra de preescolar y a la psicóloga para hablar de los alumnos que estábamos recibiendo en primaria. En dicha junta se abordó el caso de Magda y se mencionó que los límites en casa eran pocos consistentes, ya que se daban doubles mensajes pues la dinámica de la pareja era “extraña”. Además, acababa de tener un hermanito unos meses atrás, y su papá se encontraba en problemas legales tan grandes que no estaba viviendo con la familia.

Debido a la gravedad del caso, para el día 30 de agosto ya teníamos nuestra primera cita con la mamá de Magda, la cual fue un poco accidentada, pues yo me sentía mal del estómago, pero decidí quedarme en el colegio al ver que se había logrado contactar a la mamá. Casualmente, la secretaria encargada de hacer la cita no cotejó la misma y, por ello, la mamá acudió con una hora de retraso. En fin, ya estábamos ahí y queríamos tener acuerdos en beneficio de Magda.

Durante la junta, se le expuso a la señora la dinámica que la niña mostraba en la escuela, donde se notaba receptiva, pero sin compromiso. Cuando ella intervino fue para decir que en casa era igualita: “Hace su santa voluntad”, y que, a raíz de la situación actual de la familia, ella no ha estado presente y, por lo tanto, la niña se ha quedado al cuidado de muchos familiares; incluso comentó que veía televisión en exceso y que no había una figura que vigilara su conducta y educación.

Se le sugirió que tomara terapia emocional, ya que tenía varios conflictos con sus compañeros y esto no le permitía desempeñarse de mejor manera en la clase. Además, se mencionó la posibilidad de tomar también una terapia como papás, para que pudieran mostrar una figura de autoridad más consistente.

La respuesta inmediata de su parte fue: “Bueno, pero nosotros por esta misma tensión emocional en la que vivimos nos mudaremos

pronto”. Luego recapacitó y dijo que enseguida atendería a nuestra petición y la llevaría a terapia. Nosotras le sugerimos esperar y no generar tantas cosas inconclusas; que hiciera partícipe a la niña de la decisión tomada como familia, que la dejara empacar y cerrar círculos con sus compañeros y, ya que estuviera en su nueva casa y escuela, retomara la idea y no lo echara en saco roto, por el bienestar de la niña.

Mientras tanto, Magda continuó con actitudes retadoras durante la clase, llamaba la atención de sus compañeros, les ponía el pie, les arrebatava los lápices, escondía sus cuadernos para no trabajar, buscaba salirse del salón, fingía ayudar a los demás con la intención de obtener algo a cambio, no tenía amigos y se subía la falda constantemente para que sus compañeros la vieran; hasta que se dio cuenta de que no me engañaba, y yo se lo dejaba claro.

En la cuarta semana de clases comenzamos a trabajar sobre un proyecto que consistía en elegir en equipo un tema a investigar. Al escuchar el tema, ella inmediatamente gritó y pegó en la mesa diciendo “Violencia”. Sus compañeros de equipo propusieron otros temas y, de mutuo acuerdo, optaron por el de “Experimentos”. Magda, entonces, le pegó a uno de ellos y comenzó a gritar y a molestar para no permitir el trabajo. Ese día, yo me encontraba apoyada dentro del grupo por la nueva psicóloga y una maestra. Magda no quiso recibir ayuda de parte de ninguna de ellas y optó por irse a un rincón.

Yo le mencioné que era una oportunidad de aprender y que su equipo la esperaba, pero alzó los brazos e hizo gestos. La clase continuó y de pronto, dos de sus compañeros se acercaron para decirme que Magda les había pegado y, al voltear hacia ella, la vi mordiendo la rodilla de una de sus compañeras debajo de la mesa. Era desgastante trabajar así, cada día había algo nuevo que resolver, aunado a las exigencias formales de la profesión.

Ese día le pedí ayuda a una compañera y ella platicó con Magda sobre lo que había pasado. Al poco rato, llegó al salón con una nota en la que pedía perdón y se comprometía a obedecer. Yo le pregunté: “¿A qué te comprometes de ahora en adelante?”, y su respuesta fue: “No sé”. Frente a la maestra, le pregunté si le había platicado que le pegó a

sus compañeros y la maestra, sorprendida (ya que no lo había dicho), le pidió que no lo hiciera.

A raíz de la elaboración de compromisos, su conducta era irregular, tenía días buenos y otros no tanto; al menos dejó de molestar a sus compañeros cuando se le indicaba. Se le llamó a la mamá para preguntarle si sería bueno hacer un evento para despedir a Magda con un pastel, y mencionó que aún no tenía fecha para irse. Me daba la impresión de que en realidad no se iba a realizar tal viaje, y que tendríamos que firmar un compromiso para echar a andar la idea de las terapias, aunado al trabajo con padres y entre profesores, en el que fuéramos realmente consistentes y escucháramos las necesidades de Magda.

Justo el día 25 de septiembre, Magda tenía que presentar una conferencia en la que se vio que nadie la apoyó, tuvo un desempeño pobre y mencionó que su papá estuvo acostado y su mamá con el bebé. En ocasiones, se acercaba a pedir ayuda a las maestras que se encontraban trabajando conmigo, pero cuando no quería trabajar o leer, les ponía mala cara y les respondía de mal modo. Seguíamos trabajando y en espera de una dirección por parte de la escuela y una pauta por parte de la familia.

● ACTIVIDAD 8.4. CASO: “LA MAESTRA DE MI HIJO”

Por Laura López Nuño

Personas involucradas:

- Roberto (Niño)
- Eleazar (Niño)
- Mamá de *A*
- Mamá de *E*
- Maestra de grupo
- Directora de la escuela

Factores del conflicto:

- Manejo inadecuado de la disciplina en el aula.
- Falta de reglas.
- No se favoreció la competencia del campo formativo desarrollo personal y social en el aspecto de las relaciones personales.

Durante el ciclo escolar 2011-2012, mi hijo cursó el 5° grado de primaria. Es importante hacer la aclaración de que es un niño inquieto, con poca tolerancia a la frustración y se distrae fácilmente, por lo que se pierde en las actividades y tareas que realiza. Aunado a esto, tiende a ser quien propone los juegos y discute tratando de imponerse, lo cual ocasionó un conflicto con uno de sus compañeros que tendía a hacer lo mismo, surgiendo así una rivalidad.

El grupo de 5° grado se integraba por varios líderes que no respetaban las reglas, y la manera que la maestra tenía para imponer su autoridad era mediante gritos y sanciones. En contraste, la directora de la escuela buscaba ser mediadora para la solución de conflictos en el aula.

Durante el ciclo escolar 2010-2011, me presenté en diversas ocasiones en la dirección escolar porque mi hijo, *A*, no trabajaba al ritmo del grupo, olvidaba las cosas y cometía faltas de respeto.

En una ocasión el problema fue que había agresión entre los compañeros a través de las redes sociales. Cabe resaltar que la escuela tomó cartas en el asunto, hablando con los padres de los involucrados y frenando, así, la situación, pues gracias a la dinámica que manejaba en el grupo la maestra en turno, el conflicto se manejó adecuadamente.

En el ciclo 2011-2012, los problemas aumentaron e incluso llegaron al extremo de agresión física entre *E* y *A*.

A era un niño rechazado en su grupo, y *E* se encargaba de manipular a los compañeros en contra de *A*, lo que de alguna manera era apoyado por la maestra, quien argumentaba que *A* era un niño muy difícil y con problemas de socialización.

En casa, *A* se mostraba enojado, contestaba mal por todo y peleaba constantemente. Por las mañanas incluso no quería ir a la escuela y lograban salir muy tarde ante la renuencia.

Tratando de apoyarlo, se le integró a una actividad extraescolar: karate, para que éste le ayudara a regular su conducta a través del manejo de reglas y a estimular su coordinación motriz. Los sábados se integró a un grupo de *boyscouts*, al que asistía gustoso, establecía una buena relación con sus compañeros de actividad y era bien aceptado.

Cuando faltaban tres meses para concluir el ciclo escolar, la problemática entre los niños se tornó más difícil, por lo que, como estrategia, las mamás fuimos citadas en la dirección para dar con una solución.

La mamá de *E* propuso que su niño fuera cambiado de grupo. Al ser cuestionados los dos niños, y buscando la manera de concientizar su actuar, *A* miró a su maestra con enojo y pidió ser él quien fuera cambiado, a diferencia de *E*, quien quería permanecer en su salón. Los niños fueron condicionados a que el próximo que desobedeciera o presentara una conducta inadecuada sería quien se iría.

Hacia una mejor solución

Días después, la directora me citó y me explicó que ya no era posible contener la mala conducta de los niños, por lo que *A*, al ser quien pidió un cambio de grupo, sería movido.

En el nuevo grupo, *A* fue bien recibido y apoyado por la maestra, lo que bajó los niveles de estrés del niño e inició la reconstrucción de su autoestima al ser aceptado y reconocido.

Surge un nuevo conflicto

Al inicio del ciclo escolar 2012-2013, durante los cursos de actualización profesional que tomé, me llevé la sorpresa de ver que se integró, como compañera, la maestra de mi hijo, a quien terminé rechazando por falta de profesionalismo. Me saludó muy bien y, aunque en ese momento tuve diferentes emociones, traté de ser amable dándole la bienvenida, no obstante que de forma interna pensé: “Me la vas a

pagar”, pues como parte de un equipo de la USAER tenemos una estrecha relación con los directores y supervisores de las escuelas que se atienden.

Tuve que platicarlo con mi esposo y posteriormente con mi profesora de la Maestría, buscando que no me ganara el sentimiento en mi actuar y fuera más madura.

Buscando una solución final

Decidí actuar con profesionalismo, dejando a un lado mis sentires y limitando la relación al trabajo, sin decir absolutamente nada, y revisar mi enojo como mamá y la mejor manera de canalizarlo.

● ACTIVIDAD 8.5. CASO ERNESTINA

Por Miguel Ángel Serrano Benítez

Desde el año 2011, el grupo de intervención de la Escuela Primaria Tláhuac ha implementado diversas acciones y actividades con la intención de modificar el contexto educativo de las dos escuelas asentadas en el mismo edificio, procurando así transformar la concepción se tiene que sobre el conflicto, como una forma que nos aleja de nuestros objetivos e impide el avance.

Hemos buscado que el conflicto sea el pretexto educativo que permita crear nuevos conocimientos y formas de relación más reflexivas y propositivas, desde el marco de acción y de responsabilidad de cada uno de los integrantes de la escuela.

Para ello, se establecieron dinámicas de trabajo coordinadas que, conjuntamente, permitieron, en un primer momento, diagnosticar la situación de conflictividad prevaleciente dentro de las dos escuelas de referencia. Esto nos condujo necesariamente a una profunda reflexión sobre el papel docente dentro de los problemas presentados en la conducta de los alumnos, en las relaciones con los padres y entre los propios maestros, y en la forma de entender los conflictos.

A continuación presentamos uno de los casos más significativos y desafiantes de esta intervención, que desde el diagnóstico, la reflexión, la participación y la evaluación, nos ha permitido darnos cuenta de que debemos incrementar, de manera importante, nuestros instrumentos y herramientas de investigación-acción.

Narramos el caso de Ernestina porque es una muestra clara del fracaso de intervención pero, al mismo tiempo, representa una posibilidad para reflexionar sobre cómo el contexto genera la continuidad de la mediocridad.

Guía de observación

Objetivo: observar conflictos escolares para determinar los procesos implicados en ellos y buscar medidas preventivas de actuación.

Lugar: Patio de la escuela Tláhuac.

Fecha: Viernes 27 de mayo de 2011. Hora: 18:30 hrs.

Inicio

Era la hora de salida escolar, cuando un grupo de madres entró a la escuela gritando y diciendo groserías. Al llegar junto a la maestra Ernestina, la empezaron a insultar y a empujar diciendo que era una “hija de la fregada” y que le iban a romper la cara. Una maestra, compañera de Ernestina, fue a llamar al director, que en el acto acudió al sitio.

Desarrollo

El director les pidió respeto hacia la escuela y hacia la maestra. Varias madres le dijeron que si no se quitaba, a él también le iba a tocar. Llegaron dos maestras más, pidiéndoles a las señoras que se calmaran, pero ellas seguían gritando e insultando.

La maestra del conflicto aprovechó para irse a la dirección, mientras las madres decían que ya estaban cansadas de que la maestra golpeará e insultara a sus hijos, y que le iban a romper la cara.

Aunque el director les pidió que se calmaran para poder arreglar el problema, ellas estaban completamente trastornadas y enfurecidas.

Desenlace

Una maestra ayudó a la profesora Ernestina a salir escondida en su carro y por una puerta secundaria. Los padres, al ver que ya no estaba la maestra, se retiraron poco a poco, amenazando con volver.

Hora de finalización: 19:45 hrs. Tiempo invertido: 1 hora 15 minutos.

Apreciación personal

Lugar: Patio de la escuela.

Fecha: Lunes 30 de mayo de 2011. Hora: 14:00 hrs.

Inicio

Al inicio de la ceremonia cívica, el director les pidió a los padres del grupo de Ernestina que pasaran a las oficinas, porque había acciones que se iban a llevar a cabo para resolver el conflicto suscitado el viernes anterior.

Desarrollo

Se reunieron quince padres de familia en la entrada de la dirección, donde se les explicó que la maestra iba a ser sustituida en el grupo por una profesora que acababa de llegar, y que se le iba a hacer una investigación para atender las quejas que los padres desearan hacer por escrito.

La supervisora de la zona escolar ratificó las acciones que el director iba a emprender, y les pidió que trataran de resolver los problemas de una manera menos violenta, ya que era una institución educativa y el ejemplo que le estaban dando a los niños sobre cómo resolver conflictos era inadecuado y peligroso, pues podría llevar a sucesos muy dolorosos.

Los padres escribieron sus quejas que, en suma, abordaban tres aspectos:

En lo pedagógico, la maestra no poseía los conocimientos adecuados para enseñar y sólo se limitaba a poner planas, numeraciones y copias. En lo social, era una persona prepotente con los alumnos, que

los amenazaba y los ignoraba cuando la consultaban. Y en el aspecto administrativo, llegaba tarde casi todos los días.

El director recogió sus quejas y les dijo que los citaría a uno por uno para darles respuesta.

Desenlace

Los padres, al ver que se cambió a la maestra y que habían sido atendidos, se fueron, aunque algunos seguían amenazando con regresar a golpear a la maestra.

Hora de finalización: 15:10 hrs.

Tiempo invertido: 1 hora 10 minutos.

Apreciación personal

Lugar: Zona Escolar.

Fecha: Lunes 30 de mayo de 2011. Hora: 16:00 hrs.

Inicio

La supervisora de la zona escolar mandó llamar a la maestra Ernestina y al director para llegar a acuerdos sobre las acciones que se iban a emprender en la resolución del conflicto suscitado el día viernes.

Desarrollo

La maestra y el director se presentaron en la supervisión, donde se le informó a la profesora, por escrito, la determinación de destituirla del grupo debido a los conflictos y a las acusaciones que habían presentado los padres de familia.

Se cuestionó a la maestra sobre su actuar, y ella respondió que los padres de familia exageran y que no es verdad mucho de lo que dicen. Sin embargo, el director comentó que sus indagaciones le llevaban a suponer que muchas de las quejas estaban muy bien fundadas, y que era necesario que la maestra dejara el grupo y asignarle a éste una nueva.

Final

La supervisora estuvo de acuerdo en hacer el cambio solicitado, pero sentenció que, a la par de esa decisión, habría que crear un programa de acompañamiento a la profesora para que se capacitara en los nuevos planes y programas, con el enfoque de enseñanza y con el modelo de competencia, a la vez que se preparaba para regresar el año próximo con el grupo. Al final, se le indicó al director capacitar a la maestra durante el periodo restante del ciclo escolar.

Hora de finalización: 15:10 hrs.

Tiempo invertido: 1 hora 10 minutos.

ACTIVIDAD DE ANÁLISIS DEL DOCUMENTO: MARCO PARA LA CONVIVENCIA

Inicio

Introducción a su estudio

Se trata de un instrumento creado con la finalidad de garantizar la sana convivencia escolar. En éste, se establecen los derechos, deberes y disciplina escolar; las conductas que son consideradas faltas se clasifican y, de acuerdo con su gravedad, se establece una medida disciplinaria. Este marco privilegia el diálogo frente a cualquier tipo de falta que se cometa; ha sido creado como una forma de control y manejo de las conductas no deseables que se presentan en las escuelas. Por un lado, limita o restringe el hacer de las autoridades escolares, y por el otro responsabiliza a los alumnos y padres de familia, a un modelo de convivencia. Se trata de un documento que dicta medidas disciplinarias que, en ocasiones, pueden llegar a estar desfasadas de las realidades escolares.

Desde su propia justificación, resulta ser una herramienta referente para que la comunidad escolar construya su convivencia en el marco del respeto y responsabilidad, en un ambiente pacífico y solidario; sin embargo, de manera muy personal, considero que esas conductas y actitudes no se derivan del establecimiento de normas sino de toda una labor realizada tanto en casa como en el medio social y, por supuesto, en la escuela. De lograr lo anterior, las normas y reglamentos saldrían sobrando.

Considero que el ser y el hacer humano parten de la conciencia, del convencimiento y de la persuasión, más no de la coerción.

Desarrollo

Realizar un debate grupal para ver quien está a favor y quién en contra, argumentando cada una de las partes.

Cierre

Reflexionar, primero individualmente y luego con su colectivo escolar, cómo se ha desarrollado esta norma escolar.

Con la finalidad de puntualizar este tema presentamos una breve reflexión docente acerca de la disciplina escolar en secundaria. (Anexo “Reflexiones”).

REFLEXIONES FINALES PARA LA INTERVENCIÓN. EJES TEÓRICO-METODOLÓGICOS

A fin de comprender la complejidad del fenómeno que estamos enfrentando, en el siguiente cuadro identificamos los ejes por los cuales, en este grupo, pensamos que podemos realizar el análisis y la intervención en los conflictos.

EJE 1. Comunicación entre los agentes del conflicto	EJE 2. Convivencia Enfoque reflexivo	EJE 3. Disciplina perspectiva global del centro escolar	EJE 4. Derechos humanos y valores Visión humanista	EJE 5. Equidad de género, diversidad e inclusión	EJE 6. Lúdico y vivencial Principios de vida infantil	EJE 7. Resiliencia Alternativa ante las crisis
Visión sistémica y Humanista. Virginia Satir Carl Rogers	Valores y Filosofía para niños Lipman. Ortega Barreiro	Watkins	Derechos de los Niños. Declaración de los Derechos Humanos CNDH	Perspectiva de la diversidad y la inclusión Skliar y Larrosa	Desde la educación para la vida. Experiencia biográfica y narrativa	Historias de vida. Biografía y narrativa
		Clásicos de la Pedagogía	Declaraciones Convenciones			

Actividad de inicio

Indagar en artículos de divulgación electrónicos las aportaciones de diversos autores con respecto al manejo de la equidad de género y el surgimiento de conflictos por ese tipo de desigualdades en el aula.

Desarrollo

- Reflexionar en grupo sobre las aportaciones encontradas, los avances y enfoques que éstas plantean para el manejo de conflictos en aula.
- Responder las siguientes preguntas: ¿Considera que los valores aprendidos en diferentes contextos sociales, por parte del alumnado, influyen en el tipo de relaciones que sostienen niños y niñas en el aula? ¿En qué ámbitos de interacción cotidiana niñas y niños aprenden roles diferenciados a partir de la división social del trabajo y del conocimiento? ¿Cómo ha influido la educación de niñas y niños en sus intereses, expectativas, deseos?

Cierre

- Describir un anécdota de su aula o escuela en la que se hayan presentado contraposición de intereses y deseos o necesidades a partir de la diferencia sexual.
- Debatir en grupo la situación anterior, considerando lo estudiado en este tema.
- Elaborar un ensayo breve en el que se responda a la pregunta: ¿Cómo se vincula una educación de género a prácticas de igualdad sustantiva y de inclusión educativa?

Con respecto a la disciplina, observamos que existe una serie de limitaciones para comprenderla, para que el colectivo escolar actúe conforme a los intereses sentidos por todos y todas.

La disciplina, por estar íntimamente relacionada con el manejo de conflictos, se ha desarrollado en un volumen aparte. Sin embargo, proponemos, como actividad introductoria, revisar el estado del arte elaborado por el maestro Alfredo Furlán en el Cuaderno del estado del conocimiento 2002-2011, *Convivencia, disciplina y violencia en las escuelas*, citado anteriormente en este cuadernillo. Asimismo, se propone leer el texto de Chris Watkins para dar inicio a un nuevo

curso que en la especialidad de Conflictos llamamos “la disciplina en el aula”.

En lo que respecta al eje de Derechos Humanos, aquí proponemos abordarlo mediante la opción de educación para la paz, a través de juegos no competitivos y de la propuesta de filosofía para niños.

Ambos aspectos están relacionados con la asunción de valores aprendidos e imitados que, como se señaló en su momento, son valores heterónomos en la edad en la que los infantes piensan que los adultos tienen la razón y poseen la verdad, creyendo lo que les dicen; en contraposición, están aquellos valores tendientes a la autonomía, en la que existe mayor disposición del personal educador para fomentar situaciones de cuestionamientos, crítica y duda sobre un gran número de situaciones de la vida que pueden parecerles inciertas; en ese caso, proponemos como alternativa la filosofía para niños, en la que se ponen en duda muchas certezas aprendidas por cada niño y niña en la sociedad.

Inicio

- Leer nuevamente alguna de las caricaturas de Tonucici, de su texto *Ojos de niño*.
- Identificar en algunas de ellas qué es lo que los adultos enseñan a los niños.
- Reflexionar sobre las siguientes preguntas: ¿Qué críticas a los educadores establece el autor? ¿Qué opciones propondría usted para una educación alternativa?

Lectura de apoyo:

Ortega, y del Rey, Rosario(2002). *Estrategias educativas para la prevención de la violencia. Mediación y diálogo*. Madrid: Cruz Roja Juventud, pp. 88-89.

Propuestas de videos

Video de conflicto: <http://www.youtube.com/watch?v=6B4rm6z3anw>. Revisado el 3 de marzo de 2011.

Videos propuestos para el manejo de EMCA 2012

<p>Laura López</p>	<p>Paez, Ma. Fernanda. El conflicto de las ovejas, Fundación CEMPROC. http://www.youtube.com/watch?v=rC1tGjGJMjU Recuperado el 7 mayo de 2016.</p> <p>Ése no es mi problema http://www.youtube.com/watch?v=J0hDDSJf-OU&feature=related Recuperado el 7 mayo de 2016.</p>
<p>Magali Pineda</p>	<p>Para iniciar el módulo a nivel conceptual: Universidad Don Vasco. Importancia de la disciplina en contexto escolar http://www.youtube.com/watch?v=RyRKn9Ze8sE Recuperado el 7 mayo 2016</p> <p>Para hacer un análisis comparativo: How To Maintain Classroom Discipline - Good And Bad Methods Training http://www.youtube.com/watch?v=gHzTUYA0kPM Educational Video, Mac GrawHill Company Inc. Recuperado el 2 mayo de 2016</p> <p>Para analizar ventajas o experiencias en contextos desfavorables: Word innovation Summit for Education, Dakar Foundation. Discipline in School-the pain of learning. Recuperado el 9 mayo de 2016. http://www.youtube.com/watch?v=FwkhGsdI9Gk</p>
<p>Marla</p>	<p>Un pavo real en la tierra de los pingüinos. Based on the book by Barbara "BJ" Hateley and Warren H. Schmidt http://www.youtube.com/watch?v=WDWzPe3Vskw&feature=related Recuperado el 30 de abril de 2016.</p> <p>Paradigma de los monos INNORUS, Formación emprendedora http://www.youtube.com/watch?v=ecY9NQNPBDE Recuperado el 2 de mayo de 2016</p> <p>Mediación escolar: El conflicto. Equipo de mediación "Justo Millán" de Hellín http://www.youtube.com/watch?v=YcSIVKrVjQA&feature=related Recuperado el 2 de mayo 2016</p> <p>Torrego, J. Mediación de conflictos UNED 2001 http://www.youtube.com/watch?v=ztAzgzMPmQE . Recuperado el 2 de mayo de 2016.</p>

CONCLUSIONES

Este trabajo es, sobre todo, una invitación a los profesionales de la educación para analizar sus prácticas cotidianas y observar de manera diferente su actuar ante los conflictos en el aula escolar. Proponer distintos caminos para enfrentar los conflictos cotidianos no es tarea fácil, requiere no sólo de mente abierta, sino de un trabajo en equipo para poder contar con distintas miradas, pero sobre todo, de disposición para mirar desde un nosotros.

Éste no es un proceso terminado, pues estamos en constante cambio. Además de la profesionalización constante y la búsqueda de nuevas alternativas, seguiremos enfrentando conflictos como parte de nuestra naturaleza humana, aprendiendo cada vez nuevas formas para enfrentarlos de manera pacífica.

Es un hecho que cualquiera de nuestras intervenciones está atravesada por múltiples factores, pero hay que tratar, en la medida de lo posible, de evidenciar y denunciar cualquier tipo de lenguaje corporal negativo que pueda afectar la toma de acuerdos, los procesos de negociación, diálogo y empatía necesarios como parte del desenlace y transformación de los conflictos escolares; procurar ser asertivos y reconocer nuestros errores, pero sobre todo trabajar en equipo.

Es muy importante que dejemos claras las situaciones conflictivas en cuanto a las necesidades, intereses, objetivos, conductas y valores de las partes implicadas en ellas, lo que solamente se puede promover a través del diálogo y la disposición para tener una mente abierta a escuchar y hacer un trabajo arduo, para así dar un marco de

referencia de actuación positiva y construir espacios para la reconstrucción, reconciliación y resolución de situaciones violentas cuando no se han podido enfrentar los conflictos.

La búsqueda de apoyo entre los compañeros maestros, enriquece las prácticas y favorece un clima de confianza y ayuda mutua en la institución escolar y laboral.

El encontrar cierto eco en las familias de los estudiantes no sólo brinda estabilidad y seguridad en ellos, sino que también los empodera para poder elegir qué es lo que quieren obtener, reconociendo las bondades de una buena decisión consensuada.

La escuela es un escenario en el que se tiene la oportunidad de socializar y, por tanto, aprender a convivir con nuevas personas. En ésta hay ciertas reglas que pueden ayudar a que la convivencia se lleve a cabo de la mejor manera posible, lo que nos hace pensar en la transformación de la misma como una realidad posible.

Lo anterior implica que el profesorado, y en general todo el colectivo escolar, se apropie de herramientas y habilidades básicas para poder detectar conflictos y contar con un potencial para atenderlos, lo que representa todo un reto para los docentes de nuestros días. Por ello, el respeto a los derechos humanos, la diversidad y la construcción de la paz, entre otras, son alternativas que posibilitan a los maestros el éxito en su labor como educadores para que, a largo plazo, creen nuevas sociedades responsables con su entorno.

Esperamos que este cuaderno sea una herramienta que favorezca e impulse estos ideales.

REFERENCIAS

- Binaburo Iturbide, J. y Beatriz Muñoz Maya (2007). *Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Recuperado el 15 de marzo de 2016 de <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportall/abaco-portlet/content/fa29ee02-577b-451d-8b4a-2c8a6644d842>
- Bronfenbrenner, Urie (1987). *Ecología del desarrollo humano*. México: Urano.
- Burget, María (1999). *El educador como gestor de conflictos*. Bilbao: Desclee de Brower.
- Busan, Tony (2013). *Mapas mentales*. México: Urano.
- Cascón, Francisco (2000) *Qué es bueno saber sobre el conflicto*. Cuadernos de Pedagogía núm. 287, pp. 57-60.
- Cascón, Francisco (coord.) (2000). *Educar para la paz y la resolución de conflictos*. Barcelona: Biblioteca Básica del Profesorado/Ciss/Praxis.
- Conde Flores, Silvia L. (2004). *Educar para la democracia. Hacia un ambiente escolar justo y de legalidad: reglas, disciplina y solución de conflictos*. México: IFE.
- Conapred (2015). “*Las niñas y los niños tenemos derecho a vivir. El Estado tiene la obligación de garantizar nuestra supervivencia y desarrollo*” En: Declaración de los Derechos Humanos, Declaración de los Derechos del Niño, Convención sobre los Derechos de la Niñez. Recuperado el 15 de marzo de 2016, de: www.conapred.org.mx
- Cornelius, H. y Sh. Faire (1989). *Tú ganas, yo gano. Todos podemos ganar*. Móstoles: Gaia Ediciones.
- Díaz Barriga, Frida (2006). *Enseñanza situada*. México: Mac Graw Hill.
- Freire, Paulo (1994). *Cartas a quien pretende enseñar*. Buenos Aires: Siglo XXI.

- Furlán, Alfredo (2013). *Convivencia, disciplina y violencia en las escuelas. 2002-2011. Cuadernos de conocimiento*. México: Comie.
- Galeana, Rosaura (1997). *La infancia desertora*. México: Fundación SENTE para la Cultura del Maestro Mexicano.
- Girard y Koch (1995). *Resolución de conflictos. Manual para educadores*. Barcelona: Garnika
- Gómez, B. (2005). *El secreto de Cristina*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Gómez Masdevall, María Teresa (2000). *Propuestas de intervención en el aula: técnicas para lograr un clima favorable en la clase*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Gonzalbo, Pilar (comp.) (1993). Introducción. En: *Historia de la familia*. México: Instituto Mora/UAM, pp. 7-28.
- Hirmas, C. y Eroles, D. (2008). *Convivencia democrática, inclusión y cultura de paz: Lecciones desde la práctica educativa innovadora en América Latina*. Chile: Oficina Regional de Educación de la Unesco para América Latina y el Caribe.
- Horkheimer, Max (1994). La familia autoritaria. En: Erich Fromm, *La familia*. Barcelona: Península, pp. 177-194.
- Manual para construir la paz en el aula* (2007). México: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Martiñá, R. (2003). *Escuela y familia: una alianza necesaria*. Buenos Aires: Troquel.
- Minuchin, Salvador (1986). *Familias y terapia familiar*. México: Gedisa.
- Misutu, G. (2001). *La familia y la educación*. Barcelona: Octaedro.
- Ontario Peña, Antonio, Juan Pedro Gómez y Ana Molina Rubio (1992). *Los mapas conceptuales*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Ortega Ruiz, Rosario y cols. (1998). *La Convivencia Escolar: qué es y cómo abordarla*. Sevilla: Consejería de Educación y Ciencia.
- Ortega, Rosario y Rosario del Rey (2002) *Estrategias educativas para la prevención de la violencia. Mediación y diálogo*. Madrid: Cruz Roja Juventud.
- Ortega, Rosario y Rosario del Rey (2003). *La violencia escolar. Estrategias de prevención*. Barcelona: Graó.

- Palacios, Jesús (1989). *La cuestión escolar*. Barcelona: Laia.
- Parra Velasco, M. L. (2005). *Comunicación entre la escuela y la familia: fortaleciendo las bases para el éxito escolar*. México: Paidós.
- Samper, L. (2000). *Familia, cultura y educación*. España: Universitat de Lleida.
- Satri, Virginia (1991). *Nuevas relaciones en el núcleo familiar*. México: Pax.
- Serrat, Albert (2002). *Resolución de conflictos. Una perspectiva globalizadora*. Barcelona: CISSPRAXIS.
- Soriano, Cascón (2000). *Educación en y para el conflicto*. España: Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos/Universidad Autónoma de Barcelona.
- Tonucci, Francisco (1991). *Con ojos de niño*. Barcelona: Barcanova.
- Torrego, Seijo, J. (coord.) (2006). *Modelo integrado: un nuevo marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. México: Graò.
- Watkins Chris y Patsy Wagner (1991). *La disciplina escolar. Propuesta de trabajo en el marco global del centro*. México: Paidós.

ANEXOS

● ANEXO 1

Entrevista realizada a niños de 3 años 10 meses a 4 años, elegidos al azar del grupo 2º C del “Jardín de Niños Kantunil”.

1. ¿Qué son para ti las reglas?

Anely	Emilio	Gema	José Manuel	Farid
Son cuando te dicen que no hagas algo.	Es no pegar.	Cumplir las reglas es portarse bien.	Hacer caso a la maestra.	Lo que se puede hacer y no se puede hacer.

2. ¿Por qué son importantes las reglas o cumplir con ellas?

Anely	Emilio	Gema	José Manuel	Farid
Porque si no te regañan.	Porque cuando te pegan te duele y lloras.	Es importante para que no te vayas a lastimar.	Mi mamá me dijo que debo hacerlo.	Debemos hacerlo para que no nos pase algo o nos lleve la policía.

3. ¿Conoces las reglas del salón? Dime algunas de ellas

Anely	Emilio	Gema	José Manuel	Farid
No correr en el salón. Tirar la basura al bote.	No pegar y tirar la basura aplastada (Se refiere a compactar los cartones de jugo y leche).	Estar sentado, y que las mesas no son tambor.	Son las que tienes ahí pegadas (Señala arriba del pizarrón donde están las reglas escritas).	Sí. (También señala las reglas del salón y las "lee" usando de referencia el dibujo) Estar sentado, guardar la silla, tirar la basura y no correr.

● ANEXO 2

Lista de cuentos

- Amara, L. (2011). *Los calcetines solitarios, una historia sobre bullying*. México: Sexto piso.
- Burns, P. (2005). *Sobrevivir en el recreo*. Buenos Aires: Sigmar.
- García, J. L. (1994). *El niño gigante*. México: Santillana.
- García, J. L. (1994). *El niño que tenía dos ojos*. México: Santillana.
- García, J. L. (1994). *La niña invisible*. México: Santillana.
- García, J. L. (1994). *La niña sin nombre*. México: Santillana.
- Gómez, B. (2005). *El secreto de Cristina*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Gómez, B. (2005). *La tonada de Luis*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Gómez, B. (2006). *Los tenis de Carlos*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Gómez, B. (2006). *Media torta para Lupita*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Gómez, B. (2006). *Nadaku para Yaro*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Gómez, B. (2006). *Tere de sueños y aspiradoras, Fisco con F de fuego*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Gómez, B. (2007). *Matías en salto mortal*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Gómez, B. (2007). *Pedro y Mora*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Gómez, B. (2008). *Nadia, gatos y garabatos*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Gómez, B. (2008). *Para más señas, Laura*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Gómez, B. (2011). *Manual de lectura de los cuentos de Kipatla*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Martínez, M. (1988). *Hablemos de los conflictos de Ana*. Barcelona: Ediciones Destino.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Otto Granados Roldán *Secretario de Educación Pública*
Rodolfo Tuirán Gutiérrez *Subsecretario de Educación Superior*

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

Tenoch Esaú Cedillo Ávalos *Rector*
Elsa Lucía Mendiola Sanz *Secretaría Académica*
Omar Alberto Ibarra Nakamichi *Secretaría Administrativa*
Alejandra Javier Jacuinde *Directora de Planeación*
Martha Isela García Peregrina *Directora de Servicios Jurídicos*
Fernando Velázquez Merlo *Director de Biblioteca y Apoyo Académico*
Xóchitl Leticia Moreno Fernández *Directora de Unidades UPN*
María Teresa Brindis Pérez *Dirección de Difusión
y Extensión Universitaria*

COORDINADORES DE ÁREA ACADÉMICA

Adalberto Rangel Ruiz de la Peña *Política Educativa,
Procesos Institucionales y Gestión*
Jorge Tirzo Gómez *Diversidad e Interculturalidad*
Pedro Bollás García *Aprendizaje y Enseñanza en Ciencias, Humanidades y Artes*
Carlos Ramírez Sámano *Tecnologías de la Información y Modelos Alternativos*
Iván Rodolfo Escalante Herrera *Teoría Pedagógica y Formación Docente*

COMITÉ EDITORIAL UPN

Tenoch Esaú Cedillo Ávalos *Presidente*
Elsa Lucía Mendiola Sanz *Secretaría Ejecutiva*
María Teresa Brindis Pérez *Coordinadora Técnica*

Vocales académicos

Etelvina Sandoval Flores
Rosa María González Jiménez
Jorge Mendoza García
Armando Solares Rojas
Rosalía Menéndez Martínez
Abel Pérez Ruiz

Subdirectora de Fomento Editorial *Griselda Mayela Crisóstomo Alcántara*
Formación *María Eugenia Hernández Arriola*
Diseño de portada *Jorge Silva Núñez*
Edición y corrección de estilo *Rosalba Michaca Fandiño*

Esta primera edición de *El conflicto en el aula de educación básica. Experiencias y modelos de solución* estuvo a cargo de la Subdirección de Fomento Editorial, de la Dirección de Difusión y Extensión Universitaria, de la Universidad Pedagógica Nacional, y se publicó el 2 de febrero de 2018.