

# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**PROGRAMA DE SOLUCION DE PROBLEMAS  
INTERPERSONALES PARAPROMOVER LA  
RESILIENCIA EN NIÑOS DE 10 A 12 AÑOS DE UNA  
CASA HOGAR**

**INFORME DE PRÁCTICAS  
QUE PARA OBTNER EL  
TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN  
PSICOLOGÍA  
PRESENTA:  
Félix Álvarez Angélica**

**DIRECTORA DEL INFORME  
DE PRÁCTICAS  
Mra. Cecilia Morales Garduño**

**REVISORA  
Mtra. Elisa Saad Dayán**





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## H. Jurado

Mtra. Piedad Aladro Lubel

Mtra. Elisa Saad Dayán

Mtra. Cecilia Morales Garduño

Lic. Gabriela Lugo García

Lic. Hortensia García Vigil

# Agradecimientos

## **A mis maestros**

A la Mtra. Cecilia Morales por brindarme su apoyo, confianza y sobre todo, dedicación al presente trabajo. Alentándome ante circunstancias difíciles ¡Gracias!

A mis sinodales y revisora por su aliento y aportaciones a favor del enriquecimiento de dicho trabajo.

Al Lic. Fernando García Cortes quien me apoyó incondicionalmente y compartió sus aprendizajes ¡Gracias maestro mi mas respetuoso cariño y admiración!

A aquellos maestros a los que aprecio y admiro  
Carlos, Lic. Fernando Fierro, Magdalena Mejía, Anayatzin Olguín, Carmelita, Isidro Oropeza, Mariel y Emma Romero.

## **A mi familia**

### **A mi madre**

Reyna por brindarme el amor, cariño, confianza y apoyo, pero sobre todo, por su ejemplo de trabajo, dedicación y entrega hacia las metas.

### **A mi padre**

José por dirigir y alentar mis proyectos futuros enseñándome la responsabilidad, ética y compromiso con cariño y amor.

### **A mi hermana**

Anahi por compartir una vida llena de aprendizajes, vivencias, alegrías y cariño a tu lado.

## **A mis amigos**

Sin duda este trabajo es producto de la compañía, confianza, comunicación, amor y apoyo de aquellas personas a las que ¡Quiero Mucho! es una forma de recompensar todo lo que he aprendido de ustedes. Gracias por formar parte de mi vida:

Anayeli, Santiago, Mirna, Chio, Maga, Chela, Fabi, Yadira, Sandra, Carlos, Orlando, Arturo, Cristina, Rafa, Erika, Rodrigo, Elvi, Oscar, Maribel, Armando, Aldo, Jorge, las putonas y los salseros.com

## **A mis compañeros**

Iñaki, Carlos, Emmanuel y Héctor.

## **A mi familia**

Álvarez: Por poner a mi vida el cariño, amor, respeto, alegría y diversión y sabor:  
Silveria, Modesto, Norma, Alejandra, Eloisa, Albino, Antonio, Leonor, Alma, Noemí,  
Yessi y Chava.

Félix: Por alentarme y enseñarme a apreciar lo que la vida y dios me ha brindado:  
Cruz, Alberto, Lucía, Silvestre, Jesús, Paula, José, María, Alejandro, Gregoria,  
Joaquín, Teresa y Marcela.

## ÍNDICE

### Capítulo 1

1. Introducción.....	1
Problemática abordada.....	1
Justificación.....	2
Objetivos generales.....	4

### Capítulo 2

2. Antecedentes.....	6
Contextuales.....	6
Teóricos.....	8
Antecedentes y definición de resiliencia.....	8
Enfoque de riesgo y resiliencia.....	12
Factores de riesgo y factores protectores.....	13
Estrategias que promueven la construcción de la resiliencia.....	19
La solución de conflictos interpersonales como factor protector...	24
Definición de habilidades sociales.....	25
Definición de solución de problemas.....	27
Estrategias de solución de problemas.....	35
Desarrollo cognitivo de la población estudio.....	40
Experiencias similares.....	43

### Capítulo 3

3. Programa de intervención.....	48
Objetivos de intervención .....	48
Población destinataria.....	48
Escenario de trabajo.....	49
Instrumentos.....	49
Fases del programa.....	54
Inducción y sensibilización.....	54
Detección y/o Diagnóstico de necesidades.....	55
Planeación.....	56
Intervención.....	57
Desarrollo del programa.....	58
Evaluación.....	61

Capítulo 4

Resultados.....64  
Detección de necesidades.....64  
Intervención.....68  
  
Análisis y conclusiones.....98  
Referencias .....105  
Anexos.....108

## 1. Introducción

- *Problemática abordada*

Recientemente ha habido un creciente interés por determinar o identificar aquellos factores que intervienen en el éxito de personas cuyas condiciones de vida obstaculizan el desempeño y desarrollo de éstas en la sociedad. Factores ambientales como la pobreza, la disfuncionalidad y la desintegración familiar entre otros, que dificultan el desarrollo de recursos internos (autoestima, rendimiento académico, expresión de emociones y una adecuada solución de conflictos entre otros) y aumentan la probabilidad de ser más susceptibles a caer en conductas de riesgo como las drogas, la prostitución o la depresión (Grotberg, 2003).

Los niños y adolescentes son más susceptibles a ser afectados por estas condiciones, debido a que están formando y desarrollando los aspectos base de vida. Parte primordial de estas bases la conforman el desarrollo social, y específicamente las habilidades sociales, capacidades adquiridas en la interacción con otras personas no son rasgos de la personalidad, sino un complejo de conductas verbales y no verbales adquiridas mediante el aprendizaje.

De acuerdo con la literatura una persona con rasgos resilientes se caracteriza por tener habilidades sociales entre otras y específicamente habilidades como: asertividad, adecuada expresión de emociones, capacidad de planeación, capacidad para resolver conflictos, entre otros (Henderson y Milstein, 2003).

Las habilidades sociales y específicamente las cognitivas (solución de problemas interpersonales) en los niños implican, entre otras cosas establecer relaciones positivas entre iguales, pues son fuente de desarrollo de autoestima y bienestar social y permiten la creación del autoconcepto, juego de roles e identidad (Monjas, 1999).

Hoy en día el tipo de relaciones establecidas entre los individuos se ve afectada por distintos factores y formas de comunicación a nivel mundial como;



la internet, los videojuegos, la televisión, etc., factores que determinan la calidad de las interacciones establecidas entre los individuos, dado que estas condiciones reemplazan los aprendizajes que se adquieren por medio del contacto directo con los demás, es decir, los niños prefieren dedicar la mayor parte de su tiempo a este tipo de entretenimientos a enfrentarse a situaciones que impliquen conflictos a los que no puedan enfrentarse de forma eficaz.

Esto conlleva en la mayoría de los casos a la creación de una incompetencia social, que se caracteriza por una carencia de habilidades para enfrentarse a la situación conflictiva. La deficiencia social genera problemas tanto interpersonales como intrapersonales (baja aceptación, rechazo, ignorancia o aislamiento social por parte de los iguales, problemas emocionales, desajustes psicológicos, delincuencia juvenil y agresividad), que determinan la calidad de vida, autoeficacia y autoestima de las personas y por lo tanto, dificulta el desarrollo de habilidades constructoras de la conducta resiliente que le permita afrontar en forma efectiva las adversidades, superarlas y ser fortalecido por ellas.

- *Justificación*

Los niños con los que se llevó a cabo la intervención (varones) están inmersos bajo diferentes factores de riesgo como; maltrato infantil, pertenecientes a familias disfuncionales, bajo rendimiento académico y bajo nivel de ingresos económicos. Que dificultan y generan necesidades básicas insatisfechas, además de un déficit en habilidades intrapersonales e interpersonales que les permitan afrontarlas (Ison y Rodríguez, 1997).

Rutter (1990 cit. en Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla, 1996) señala al género masculino como una variable que facilita mayor vulnerabilidad al riesgo, debido a las siguientes características; los varones están más expuestos que las mujeres a experimentar situaciones de riesgo en forma directa (peleas, drogas, etc.), en situación de ruptura familiar tienen más probabilidad que las niñas de ser reubicados en alguna institución, reaccionan generalmente a través de conductas oposicionistas, generando una respuesta negativa de los padres

ante ellos y castigan severamente estos comportamientos en los varones mas que en las niñas.

La constatación de esta situación hace necesaria la búsqueda, desarrollo y utilización de procedimientos, estrategias y enseñanza de habilidades en solución de conflictos interpersonales orientado a promover el desarrollo de la conducta resiliente en niños. Esta intervención se llevó a cabo en una casa-hogar del Distrito Federal con 9 niños (varones) cuyas edades fluctúan entre 10 y 12 años de edad, cuyo entorno social se caracteriza por una constante interacción entre pares como parte de las actividades escolares y de juego (acciones que favorecen el desarrollo cognitivo, social y de personalidad) realizadas dentro de la rutina de ésta.

El modelo de promoción de factores resilientes en el que se basa la intervención, se enfoca en maximizar el potencial y el bienestar de los niños en riesgo, a través de estrategias que faciliten la constitución de calidad de vida. Hiew y col.(2000 cit. en Grotberg, 2003) descubrieron que la resiliencia es efectiva no sólo para enfrentar la adversidad, sino también para la salud mental y emocional dado que observaron que reducía la intensidad de estrés y producía un decremento de emociones negativas como la ansiedad, depresión e ira.

Los niños deben aprender a establecer relaciones eficaces que les permitan desarrollar otras habilidades que posteriormente formaran parte de su personalidad, no obstante, el tipo de interacciones que establecen no siempre son efectivas debido a que las ideas, representaciones, intereses, formas de ver y de entender el mundo no son las mismas que las de otros niños, es aquí donde aparecen los conflictos a los que por general, responden haciendo uso de conductas agresivas, reforzadas o reprimidas por las personas que se encuentran a su alrededor y poco funcionales en la sociedad.

La importancia de abordar los conflictos es la forma de concebirlos y solucionarlos, desde una perspectiva constructiva los conflictos son una oportunidad de aprender habilidades, valores y actitudes que nos ayudarán a

tener un proceso interactivo más eficaz. En años anteriores se le dio poca importancia a este tipo de habilidades, hoy en día se ha dado un creciente interés a la educación de éstas en instituciones educativas como la Secretaría de Educación Pública (SEP) con programas como educación para la paz. La enseñanza en solución de problemas interpersonales no sólo implica aprender a solucionar los conflictos de manera constructiva, sino que dentro de este proceso se involucran una serie de destrezas como; la capacidad de planeación, reflexión, toma de decisiones, pensamiento alternativo, pensamiento causal entre otros, que nos ayudarán a ser más competentes en otras áreas o aspectos de la vida.

- *Objetivos generales*

Esta intervención tiene como objetivo contribuir a la promoción de la conducta resiliente a través de la creación de habilidades de solución de conflictos interpersonales y la configuración de un ambiente socioafectivo protector a fin de disminuir conductas agresivas en los niños.

Y a su vez generar competencias que les permitan un mejor desarrollo cognitivo-social a los niños; entender la situación problemática, sensibilización hacia los problemas, ampliar sus puntos de vista en torno a los problemas, mejorar la previsión de las consecuencias de los actos, planificar la solución del problema, tener conciencia de los posibles obstáculos en la solución y crear mayores expectativas de la solución conflictiva.

Profesionalmente mi objetivo es proporcionar un programa de intervención que sensibilice y promueva acciones y estrategias a los profesionales de la salud y educación en México para disminuir el efecto de los factores de riesgo que caracterizan a este tipo de población (rezago escolar, divorcios, ingresos económicos bajos, violencia intrafamiliar, entre otros). A través de impulsar habilidades de solución de conflictos y así disminuir el uso de conductas agresivas y demás factores que las subyacen. Finalmente considero que uno de los objetivos primordiales en la intervención es que los niños no solo puedan

enfrentar las adversidades sino que aprendan de las experiencias que les brindan y desarrollen actitudes y acciones altruistas encaminadas a ayudar a personas cuyas condiciones de vida son similares a las de ellos. Personalmente mi objetivo es contribuir a la construcción de las metas de los niños y desempeñarme con compromiso, ética y profesionalmente ante la problemática abordada.

## **Capítulo 2.**

### ***Antecedentes***

En el siguiente capítulo se abordan los sustentos teóricos del programa, así como las experiencias similares en otras investigaciones.

#### **2.1 Contextuales:**

El escenario en donde se llevó a cabo el programa de prácticas integrales, es una institución situada al poniente del Distrito Federal, cuya misión es brindar mejores oportunidades de desarrollo a niños (varones) de entre 4 a 14 años de edad, total o parcialmente huérfanos, provenientes de familias disfuncionales, de bajos recursos económicos y situaciones de maltrato o descuido que favorecen el riesgo de caer en la calle.

Se encarga de brindar a los menores: hospedaje, alimentación, atención médica, convivencia y actividades académicas (clases de inglés y apoyo en tareas) entre otras. Las actividades que se realizan dentro de la rutina matutina en la institución son las siguientes; desayuno (creación de hábitos alimenticios), apoyo académico (formación de hábitos de estudio), clases de inglés (una hora, tres días de la semana), juego y escuela.

Su visión es prevenir riesgos psicosociales y promover un desarrollo físico y mental adecuado, fomentar expectativas de logro y promover una vida mejor en la población atendida.

Para ello su infraestructura cuenta con: dos dormitorios (uno para menores de entre 4 y 8 años y otro, para mayores de entre 9 y 14 años), con sus respectivos baños y regaderas, una cocina, un comedor (también es utilizado como espacio para realizar las tareas), un salón pequeño, una oficina, una bodega y un patio de juego.

El personal operativo remunerado esta constituido por dos cuidadoras, una cocinera, una recaudadora de fondos y la directora. Así mismo cuenta con

cierto personal voluntario que apoya en diferentes actividades (clases de inglés, apoyo en tareas y servicio social), tanto operativas como de recaudación de fondos y administrativas.

La institución cuenta con un patronato que facilita su sustento mediante donativos (económicos y materiales), además esta beneficiado con programas como “beca a un niño” que les ayuda a obtener recursos económicos que sustenten sus estudios y cuidado. Adicionalmente los padres pagan una cantidad mensual, adecuada a sus posibilidades económicas.

Este organismo carecía de una intervención psicopedagógica anteriormente, es por ello que las intervenciones realizadas se orientan al diagnóstico de necesidades y programas de intervención en las áreas en las que se encontró carencia o dificultad. Las características de los niños a los que atiende la institución hace necesaria la creación de habilidades que les permita enfrentar las condiciones de vida en la que se encuentran, es por ello que el programa de intervención basado en las necesidades de los niños busca fomentar un modelo preventivo que impulse la creación de un ambiente socioafectivo protector a fin de promover la creación de la conducta resiliente en ellos.

## **2.2 Teóricos**

Para la siguiente intervención, uno de los propósitos principales es incidir en la construcción de la resiliencia a través de habilidades para la solución de problemas interpersonales y de la configuración de un entorno promotor de ésta. Para ello, a continuación se desarrollan los conceptos que involucran a la resiliencia, su definición, las estrategias que permiten su construcción y su relación con la solución de problemas interpersonales.

### ***RESILIENCIA***

#### **2.2.1 Antecedentes y definición de resiliencia**

Los seres humanos tendemos a satisfacer nuestras necesidades tanto materiales como morales, desde el nacimiento nos encontramos inmersos en un grupo social, que nos permite desarrollar habilidades para la vida. Esta comunidad social proporciona un sinnúmero de experiencias y situaciones que no siempre son satisfactorias, de hecho la mayoría de las veces las personas se ven afectadas por situaciones estresantes, de tragedia o de gran impacto que no necesariamente propician desadaptación o una ruptura homeostática, por el contrario algunas personas sobresalen ante estas adversidades.

Este fenómeno propició que distintos autores se preguntaran ¿Cómo es que personas que viven bajo situaciones de alto riesgo llegan a sobresalir o fracasar? ¿A qué se debe que algunas personas pueden enfrentarse con éxito a esas situaciones?

El interés sobre este fenómeno que posteriormente denominarían resiliencia se inicia a fines de la década de los sesenta, principalmente en el campo de la psicopatología. De acuerdo con Rutter (1990 cit. en Kotliarenko y col., 1996) la resiliencia deviene de tres áreas de investigación; la primera se enfoca al estudio de las diferencias individuales en poblaciones de alto riesgo, en el cual se centran a observar las diferencias en hijos de padres con enfermedades mentales. La segunda se refiere a estudios sobre temperamento, implementados por diversos investigadores en Estados Unidos tales como:

Thomas, Birch, Chess, Hertzling y Korn (1963 cit. en Kotliarenco y col., 1996) y en tercer lugar las investigaciones realizadas por Meyer (1957 cit. en Kotliarenco y col., 1996), quien busca identificar las distintas formas en las que las personas enfrentan situaciones de vida y experiencias clave o momentos de transición.

Dentro de los hallazgos sobre este fenómeno Werner (1992 cit. en Munist, Santos, Kotliarenco, Suárez, Infante y Grotberg, 1998) efectuó un estudio longitudinal en la isla de Kauai y observó a aproximadamente 500 personas desde el nacimiento hasta los cuarenta años, cuya condición de vida se caracterizaba por una exposición de alto riesgo y bajas oportunidades de ser favorecidos en un futuro (situación de estrés, hijos de madres solteras, en condiciones de alcoholismo, pertenecientes a grupos étnicos postergados o bajos de peso al nacer). Los resultados de dicho estudio concluyeron lo siguiente; el 72% de las personas observadas evolucionaron favorablemente sin intervención alguna haciéndose adultos sanos, competentes e integrados. Argumenta que esas personas supieron sobreponerse a partir de una infancia difícil y vulnerable y que al final el 80% de ellos llegaron a ser exitosos en la vida adulta.

Como característica primordial notó que todos los sujetos que resultaron invulnerables tenían por lo menos a una persona (familiar o no) que los aceptó en forma incondicional, de esta manera comprobó que la influencia determinante para ellos fue la relación cariñosa y estrecha con un adulto significativo, concluyendo que el desarrollo de esta capacidad requiere aumentar o reforzar aquellas conductas que impliquen fuentes de apoyo y afecto y favorecer la comunicación y habilidades de resolución de problemas de la persona.

El término que opta Werner, 1992 (op cit.) para denominar este fenómeno es de “niños invulnerables” entendido como el desarrollo de personas sanas en circunstancias o ambientes insanos.



Otros autores como Rutter (1979 cit. en Kotliarenco y col., 1996) considera el concepto invulnerable una forma de denominar a aquellos niños constitucionalmente tan fuertes de tal forma, que no ceden frente a presiones de estrés y adversidad.

Posteriormente este fenómeno adquiere distintas formas de conceptualización, entre ellos Luthar (1993 cit. en Kotliarenco y col., 1996) lo considero como capacidad de competencia social considerando que este proceso implica el uso y reflejo de buenas habilidades de enfrentamiento.

Levav (1995 cit en Kotliarenco y col., 1996) lo denomina utilizando el concepto de robustez como característica de la personalidad que en algunas personas, actúa como reforzadora de la resistencia al estrés, dado que la combinación de los rasgos personales de carácter adaptativo se manifiestan en circunstancias difíciles.

Los conceptos mencionados anteriormente tuvieron muchas críticas dado que se consideraba que carecían de elementos que describieron los mecanismos que subyacen al proceso de resiliencia, pues que algunos consideraban sólo la naturaleza del fenómeno o las determinantes de él. Es por ello que las ciencias sociales buscan un concepto menos rígido, menos confuso y más global. De esta manera adopta el término de resiliencia (tomado de la ciencias metalúrgicas cuyo término se emplea para describir la capacidad de algunos materiales o metales para recobrar su forma original después de ser expuestos a una presión deformadora) para caracterizar a aquellas personas que a pesar de vivir bajo condiciones de alto riesgo se desarrollan psicológicamente sanos y socialmente exitosos.

Rutter (1992 cit. en Kotliarenco y col., 1996) se refiere a la resiliencia como el conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida sana en un ambiente insano.

En 2003 autores como Manciaux, define resiliencia como un proceso reforzador de opciones y oportunidades de una persona, mediante la aplicación de sus

capacidades y recursos internos para enfrentarse a situaciones de alto riesgo a fin de superarlas, mejorar su calidad de vida y alcanzar los proyectos futuros.

Por su parte, Grotberg (1998 y 2001; cit. en Munist y col., 1998 Pág. 9.) considera que “la resiliencia es la capacidad del ser humano que tiene para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y ser transformado por ellas”.

Vanistendael (1994 cit. en Munist y col., 1998) conceptualiza a la resiliencia como un proceso que se distingue por dos componentes: la resistencia frente a la destrucción como una forma de proteger su propia integridad ante la presión y la capacidad de formar un comportamiento vital positivo pese a circunstancias difíciles.

Osborn (1996 cit. en Munist y col., 1998) la plantea como un concepto genérico que se refiere a una amplia gama de factores de riesgo y su relación con los resultados de la competencia. Puede ser producto de una conjunción de factores ambientales y el temperamento y un tipo de habilidad cognitiva que tienen algunos niños aun cuando son muy pequeños.

Por último Luthar y otros (2000 cit. en Grotberg, 2003) definen resiliencia “como un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de gran adversidad” Pág. 35.

Cada definición adquiere un carácter contextual y cultural, por lo tanto son distintas según la sociedad y la época, es por ello que son variadas.

Considerando los aspectos relevantes de las distintas formas en que se ha definido la resiliencia, se construye la siguiente definición sobre la misma: es la capacidad o habilidad que posee, desarrolla o potencializa la persona para enfrentarse o protegerse ante situaciones adversas a fin de superarlas, sobreponerse y construir su éxito.

Es importante mencionar que la resiliencia nunca es absoluta, total o lograda pues resulta un proceso dinámico y evolutivo, no es de carácter innato y se

sustenta en la interacción entre la persona y su entorno. Además puede variar según la circunstancia, la naturaleza del factor de riesgo (el impacto puede superar los recursos del sujeto), el contexto, la etapa de vida y los diversos modos de expresarse según la cultura.

### **2.2.2 Enfoque de riesgo y resiliencia**

Las primeras investigaciones realizadas sobre resiliencia se centran en modelos de riesgo es decir, un paradigma epistemológico basado en las necesidades y la enfermedad de las personas. Los campos de intervención que dan pauta a la investigación sobre resiliencia se centraban en acciones a nivel remedial, posteriormente se le da otra perspectiva de estudio a un modelo de prevención y promoción basado en las potencialidades y los recursos que el ser humano tiene en sí mismo y a su alrededor, sus objetivos se orientan a explicar y determinar los mecanismos o la dinámica de los factores que subyacen a este fenómeno, específicamente en el campo de intervención prosocial, la naturaleza de los ámbitos conceptuales, las metas, las estrategias y las evaluaciones. Estas acciones están encaminadas a la promoción de adaptación positiva al mismo tiempo que previenen problemas específicos o síntomas. Además de reducir el riesgo o las fuentes de estrés, buscando favorecer el desarrollo humano y el tratamiento de la enfermedad.

### **2.2.3 Factores de riesgo y factores protectores**

Posteriormente Rutter (1992 cit. en Henderson y Milstein, 2003) en sus investigaciones, denomina dos factores primordiales para el desarrollo de la resiliencia; los factores de riesgo y los factores protectores. Los factores de riesgo son cualidades o características del ambiente o de la persona que aumentan la probabilidad de dañar la salud, lo que provoca que los mecanismos de resiliencia se activen o inciten a un desorden en el desarrollo de la persona o desadaptación. Ejemplo de factores de riesgo es la pobreza (situación habitacional precaria, falta de alimentación adecuadas, etc.), rezago escolar, ser hijo de padres con alguna adicción y la violencia intrafamiliar, entre

otras, condiciones identificadas con mayor prevalencia de riesgo en los sectores sociales.

Es importante mencionar que los factores de riesgo que no siempre funcionarán en un sentido adverso, pues para algunas personas es favorable vivir bajo estas situaciones estresantes para desarrollar actividades o habilidades para la vida. Bradley (1994 cit en Kotliarenco y col., 1996) distingue lo que posteriormente Bronfenbrenner (1979 cit. en Kotliarenco y col., 1996) denominaría factores de riesgo distales y proximales. Los primeros se refieren a aquellas variables macrosociales que no afectan directamente al sujeto pero que actúan a través de mediadores y tienen efecto sobre algunos de los procesos o comportamientos que ocurren a nivel proximal. Por su parte los factores de riesgo proximales son aquellas variables que interactúan directamente con el sujeto. De esta forma la importancia sobre la definición de estos factores radica en el campo estudio en que se desee abordar, en el caso de la presente intervención se pretende un efecto sobre las variables proximales.

Por otra parte los factores protectores son las condiciones, influencias o los entornos capaces de favorecer el desarrollo de individuos o grupos, mitigando el impacto negativo de las situaciones o condiciones estresantes, modificándola o reduciéndola a una respuesta favorable o adaptativa. Se caracterizan en tres aspectos: por manifestar sus efectos ante la presencia posterior de un estresor, modificando la respuesta del sujeto en un sentido comparativamente mas adaptativo de lo esperado, puede no constituir una experiencia en absoluto, sino una cualidad o característica individual de la persona, asimismo puede no constituir un suceso agradable (Rutter, 1985 cit en Kotliarenco y col., 1996).

Dentro de estas investigaciones Rutter (1990 cit. en Kotliarenco y col., 1996) identifica los mecanismos de protección como la capacidad que tienen las personas para modificar o hacer frente a situaciones de riesgo y vulnerabilidad, como intensificación de la reacción frente a estímulos que en circunstancias normales conduce a una desadaptación. Este concepto se refiere a una

dimensión continua del comportamiento que se mueve desde una adaptación exitosa al estrés a una menos exitosa.

Autores como Werner (1993 cit. Kotliarenco y col., 1996) consideran que los factores protectores actúan bajo tres diferentes mecanismos:

- Modelo compensatorio: Los factores estresantes y los atributos individuales se combinan en predicción de una consecuencia, contrarrestando los efectos por cualidades individuales o fuentes de apoyo.
- Modelo de desafío: El factor de estrés es tomado como un potencial estimulador de competencia (cuando no es excesivo).
- Modelo de inmunidad: La relación entre los estresores y los factores protectores modulan o amortiguan el impacto de la situación estresante modificando su respuesta a una adaptación.

Rutter (1990 cit. en Kotliarenco y col., 1996), identifica diversos mecanismos de mediación, que actúan como predictores en los procesos protectores. Considera que estos mecanismos funcionan como un efecto catalizador indirecto de una variable sobre otra destacando cuatro de ellos:

- Los que reducen el impacto de riesgo de dos formas; alterando el significado que éste tiene para el niño (a través del cambio en su proceso cognitivo), o modificando su participación en la situación de riesgo (evitándola o proporcionándole información sobre cómo manejar la situación).
- Los que reducen la probabilidad de reacciones negativas en cadena. Es decir evitar que se sigan propiciando.
- Los que promueven el establecimiento y mantenimiento de la autoestima y la autoeficacia.

- Los que son capaces de crear oportunidades de desarrollo adaptativo.

De acuerdo con Henderson y Milstein (2003) los factores protectores se dividen en dos tipos: factores protectores externos e internos.

Los factores protectores externos se refieren a condiciones del medio ambiente que actúan reduciendo o mitigando la probabilidad de daños (apoyo en un adulto significativo, integración social, entre otros) y los factores protectores internos son aquellos atributos o cualidades que posee la persona que ayudan a mitigar los efectos de riesgo (alta autoestima, empatía, capacidad de solucionar problemas, entre otras).

Henderson y Milstein (op cit.) consideran las siguientes habilidades como factores protectores internos: control interno (emociones e impulsos), autonomía e independencia, capacidad para el aprendizaje y conexión con éste, sentimientos de autoestima y confianza en sí mismo, flexibilidad, sociabilidad, capacidad de ser amigo y entablar relaciones, estrategias de convivencia y buenas decisiones, asertividad, empatía (capacidad de comunicarse y de percibir la situación emocional del interlocutor), capacidad de comprensión y análisis de las situaciones, control de impulsos y solución de problemas entre otros.

Estos factores cobran un significado distinto para cada persona dado que un determinado acontecimiento estresor es dependiente de las características de los individuos, esto implica que una misma variable puede actuar bajo distintas circunstancias, tanto en calidad de riesgo, como de protección.

Otros autores como Fonagi (1994 cit. en Kotliarenco y col., 1996) encuentra que los niños resilientes cuentan con los siguientes atributos:

- Un nivel socioeconómico estable
- Temperamento flexible

- ❑ Ausencia de déficit orgánico
- ❑ Ausencia de separaciones o pérdidas tempranas
- ❑ Menor edad al momento de enfrentar algún trauma

En cuanto al medio social identifica las siguientes características:

- ❑ Relación cálida con algún cuidador primario
- ❑ Padres competentes
- ❑ Apoyo de un adulto o familia
- ❑ Vínculos sociales
- ❑ Vínculos positivos con las experiencias (educativas y religiosas)

En el aspecto psicológico:

- ❑ Motivación al logro
- ❑ Mejores estrategias de enfrentamiento
- ❑ Mayor coeficiente intelectual y habilidades de solución de problemas
- ❑ Empatía
- ❑ Conocimiento y manejo adecuado de relaciones interpersonales
- ❑ Autonomía y locus de control interno
- ❑ Capacidad de planificación
- ❑ Sentido del humor positivo

Así Lösel, Brambring, Mrasek y Mrasek (1989 cit. en Kotliarenko y col. 1996) adicionalmente contemplan las siguientes características que complementan a las anteriores:

- ❑ Mayor tendencia al acercamiento
- ❑ Mayor autoestima
- ❑ Mayor autonomía e independencia
- ❑ Menor tendencia a sentimientos de desesperanza

Los factores protectores, permiten a la persona adaptarse o enfrentarse ante los factores de riesgo sin presentar una ruptura significativa en su vida, y así permanecer en una zona de bienestar, o en equilibrio y desarrollar habilidades de resiliencia debido a la fortaleza emocional y mecanismos de defensa desarrollados para enfrentarse ante las adversidades.

La interacción dinámica de los factores mencionados anteriormente determina el proceso de promoción de la conducta resiliente en las personas en conjunto con su etapa de desarrollo y las situaciones de adversidad en las que se encuentre (Grotberg, 2003). De tal forma que uno por si solo no podría facilitar el desarrollo de la conducta resiliente.

Por otra parte Grotberg (2003), realiza una serie de investigaciones en las que identifica una serie de factores resilientes organizados en cuatro categorías diferentes que se visualizan en las expresiones verbales de las personas:

- *“Yo tengo” (Se refiere a apoyo del entorno social)*
  - Personas en mi entorno en quien confiar y me quieran incondicionalmente
  - Personas que me ponen límites para que aprenda a evitar los peligros y problemas
  - Personas que me modelan la forma de proceder
  - Personas que promueven mi autonomía
  - Personas que me apoyan ante las dificultades
  
- *“Yo soy” (Habla de condiciones o fortalezas intrapsíquicas)*
  - Una persona por la que los otros sienten aprecio y cariño
  - Feliz cuando les demuestro mi afecto a los demás y hago algo bueno por ellos
  - Respetuoso de mi mismo y de los demás
  
- *“Yo estoy” (Se refiere a condiciones o fortalezas intrapsíquicas)*



- Dispuesto a responsabilizarme de mis actos
- Seguro de que todo saldrá bien
  
- *“Yo puedo” (Se refiere a la adquisición de habilidades interpersonales y de resolución de conflictos)*
  - Hablar sobre cosas que me asustan o me inquietan
  - Buscar la manera de resolver problemas
  - Controlarme cuando tengo ganas de hacer algo peligroso cuando no esta bien
  - Buscar el momento apropiado para hablar o actuar
  - Encontrar a alguien cuando lo necesito

En estas verbalizaciones se identifican factores protectores internos y externos necesarios para la construcción de la conducta resiliente.

#### **2.2.4 Estrategias que promueven la construcción de resiliencia**

Aunado a los factores protectores externos o ambientales Henderson y Milstein (2003), derivado de la revisión de diferentes investigaciones, proporcionan una lista de factores protectores ambientales. Los tres primeros mitigan el riesgo e impulsan la resiliencia (Hawkins y Catalano y Miller, 1992) y los 3 restantes sirven para construir resiliencia (Bernard, 1991). Dichos factores son:

1. Enriquecer vínculos.

Se pretende crear o desarrollar el mayor número de conexiones y vínculos positivos a fin de establecer interacciones sanas con las personas o actividades prosociales y así minimizar la probabilidad de incurrir en conductas de riesgo. Esto, a través de la creación de distintas formas de participación de su interés, una comunicación constante, crear un ambiente cálido, positivo y acogedor,

entablar interacciones significativas con otras personas, brindar la oportunidad de participación para crear metas u objetivos, entre otros.

## 2. Fijar límites claros y firmes.

Consiste en elaborar o instrumentar las normas de conducta, políticas y procedimientos para hacerlas cumplir. Deben ser expresadas con claridad y por escrito, a fin de que las personas las conozcan y comprendan, es primordial que las personas involucradas en la actividad participen en la determinación de estos límites. Estos deben basarse en una actitud afectuosa, expresándose de forma adecuada al nivel de desarrollo de las personas involucradas, para encarar las conductas de riesgo. A través de acciones como modelar expectativas de conducta, promoción de debates de las normas, reglas o expectativas, etc.

## 3. Enseñar habilidades para la vida. (Factores protectores internos)

Se caracteriza por un conjunto de habilidades que le permitan establecer relaciones e interacciones eficaces con el entorno en el que se desenvuelven los individuos y contempla entre otras habilidades las siguientes; solución de conflictos, estrategias de resistencia y asertividad, trabajo cooperativo, destrezas comunicacionales, autoestima, toma de decisiones y manejo de estrés.

## 4. Brindar afecto y apoyo.

Implica proporcionar respaldo y aliento incondicional. Se caracteriza como un factor primordial en la construcción de la resiliencia y no necesariamente debe provenir de la familia biológica, sino de otras personas que forman parte del entorno donde se desenvuelven. Este factor ha sido identificado como la base del éxito académico. Se puede desarrollar a través de conductas concretas como tomar en cuenta las opiniones de las personas involucradas, llamarlos por su nombre, ayudar ante circunstancias difíciles, brindar reconocimientos o

incentivos, tener un clima agradable y alentador, contar con recursos necesarios para las actividades, etc.

#### 5. Establecer y transmitir expectativas elevadas y realistas.

Implica la construcción de metas o expectativas elevadas y realistas basadas en las capacidades de la persona, ya que de esta, se desprenden los motivadores y el reconocimiento que le van a permitir tener éxito en el ámbito escolar entre otros. Por ejemplo, currículos de mayor alcance y tomando en cuenta los intereses de las personas a las que se dirige, significativos y participativos, grupos de estudio heterogéneos, flexibles, sistemas de evaluación integral, visión de un futuro profesional, establecer actividades planeadas a fines, presentar planes de desarrollo personal, realizar revisiones regulares y retroalimentación positiva, entre otros.

#### 6. Brindar oportunidades de participación significativa.

Significa el otorgar a los niños, a sus familias y al personal que forma parte de su contexto responsabilidades, dándoles oportunidades de resolver problemas, tomar decisiones, planificar, fijar metas y ayudar a otros, para darle un sentido práctico en el mundo real, participación en programas de servicio social y proporcionarle un sentido significativo.

Munist y col. (1998), plantean otras estrategias para promover la resiliencia con base a los principios del desarrollo del niño.

En función de éste, los niños entre 8 y 10 años se caracterizan por una etapa productora en la cual, sus actividades se centran en aprender las habilidades de la vida diaria como; entablar relaciones de amigos íntimos, ser objeto de aceptación social y la aprobación de los pares, etapa en la que suelen surgir conflictos familiares por la necesidad de ser tratado como una persona mayor, al experimentar los primeros efectos de la pubertad como cambios emocionales rápidos e inexplicables, que propician mayor dificultad para aceptar límites impuestos.

Otro de los rubros de transición es la confianza en sí mismo, derivado de los cambios físicos y afectivos experimentados que provocan inestabilidad en el autoconocimiento. La confianza en sí mismo y en los demás conlleva al inicio de la independencia, y la seguridad para enfrentarse a otros ámbitos fuera del núcleo familiar y formar los suyos.

De esta forma la construcción de un ambiente socioafectivo protector está determinado por los procedimientos y acciones que las familias, comunidades y/o escuelas fomenten en función de los factores mencionados anteriormente.

Es así como Munist y col. (1998), proponen realizar actividades en esta etapa que favorezcan el desarrollo de la resiliencia por medio de las siguientes estrategias:

- Proveer amor incondicional
- Invitarlo a la responsabilidad de sus actos promoviéndole confianza y optimismo
- Comunicarle y negociar su independencia
- Alentar la comunicación de hechos, expectativas, sentimientos y problemas
- Equilibrar el desarrollo de su autonomía
- Equilibrar las consecuencias y sanciones de sus errores con cariño y comprensión
- Proveer oportunidades de practicar el cómo lidiar con los problemas y adversidades
- Elogiar logros y comportamientos deseados
- Explicar claramente los logros y expectativas
- Expresar amor verbal y físicamente de manera apropiada a su edad
- Promover y desarrollar su flexibilidad (como; buscar ayuda, mostrar simpatía, comprensión y compartir sentimientos)
- Usar límites que le ayuden a manejar y modular sentimientos y respuestas impulsivas

Para fines de esta intervención, se pretendió promover la construcción de la conducta resiliente a través del desarrollo y promoción de factores protectores internos y externos.

En relación a los factores protectores internos, se encuentran las habilidades sociales que tienen la finalidad de promover y valorizar el desarrollo humano y social, y específicamente las habilidades en solución de conflictos interpersonales mediante una estrategia adecuada capaz de mitigar el efecto de factores de riesgo como el fracaso escolar, estrés y pérdida de amigos entre otros.

Y con respecto a los factores protectores ambientales la construcción de un ambiente protector socioafectivo, mediante el uso de las estrategias de los seis factores de la resiliencia de Henderson y Milstein (2003). La combinación de ellos da como resultado en los niños una concepción positiva de sí mismos y mayor apego a su contexto y a su vez el mitigar el efecto de riesgo .

Hasta ahora se han explicado los fundamentos teóricos de la resiliencia no obstante, se han identificado limitaciones entre los que se encuentra la vaguedad de criterios claros que la definen por parte de los autores que han hecho investigaciones sobre este fenómeno, debido al surgimiento abrupto del concepto y la imprecisión de criterios para su evaluación. Quizás una de las dificultades o campos por averiguar es la identificación y funcionamiento de los mecanismos de los factores de protección y de riesgo sus interacciones y los procesos que tienen lugar, pues estos varían según su naturaleza, la situación, el momento y la cultura en donde se expresen.

El fenómeno resiliencia abre un campo diferente de investigación complementaria al área tradicional cuantitativa, a una perspectiva cualitativa que trata de comprender desde el punto de vista de las personas y los contextos donde se desenvuelven, los mecanismos que subyacen el éxito de los individuos, esto implica que sus campos de investigación están por desarrollarse a fin de clarificarlos y entenderlos.

### **2.2.5 La solución de conflictos interpersonales como factor protector**

Los niños con rasgos resilientes según Bernard (1991 cit. en Henderson y Milstein, 2003), se caracterizan por ser socialmente competentes, poseedores de habilidades como pensamiento crítico, tomar iniciativa y solucionar problemas.

Entre los rasgos resilientes está la solución de problemas interpersonales, capacidad que permite a las personas relacionarse y establecer lazos íntimos y satisfactorios. En consecuencia hay mayor adaptabilidad a su ambiente, favorece el desarrollo intelectual mediante el uso de la planeación, análisis y solución de problemas. Incluye una actividad reflexiva, abstracta y flexible; en problemas tanto conflictivos como sociales.

La destreza para solucionar problemas se desarrolla a temprana edad, promueve en los niños la posibilidad de desarrollar actividades de planeación y aplicarla a otros campos de su vida.

Dentro de las características de los niños resilientes que favorecen el sano desarrollo en la vida adulta se incluyen habilidades para pensar abstractamente, reflexiva y flexivamente y generar alternativas de solución nuevas y creativas para soluciones a problemas cognitivos como sociales (Munist y col., 1998).

Grotberg (2003) considera dentro de los factores resilientes establecidos en cuatro categorías a las habilidades interpersonales y solución de conflictos como un agente predominante en la construcción de la conducta resiliente.

## **2.2.6 Definición de habilidades sociales**

La solución de problemas forma parte de las habilidades sociales, ante esto se considera importante la definición de ésta última, para posteriormente considerar el concepto de la solución de problemas.

Las habilidades sociales tienen como objetivo ampliar el desarrollo de competencias conductuales a través de variadas situaciones que le permitan al individuo un mejor proceso interactivo, tanto con el individuo mismo como con los demás. Hay diferentes concepciones teóricas que definen las habilidades sociales entre las que se encuentran las siguientes:

“Las habilidades sociales son conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente” (Kelly, 2000 Pág. 15).

Por su parte Furnham, (1992 cit. en Kelly, 2000) menciona que las habilidades sociales son capacidades o aptitudes empleadas por un individuo cuando interactúa con otras personas a un nivel interpersonal.

Gil (1998), describe habilidad social como la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales efectivas.

Caballo (1993), conceptualiza a las habilidades sociales como un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

Finalmente Monjas (1999), aduce que las habilidades sociales son conductas o destrezas sociales específicas que en su conjunto forman bases del comportamiento socialmente competente. Estos son adquiridos y aprendidos,

no hay relación con rasgos de la personalidad. Considera que estas conductas son necesarias en la interacción social para desempeñarse de forma efectiva y mutuamente satisfactoria con los demás (niños y adultos).

Las habilidades sociales cumplen con las siguientes características:

- a) Son conductas y repertorios de conducta adquiridos principalmente por aprendizaje. Refiriéndose a que dada la interacción del individuo con su entorno como proceso de socialización “natural” se van aprendiendo repertorios de conducta que le permitan interactuar de forma eficaz.
- b) Contienen componentes; motores, emocionales y cognitivos.
- c) Las habilidades sociales son respuestas específicas a situaciones específicas determinadas por factores culturales y contextuales.
- d) Tienen su aplicación en contextos interpersonales (están implicadas más de una persona).
- e) Necesitan estar constantemente reforzadas para obtener consecuencias positivas.

A partir de lo anterior se concluye que las habilidades sociales son el conjunto de capacidades, competencias o herramientas aprendidas que nos van a permitir, establecer relaciones eficaces con el entorno, para promover el desarrollo y la satisfacción de necesidades básicas.

### **2.2.7 Definición de solución de problemas**

Dada sus características, las habilidades sociales contemplan distintas habilidades una de ellas es la solución de problemas interpersonales



clasificadas dentro de las habilidades cognitivas sociales específicamente (Monjas, 1999).

Hay diferentes formas de conceptualizar problema o conflicto interpersonal, a continuación se presentan una serie de definiciones a fin de entender este proceso:

Hidalgo, (1999) define; solución, problema y solución de problemas de la siguiente forma:

“Una solución es una respuesta o patrón de respuesta efectiva en cambiar la situación problemática y/o la propia reacción de modo que ya no se percibe como problema”.

“Un problema es una situación de la vida que requiere de una respuesta para una solución efectiva para la cual, la persona no tiene su disposición en forma inmediata una respuesta efectiva”.

“Solución de problemas es un proceso cognitivo-afectivo-conductual a través del cual una persona (o grupo) intenta identificar, descubrir o inventar medios efectivos o adaptativos de enfrentar los problemas que se encuentra habitualmente” (Pág. 78).

Por otra parte Alcaide, Guala y Rabean (1998), definen conflicto o problema como; relación entre dos o más personas que realizan conductas tendientes a obtener metas que son incompatibles o que alguno de ellos percibe como incompatibles.

Rodríguez, 1989 conceptualiza a un problema interpersonal como una realidad subjetiva no una realidad física, una distorsión entre los que debería ser y lo que en realidad existe.

Otra forma de definir conflicto o problema es la siguiente: situación en la que ocurren actividades incompatibles, impide o interfiere la aparición o actividad

incompatible con ella. Pueden originarse en dos o más grupos cuando es de carácter interpersonal. (Deutsch, 1973 cit.en Johnson y Johnson, 1999).

Por su parte la solución de problemas según Thornton (1998), es lo que se hace cuando se tiene una meta y no se sabe cómo alcanzarla, lo que causa frustración y negación hacia ella.

Son distintas las posturas que definen a la solución de conflictos interpersonales ante ello el presente informe de prácticas se basa en la siguiente definición, ya que, se considera que contempla una visión holística del conflicto entendido como un dificultad para conciliar ideas, representaciones, intereses, valores o formas de ver, de vivir o de entender el mundo ( Paniagua, 2004).

Un conflicto o problema puede expresarse en distintos contextos, generalmente tienen lugar en aquellas áreas en las que la persona interactúa comúnmente, en el caso de los niños, estos contextos de interacción giran alrededor de la escuela, casa, institución, etc. De acuerdo con Johnson y Johnson (1999), los conflictos más comunes se manifiestan en los intereses de las personas involucradas así como los caracteres, gustos, necesidades y emociones, primordialmente con niños de la misma edad al compartir actividades la mayor parte del tiempo (horario escolar, juego y rutina institucional).

Hay distintos tipos de conflictos de acuerdo con Rodríguez (1989) los conflictos se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Conflictos de intereses, opiniones, ideologías, valores, deseos y caracteres.
- Conflictos conscientes e inconscientes; el sujeto se da cuenta o no de su existencia y funcionamiento.
- Conflictos institucionalizados o no institucionalizados.
- Conflictos psicológicos, sociales, legales y armados.

- Conflictos de ruptura básica y conflictos de medios; los primeros se refieren a una problemática de fondo en cuanto a sus fines y objetivos y los segundos a la forma, caminos y estrategias para alcanzarlos.
- Conflictos positivos y negativos. Los primeros se dirigen a experiencias de desarrollo y logro y los negativos llevan a pérdidas materiales, situaciones de angustia, divisiones y enemistades.
- Conflictos horizontales y oblicuos. En el primer caso se dan en personas del mismo nivel social por el contrario los oblicuos se refieren a los conflictos entre personas de diferentes niveles jerárquicos.
- Conflictos primarios y secundarios; en el primer caso los conflictos se resuelven cara a cara y los secundarios se resuelven a través de otros.
- Conflictos vividos e inducidos.
- Conflictos reales y simbólicos en los conflictos reales el valor se capta de forma directa y en los simbólicos se utilizan simulaciones para ejemplificar los sucesos.

Los conflictos que comúnmente caracterizan a los niños son en torno a sus intereses, gustos, deseos, carácter y medios dado que esta etapa de desarrollo buscan constantemente ser productivos y premiados, a través del reconocimiento e imposición de sus aportaciones. Estos conflictos tienen distinta naturaleza entre los que se encuentran:

- La subjetividad de la percepción; se refiere a la diferencia de las personas en la forma de captar la información.
- La información que se tiene del conflicto es incompleta.
- Fallas de comunicación entre las partes involucradas.
- La desproporción entre las necesidades de las personas y las satisfacciones disponibles; el nivel de recursos con el que se cuenta es menor a la demanda de los involucrados.
- Diferencias de caracteres; las polaridades entre las partes.
- Las presiones que causan frustración; la forma de concebirla, experimentarla y manejarla.
- Las divisiones sociales.

- Las conductas inadecuadas de comunicación.

Su manejo adecuado o inadecuado significa armonía, progreso y felicidad (la situación conflictiva favorece el desenvolvimiento de la persona en su contexto al dar la oportunidad de ver con mayor claridad el problema y desarrollar nuevas ideas que motivan al cambio, mejorar el desempeño, el razonamiento y la solución de problemas), o bien destrucción y caos (las consecuencias del conflicto propician una ruptura en el contexto) al ser un fenómeno de carácter ambivalente positivo o negativo.

Las consecuencias o efectos del conflicto y sus repercusiones pueden ser distintas entre las que se encuentran (Rodríguez, 1989):

- Cuando un conflicto se almacena, se reprime o no se resuelve se expresa en frustración, comportamientos violentos, resulta hostil y genera sentimientos destructivos intrapersonales e interpersonales.
- Produce ansiedad opresión y preocupaciones con reacciones psicósomática.
- Es un impulso a la actividad o contrariamente, genera sentimientos de impotencia, bajo rendimiento, inhibición y bloqueo.
- Produce un cambio social.
- Ayuda a crear y consolidar en el ser humano el principio de realidad.
- Aclara las ideas, sentimientos caracteres y objetivos.
- Une a un grupo haciéndolo más cohesivo.

En los niños menores es escaso el conjunto de problemas que poseen y mayor el esfuerzo implicado, pues poseen aún poca interacción social y el dominio de la solución de problemas requiere una madurez de las destrezas cognitivas, habilidad que se puede estimular a través de los siguientes pasos:

- 1) Hacer que se comprenda la resolución de problemas para que las tareas parezcan menos complejas y más sencillas,
- 2) Enseñar a razonar y
- 3) Ampliar estas destrezas a distintas tareas.

La solución de conflictos interpersonales no solo contempla a la variable cognitiva como fuente de solución, sino también involucra a las respuestas emocionales y actividades conductuales. El proceso de solución de conflictos es complejo pues involucra una serie de habilidades o competencias que debe de poseer la persona entre ellas el desarrollo de una autoestima adecuada (Rodríguez, 1988). Una autoestima baja implica una serie de conflictos intrapersonales e interpersonales (sentimientos de frustración, enojo agresividad, problemas para relacionarse, diluye sus responsabilidades, se defiende constantemente y amenaza a los demás, se desprecia y humilla a los demás, desconfía de si y de los demás, no conoce sus sentimientos , los reprime o los deforma, no toma decisiones , etc.) que dificultan el desenvolvimiento y la calidad de las relaciones establecidas por las personas en su contexto.

Dado que esta intervención esta enfocada a la solución de conflictos interpersonales y toda interacción en un contexto determinado lleva a un patrón de conductas determinadas y de ellas dependerá que las interacciones sean eficaces, es importante conocer los tipos de conducta que se dan a partir de estas interacciones, debido a que como respuesta a un problema emitimos una conducta. Ison y Rodríguez (1997), señalan que el hay dos tipos de modalidades de comportamiento que caracterizan a los niños con déficit interpersonal; la inhibición y la agresión, que aprendidas en los procesos de socialización. Por su parte Bower (1980 cit. en Elizondo, 1997) clasifica las conductas de los individuos en tres tipos de acuerdo con su naturaleza: conducta pasiva o no asertiva, conducta agresiva y conducta asertiva.

La conducta pasiva o no asertiva se caracteriza por no comunicar lo que se desea o lo hace de manera débil (suavidad o timidez) ocultando lo que se piensa en contenido e intensidad, presentando una escasa o nula expresión personal que se expresa por la falta de control emocional, predominio del control o ansiedad, desconocimiento de los derechos como persona, huida, timidez, etc. (Rodríguez, 1990 cit en. Elizondo, 1997).

La conducta agresiva es cualquier conducta enfocada u orientada a dar o lastimar a una persona que esta, motivada a evadir un cierto trato (Baron , 1997 cit. en Elizondo, 1997). Una conducta agresiva puede expresarse en dos tipos; verbal y física. La agresividad verbal de acuerdo con Dominic (1987 cit. en Elizondo, 1997) es la tendencia a atacar el autoconcepto de los individuos en lugar de, o además de, su posición o tema de comunicación y se manifiesta en las siguientes conductas; ignorar a la persona, actuar de manera ofensiva, sentir necesidad de control, juzgar o culpar a los demás, ridiculizar, actuar exageradamente, ver sólo las fallas de los demás, emitir críticas constantes, culpar a los demás por nuestras propias fallas, insultos, maldiciones, amenazas, etc.

La agresividad física es toda conducta orientada a dañar la salud de una persona haciendo uso de la fuerza física como golpes, patadas, jalones, empujones, etc. (Jiménez, 2000).

La conducta asertiva es la habilidad para expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar, y de hablar por los propios derechos cuando es apropiado (Elizondo, 1997). De esta forma si se adopta esta conducta como modo de comunicación nos ayudará a prevenir y solucionar el conflicto de manera eficaz. Se identifica por respetarse a uno mismo, respeto a los demás, ser directo, honesto, apropiado, tener control emocional, saber decir, saber escuchar, etc.

Otra clasificación de conductas interpersonales es la realizada por Alberti y Michael (1990), dividiéndolas en tres ejes en las cuales se identifican las particularidades que las caracterizan y las diferencian:

Conducta no asertiva	Conducta agresiva	Conducta asertiva
Abnegado, inhibido	Seguro de sí mismo (a expensas del otro)	Seguro de sí mismo
Herido, ansioso	Expresivo	Expresivo, satisfacción

Permite que los otros elijan por él.	Elige por otros	de si mismo Elige por si mismo
Nunca alcanza sus metas	Alcanza metas (a expensas del otro) Abnegado	Tal vez alcance sus objetivos Seguro de sí mismo
Culpable, molesto	Herido, humillado a la defensiva	Expresa lo que siente
Desprecia al transmisor	No logra sus objetivos	Tal vez logre sus objetivos
Logra sus objetivos a expensas del transmisor		

Generalmente un conflicto o problema interpersonal conlleva a un problema de comunicación en cuanto a las ideas y sentimientos que tenemos en esa situación conflictiva. Es importante saber comunicar lo que sentimos y ser asertivo. La asertividad es un término muy ligado a la solución de problemas interpersonales dado que es importante comunicar el modo en que percibimos el problema y los resultados para solucionarlos.

El déficit interpersonal conlleva a distintas problemáticas como: inhibición social, inseguridad, baja autoestima, aislamiento ansiedad (como respuesta de miedo o temor), rezago escolar entre otras (Jiménez, 2000).

Cada persona de acuerdo a la experiencia, recursos y aprendizajes adquiridos maneja los conflictos de distinta forma, aunque hay formas inadecuadas de enfrentarlos que más que fomentar su solución lo hacen más complejo tales como:

- Revelarse y pretender resolver los problemas por completo
- Reprimirlos
- Cubrirlos con negociaciones, desplazamientos y formación reactiva

- Poca capacidad para negociar
- Etiquetar al otro y mostrar rigidez
- Monologo disfrazado
- Tratar de resolverlos careciendo de información y conocimiento propio
- Confusión de la discusión
- Actitud egoísta

Por el contrario un manejo adecuado de los conflictos involucra las siguientes conductas (Rodríguez, 1989):

- Enfrentar el conflicto mas que evitarlo
- Aceptar la condición humana
- Aceptar a las personas con sus diferencias
- Aprender a dialogar y cultivar empatía
- Formar una actitud de equipo de trabajo
- Disposición a la tolerancia con asertividad
- Analizar la agresividad
- Enseñar una estrategia de solución que implique el análisis, las alternativas de acción y las formas de llevarlo a cabo
- Desarrollar habilidades de negociación
- Tratar de favorecer la toma de decisiones por consenso
- Recurrir a la mediación y al arbitraje
- Practicar técnicas de relajación

Solucionar los problemas tendrá que ver casi siempre, con establecer canales de comunicación efectiva que nos permitan llegar a acuerdos y convivencia.

### **2.2.8 Estrategias de solución de problemas**

Los problemas interpersonales más comunes en los niños se originan en la interacción entre iguales debido a que forman parte de su comunidad escolar y compañeros de juego y el no saber solucionar los problemas con ellos puede provocar que respondan mediante un impulso inicial, insultos, rupturas de



amistades y hasta agresividad. Desarrollar una buena estrategia de solución de problemas requiere de tiempo, de cometer fallas y de la constancia en el empleo de la estrategia.

Por ello algunos autores proponen diversas estrategias de solución de problemas interpersonales, mismas que se mencionan a continuación:

1. Miranda y Santamaría (1986 cit. en Trianes, 1999) proponen una serie de pasos que facilitan la enseñanza de la solución de conflictos y son los siguientes:

- a) *Definición y formulación del problema.* Interpretar las claves sociales y afectivas de la situación, en donde el niño sea capaz de identificar los sentimientos y deseos propios y percibir las intenciones de sus iguales.
- b) *Generar alternativas.* Pensar en el mayor número posible de alternativas de respuesta que se pueda dar ante una situación conflictiva y buscar soluciones para resolverla.
- c) *Toma de decisiones.* Visualizar las consecuencias de la mejor respuesta elegida para conseguir sus objetivos sin llevar a conflictos secundarios.
- d) *Ejecución y verificación.* En este paso se lleva acabo la respuesta elegida y se verifica su efectividad en consecuencia de los resultados obtenidos.

2. Por su parte D Zurilla y Goldfried (1973 cit. en Hidalgo, 1999) proponen un modelo con 5 componentes para solucionar problemas:

- a) *Orientación del problema.* Son cogniciones que orientan el proceso de solución de problemas, la percepción del problema, las atribuciones causales, el significado del problema y la posibilidad de control.

- b) Definición y formulación del problema. Recoge la información relevante de la situación conflictiva, calificando la naturaleza de ésta, fijar metas y evaluar la importancia.
- c) Generación de alternativas de solución. Disposición del mayor número posibles de alternativas de solución con el objeto de maximizar la probabilidad de encontrar la mejor solución.
- d) Toma de decisiones. Evalúa las distintas alternativas de solución y selecciona la mejor solución mediante análisis de costos/beneficios.
- e) Realización de la solución y verificación. Evalúa los resultados, verifica su efectividad, ejecución y autoevaluación.

3. Por su parte Monjas (1999), plantea la siguiente estrategia para enseñar la solución de problemas a los niños:

- a) Identificar y definir el problema. Significa reconocer que existe una situación problemática con otro/s individuos, delimitar, describir y especificar cuál es el problema, sin dejar a un lado el delimitar la meta u objetivo a lograr. El tomar la responsabilidad de los hechos, reconocer los sentimientos y las posibles causas que lo iniciaron sin dejar a un lado la perspectiva de las otras personas implicadas e identificar el problema, esto es importante ya que si no se da cuenta de que existe un conflicto o no se tienen claros los objetivos que se persiguen, difícilmente serán solucionados.
- b) Buscar muchas soluciones alternativas. Consiste en generar y producir muchas alternativas de solución posibles al problema interpersonal que se tiene planteado, al mismo tiempo que se favorece el desarrollo del pensamiento alternativo que posteriormente disminuya la probabilidad de fracaso.

- c) Anticipar las consecuencias. Consiste en prever nuestros actos y los actos de los demás y tenerlas en cuenta antes de actuar. Esto le permitirá al individuo reflexionar y pensar antes de actuar y así considerar las consecuencias para el próximo punto. Las consecuencias se pueden dividir tanto en positivas (son todas aquellas que nos van a permitir solucionar el problemas sin causar otros, al respetar los derechos de los involucrados) como negativas (acciones que dificultan el proceso de solución del conflicto haciéndolo más grande, evadiéndolo y dañando a terceras personas).
  
- d) Elegir la solución. Implica evaluar la alternativa de solución prevista y determinar la solución que se pone en práctica, analizar las ventajas y desventajas, teniendo en cuenta las consecuencias tanto para uno mismo como para el otro, fomentar la toma de decisiones y la responsabilidad de ella.
  
- e) Probar la solución elegida y evaluar los resultados obtenidos. Consiste en planificar paso a paso como se va a ejecutar la solución elegida tener en cuenta los medios y los posibles obstáculos al que pudiese enfrentarse y evaluar los resultados obtenidos, si los resultados han sido efectivos termina el proceso, si no han sido efectivos, se realiza una revisión de los diferentes puntos, para identificar los errores. Esto es importante ya que promueve la sensibilización ante los problemas (identificar los propios sentimientos de las personas y los demás al definir el problema), el pensamiento medio-fin (la subdivisión del tema en pasos para llegar a la meta), el pensamiento consecuencial (a partir de las alternativas de solución y elección de ella) y pensamiento alternativo.

De esta forma el niño debe encontrar sentido a la información disponible en cada paso y utilizarla para tener una comprensión nueva del problema o una nueva forma de solucionarlo. El éxito y dominio de la solución de problemas a largo plazo será un reflejo de la madurez y el desarrollo de las destrezas cognitivas. El programa de intervención que se presenta en este informe se basa en la propuesta de Monjas (1999), pues se considera que es una

estrategia que involucra varios aspectos en el desarrollo cognitivo, importantes para la solución de problemas, toma en cuenta los puntos básicos para llevarlo a cabo y comparte aspectos similares con otros autores.

El taller que se diseñó para la intervención se basó en el programa de habilidades sociales de Monjas (1999), quién plantea la enseñanza de éstas mediante un paradigma cognitivo-conductual que se centra en comportamientos sociales y cognitivos, en el caso de solución de conflictos interpersonales por medio de autoinstrucciones positivas. Por ello utiliza estrategias de intervención: como el manejo conductual sistémico y la enseñanza y modificación de conductas cognitivas. Se enfoca en una participación activa del estudiante y enfatiza los aspectos positivos del funcionamiento en las acciones del niño y así, favorecer la prevención de conductas problema como la agresividad.

Así mismo este enfoque utiliza una variedad de técnicas, dentro de las cuales están: la instrucción verbal (de los pasos conductuales que conforman la habilidad), diálogo y discusión (experiencial), modelado (demostración de cómo se lleva a cabo la habilidad), práctica (a través de viñetas ó situaciones reales), refuerzo (de una práctica adecuada) y retroalimentación (de los puntos a mejorar).

Caballo (1993), plantea que las habilidades de interacción social se aprenden por distintos mecanismos de aprendizaje:

- Aprendizaje por experiencia directa
- Aprendizaje por observación
- Aprendizaje por modelos significativos
- Aprendizaje verbal o instruccional
- Aprendizaje por feedback interpersonal

Estos aprendizajes están implícitos en la propuesta que realiza Monjas (1999). Educar para solucionar conflictos implica un proceso de desarrollo en una serie de habilidades que nos permitan enfrentarlos constructivamente, es por ello

que autores como Cascon (2000), considera que las siguientes estrategias favorecen la enseñanza de solución de conflictos:

1. Crear un ambiente de aprecio y confianza; mediante juegos y técnicas que favorezcan el sentimiento de pertenencia a un grupo, identidad reconocer los logros y ayudar a reconocer las potencialidades.
2. Favorecer la comunicación y toma de decisiones: El uso de juegos y dinámicas que impliquen una comunicación efectiva, que nos enseñen a dialogar y escuchar de forma activa y empática.
3. Trabajar la cooperación: establecer relaciones cooperativas, que nos permitan descubrir la variedad de percepciones a través de juegos competitivos, aprendizajes cooperativos lograr estímulos educativos diferentes a los concursos y premios.
4. Análisis y negociación: aprender a analizar, a negociar y buscar soluciones creativas

El taller diseñado para esta intervención recupera las estrategias mencionadas anteriormente sus dinámicas y técnicas. Se considero importante realizar un taller debido a que este se caracteriza por modelar, practicar y vivenciar las actividades formuladas en éste, a fin de brindar herramientas que les permitan aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas en él, a su contexto real.

### **2.2.9 Desarrollo cognitivo de la población estudio**

Se considera importante abordar de forma somera el desarrollo intelectual o cognitivo del niño, pues las actividades del taller, tanto de la promoción de la resiliencia como de la habilidad de solucionar conflictos, requiere de su conocimiento a fin de comprender las capacidades y habilidades de los niños a esta edad y diseñar estrategias basados en ellas.

Piaget (1952 cit en Santrock, 2002) construye las etapas del desarrollo cognitivo y de acuerdo a ellas la etapa en la que se encuentran los niños en esta intervención corresponde a las operaciones concretas (7 a 11 años de edad). En esta etapa los niños se caracterizan por desarrollar un razonamiento lógico en situaciones concretas y una acción mental inversa. Por ejemplo, en solución de problemas permite al niño ver la situación conflictiva desde el punto de vista del otro. Además pueden coordinar varias características antes de enfocar una sola propiedad del objeto. Asimismo cuentan con destrezas para clasificar y dividir en diferentes conjuntos y subconjuntos y establecer las interrelaciones entre ellos.

También se presenta la habilidad de transitividad es decir, una capacidad de combinar, realizar seriaciones y establecer relaciones entre ellas.

En el campo de solución de problemas, los pueden resolver si se le presentan verbalmente, debido a que sus destrezas para representar e imaginar las posibilidades se lo permiten, diseñan planes y prueban soluciones de manera sistemática (Piaget, 1952, et. al.), son imaginarios y abstractos, su pensamiento lógico esta por desarrollarse por completo. Para el autor las interacciones entre pares favorecerá el desarrollo de habilidades recíprocas, al compartir esquemas y promover el desarrollo de éstas en su interacción.

Desde la perspectiva socio-cognitivo-cultural de Vigotsky (1979 cit en Feldman 2002) menciona, que el periodo correspondiente entre los 6 y los 13 años se caracteriza por una gran cantidad de cambios y crecimiento en las habilidades interpersonales con los compañeros o iguales, el aspecto más importante de cambio durante este lapso es el crecimiento de número de contactos con otras esferas sociales con múltiples adquisiciones psicológicas como la empatía que facilita varios procesos de socialización entre los que se encuentran: la necesidad de amistad, de relación y cooperación con los compañeros y formación de grupos entre iguales (selección de los miembros).

Es así como este autor sustenta en su teoría, que las destrezas cognitivas tienen sus orígenes en las relaciones sociales y su cultura a través de la creación de zonas de desarrollo próximo.

Por su parte Erickson (1963 cit. en Feldman, 2002) plantea la teoría de desarrollo psicosocial cuyo sustento se basa en que las etapas de desarrollo de las interacciones de los individuos abarca desde los cambios la comprensión de los demás hasta el conocimiento y concepción de nosotros mismos como miembros de un entorno social, pasando por etapas que implican la resolución de algún conflicto o crisis, la etapa que corresponde de los 6 a los 12 años de edad se caracteriza por un aumento en la competitividad en todas las áreas es decir, establecen relaciones positivas con los demás, en contraste la dificultad a enfrentarse en esta etapa es el sentimiento de inferioridad, fracaso o inadecuación, misma que a su vez reprime o genera comportamientos pasivos o agresivos al relacionarse con otras personas.

Otro aspecto primordial es el conocimiento de la función que desempeñan las relaciones entre iguales, de acuerdo con Caballo (1993), esta interacción permite en los niños el desarrollo de:

- Formación del autoconcepto, identidad, conocimiento de sí mismo, conocimiento de su propia competencia
- Juego de roles, capacidad de comparar y reciprocidad
- Empatía y habilidad de adopción de roles
- Colaboración y cooperación
- Autocontrol y regulación de su propia conducta
- Apoyo emocional
- Aprendizaje del rol sexual, moral y valoral

## 2.3 Experiencias similares

Dentro de las investigaciones realizadas en esta temática se encuentran las siguientes:

Kotliarenco y col. (1996) proporcionan una serie de compilaciones de las distintas investigaciones que han aportado un perfil de características que favorecen el desarrollo de la conducta resiliente entre las que se encuentran:

Sameroff (1987), en estudios realizados encontró que entre los factores de riesgo que dificultan el desarrollo de la resiliencia se encuentra el nivel socioeconómico bajo, fungiendo como un factor múltiple que generalmente conlleva a riesgos en el desarrollo social y psicológico.

Por su parte Bradley (1997), llega a la conclusión de que los niños son los más susceptibles a los ambientes adversos como la pobreza y a la combinación de riesgos que esta trae consigo, en consecuencia genera una habilidad restringida del sistema nervioso para hacer frente o protegerse ante abusos tóxicos como la desnutrición, sentimientos de inferioridad, ineficacia o falta de confianza en el medio donde satisface sus necesidades.

No obstante a pesar de estas características del entorno Dubow y Tisack (1989), señalan que el apoyo social y la habilidad para resolver problemas sociales mejoran el funcionamiento de los niños amortiguando el impacto de las situaciones. El apoyo social como un recurso ambiental otorgado por las personas y la habilidad para resolver problemas sociales, es un recurso personal activado en el proceso interactivo.

Fergusson (1994), observó que los niños que están en mayor situación de riesgo son aquellos que se ven enfrentados a una acumulación de eventos adversos (dificultades económicas, situación de pobreza, enfermedad mental de los padres, abuso y conflictos personales).



Rutter (1990), señala que el género masculino como una variable genera mayor vulnerabilidad al riesgo debido a las siguientes características; los varones están más expuestos que las mujeres a experimentar situaciones de riesgo en forma directa, en situación de quiebre familiar tienen más probabilidad que las niñas de ser reubicados en alguna institución, reaccionan generalmente a través de conductas oposicionistas, generando una respuesta negativa de los padres ante ellos, se castigan más severamente estos comportamientos en los varones mas que en las niñas.

Otro estudio de Banwin (1992), señala que la iglesia como grupo social refuerza las políticas parentales de crianza y los valores familiares.

En 1993 Werner agrega que la religión da a los niños resilientes un sentido de pertenencia y coherencia.

Por otra parte Grotberg (1995), concluye al tratar de determinar la forma en la que los factores eran promovidos por las personas que ningún factor en particular promueve por si solo la resiliencia.

Fonagy (1994) realiza un estudio en el cual observó que padres que han vivido una historia de deprivación, abuso negligencia y maltrato en su infancia se convirtieron en padres eficaces logrando establecer un vínculo positivo con sus hijos.

Esto esta relacionado con un estudio realizado por Ainsworth (en Fonagy 1994; cit. en Kotliarenco y col., 1996) en el que encuentra que aquellos niños que cuentan con seguridad los dos primeros años de edad tienen un adecuado comportamiento social, regulación afectuosa, capacidad de resistencia en situaciones desafiantes, habilidades cognitivas y de comportamiento resiliente.

Spitz y Wolf (1946), analizaron las respuestas que mostraban los niños frente a la institucionalización como una falta de figura significativa cercana. Los resultados indicaron que los niños que vivían bajo esas condiciones sufrían de depresión, y que incluso algunos de ellos murieron. La conclusión de los

estudios que siguieron la misma línea de investigación es que las condiciones ambientales severamente deprivadoras, tienen un impacto significativo en el desarrollo social, emocional, cognitivo y físico de los niños, esto permite concluir que un bienestar biológico por si solo no es suficiente para un desarrollo adecuado y que los niños pequeños dependen también del amor, calidez, seguridad para crear un ambiente protector que le permita enfrentarse y superar la adversidad y tener un desarrollo biopsicosocial apropiado.

Por otra parte, Rutter (1993) observó en niñas que habían sido abusadas en la infancia llegaron a ser adultas sanas debido a la presencia de destrezas de planificación que les resultaron útiles para la formación de pareja, proceso cognitivo que favorece la adecuada solución de conflictos.

En el campo de solución de conflictos se encuentra lo siguiente:

Piaget (1957 cit. en Thornton, 1998), en sus investigaciones concluye que la causa esencial de los cambios en la resolución de problemas de los niños a lo largo de su desarrollo era un crecimiento gradual de sus estructuras y destrezas cognitivas desde su casi ausencia en el nacimiento hasta su complejidad en la edad adulta. Menciona que las destrezas cognitivas son importantes para la solución de problemas, y las inferencias lógicas son parte de ellas.

Otro autor Donaldson (1993 cit. en Thornton, 1998) señala que un punto clave para la enseñanza de resolución de problemas involucra que las situaciones presentadas a los niños sean contextualizadas o familiares. Cuando los problemas no cumplen con estas características no hay un reconocimiento de necesidad de solución, se desconocen las herramientas mentales que debemos utilizar y el cómo y dónde buscar una solución.

Rochel Gelman (1980 cit. en Trianes, 1998) durante varios estudios concluyó que los niños son capaces de solucionar problemas cuando estos son formulados en términos concretos, familiares y cotidianos, y fracasan cuando estos suelen ser expresados de manera abstracta o poco familiar.

Otras aseveraciones en relación a la solución de conflictos es la diferencia de géneros que considera Grotberg (1995 cit. en Munist y col. 1998) pues en sus estudios señala que las niñas tienen más habilidades interpersonales y los niños son más pragmáticos.

Ison y Rodríguez (1997), señalan que en las zonas urbano-marginales, los factores como el nivel de ingresos económicos, genera un incremento de necesidades básicas insatisfechas (en educación, alimentación, expectativas de logro, etc.), favorece la creación de un déficit en las habilidades interpersonales y la creación de conductas problema en edades tempranas. Estos problemas se manifiestan frecuentemente a través de conductas agresivas física y verbal, impulsividad, negativismo, hiperactividad y trasgresión y son los varones quienes presentan con mayor frecuencia estas conductas en comparación a niñas de su misma edad.

La constatación de los resultados obtenidos en las investigaciones anteriores respaldan a la literatura revisada concluyendo que los factores de riesgo como; un nivel de ingresos económicos bajo y habitar en zonas urbano marginales conllevan a un déficit en la habilidades sociales y a su vez, generan una carencia en otras destrezas inherentes a la solución de problemas (toma de decisiones, planeación, reflexión, empatía, etc.). Los niños (varones) son los que tienen mayor probabilidad de ser afectados debido a mecanismos de carácter social. De alguna forma esto implica que es importante fomentar acciones y estrategias encaminadas a promover el desarrollo de la conducta resiliente a un nivel preventivo.

## **Capítulo 3.**

### **Programa de intervención**

A continuación se desarrollan los objetivos que se trabajaron en la intervención, el escenario donde se trabajó, la población, y las fases de intervención de éste. Por último se abordarán los objetivos planteados para cada una de las sesiones que lo integran.

#### **3.1 Objetivos de intervención**

##### **General**

Diseñar, desarrollar y evaluar un programa dirigido a contribuir en la construcción de la conducta resiliente en niños de entre 10 y 12 años de la casa-hogar a través de:

- Impulsar sus habilidades en la solución de conflictos que disminuyan el uso de conductas agresivas.
- Configurar un entorno socioafectivo protector

#### **3.2 Población destinataria**

Dentro de la intervención participaron dos poblaciones:

##### Niños

Para la aplicación de cuestionarios, viñetas, dibujo y entrevistas se escogieron, a través de un procedimiento no aleatorio, por juicio y derivado de la observación participante 9 niños de la casa-hogar que cursan los grados 4, 5 y 6 de primaria cuyas edades fluctúan entre los 10 y 12 años de edad. Los menores presentan las siguientes características:

Situación académica: dos de ellos han reprobado años escolares y sus calificaciones en promedio oscilan alrededor de 7.1

Situación personal: 7 de los 9 niños seleccionados son maltratados y tres de los niños maltratados tienen padrastros agresivos. 5 de ellos se quedan en la casa-hogar y 4 de ellos están presentes en la rutina matutina.

Situación familiar: los 9 niños son provenientes de familias disfuncionales, 8 viven con la mamá y 1 con el papá.

Situación social: Las casas donde habitan son compartidas y rentadas por más familiares.

### Cuidadora

Para la aplicación de cuestionario, se escogió 1 cuidadora (que conviva con los niños y los conozca) a través de un procedimiento no aleatorio por juicio. Se trata de una trabajadora de la casa cuya edad es de 21 años, que tiene el nivel de secundaria.

### **3.3 Escenario de trabajo**

Este taller se llevó acabo en un salón de clases dentro de la casa-hogar que mide 7 metros cuadrados y cuyo mobiliario consta de 4 mesas, 16 sillas (movibles), juguetes, juegos de mesa, libros, material didáctico y un pizarrón. Dicho espacio, cuenta con buena ventilación, iluminación y condiciones térmicas adecuadas.

### **3.4 Instrumentos**

Para la identificación de ausencia o presencia de rasgos resilientes y para la detección de presencia y/o ausencia de factores protectores ambientales se utilizaron los siguientes instrumentos:

- ***Perfil del niño resiliente (autoevaluación)***

Esta escala (ver anexo 4), se trata un instrumento con 11 reactivos que consiste en oraciones redactadas en positivo, que pretenden medir en los niños el grado de identificación con frases como yo soy, yo puedo y yo tengo; que

ponen en evidencia su capacidad resiliente. La forma de respuesta de este instrumento es en escala de tipo likert de siempre a nunca, este instrumento se derivó y creo a partir de la propuesta de Grotberg, 2003.

Para calificar los resultados obtenidos en el instrumento se le asignó un valor numérico a la escala donde siempre corresponde a 3, a veces 2 y nunca a 1 de tal forma que la suma obtenida de cada una de las afirmaciones implica que una puntuación alta se caracteriza por una mayor capacidad resiliente del niño y presencia de factores protectores de acuerdo a las verbalizaciones propuestas por Grotberg, 2003.

- ***Perfil del niño con rasgos de resiliencia (cuidadoras)***

Este se aplicó a la cuidadora, se trata de un instrumento (ver anexo 6) dividido en 6 estrategias, las tres primeras mitigan los efectos de riesgo y son: enriquecer vínculos positivos, establecer límites claros y firmes, enseñar habilidades para la vida; los 3 subsecuentes promueven la conducta resiliente e incluye; brindar afecto y apoyo, establecer y transmitir expectativas elevadas y brindar oportunidades de participación significativa. De estas estrategias se derivan afirmaciones que la cuidadora debe contestar con respecto a lo que ha observado en los niños, se trata de una escala tipo likert con tres opciones de respuesta en un continuo de siempre a nunca con un total de 24 reactivos. Este instrumento se elaboró a partir de los factores y estrategias de promoción de resiliencia de Henderson y Milstein (2003).

Para la evaluación del instrumento se asignó un valor numérico a la escala donde siempre corresponde a 3, a veces 2 y nunca 1. De tal manera que las puntuaciones bajas en los distintos factores equivalen a una carencia de ellos por el contrario, las puntuaciones altas implican la presencia de factores promotores de resiliencia.

- ***Un organizador gráfico T-Chart del perfil con rasgos de resiliencia (Burke, 1999)***

Consiste en una gráfica con dos columnas (ver anexo 5). En la columna del lado izquierdo se enlistan los indicadores que servirán para identificar la presencia o ausencia de determinadas conductas, en este caso se desarrollaron los indicadores asociados a la resiliencia. Y en la columna del lado derecho se anotarán las anécdotas que demuestran la presencia del indicador en cuestión, así como su frecuencia. Este organizador gráfico se utilizó, tanto para identificar la presencia de los factores protectores ambientales, en la fase de detección de necesidades y para determinar la evidencia de presencia de rasgos resilientes (por lo tanto no se registra la frecuencia) en los niños, en la fase de evaluación final, a través de las anécdotas recopiladas en las notas de campo.

- ***Bitácora y notas de campo***

Fueron realizadas dentro de las fases del programa de intervención.

En cuanto a la identificación del patrón de conductas y alternativas de solución que utilizan los niños en sus problemas interpersonales se utilizaron:

#### ***Viñeta situacional***

Es una situación (ver anexo 11) en la cual, los niños se enfrentan con un problema interpersonal, en la cuál se le pide al sujeto escribir como resolvería esa situación comúnmente a fin de identificar su forma de solucionarlo para realizarlo se le asigna un tiempo de 15 minutos. Este instrumento fue realizado para este informe y esta basado en técnicas como aprendizaje basado en problemas en la cuál se pretende recuperar información de la forma de actuar de las personas ante una situación dada.

El instrumento se analizó mediante una lista checable (ver anexo 8) en la cual, se establecieron tres rubros: conducta agresiva, conducta asertiva y

alternativas de solución (Elizondo, 1997) En cada uno de estos rubros se establecieron indicadores específicos y se registró la presencia de ellos en la respuesta asignándole 1 y contabilizando la suma final.

- ***Dibujo***

Se pretende que a través del instrumento el niño exprese la forma de concebir el problema, pues el dibujo involucra un carácter proyectivo. Se le pide al niño que represente o dibuje el cómo soluciona sus problemas comúnmente y se le asigna un tiempo de 15 minutos. Durante el proceso se anotan las posibles verbalizaciones realizadas de los niños sobre su dibujo, se aclaran dudas y se cuida que el trabajo sea individual.

El análisis del dibujo se realizó mediante una lista checable (ver anexo 7) donde se establecieron 2 tipos de conductas; conducta asertiva y conducta agresiva (Elizondo, 1997). Dentro de estas se realizaron indicadores y se registró la presencia de ese indicador en el dibujo realizado por el niño asignándole 1. Al final se anotó la suma total de cada uno de los rubros.

Para la identificación de estrategias que promueven la adecuada solución de conflictos interpersonales se utilizarán:

- ***Evaluaciones del tema***

Este instrumento tiene como objetivo conocer los alcances obtenidos en el tema, las expectativas, los apoyos que ayudaron a los niños y favorecieron el aprendizaje de los contenidos a fin de mejorar los aspectos y dinámica del taller y brindar oportunidades de participación significativa. Consiste en cinco preguntas abiertas (ver anexo 2) mediante el cual se recuperó información narrativa y estrategias de solución de problemas. Este instrumento fue elaborado para este informe.





Comunicación				*		*	*	*	*	*	**
--------------	--	--	--	---	--	---	---	---	---	---	----

### 3.5.1 Inducción y Sensibilización

#### Objetivo

Comprender las finalidades del programa, la estructura, dinámica y características de la población a fin obtener una sensibilización personal acerca de los factores de riesgo que enfrenta la población a quien se dirige la intervención, así como integrarse al ambiente de trabajo.

#### Actividades

- Integración al grupo de trabajo, al escenario, conociendo a su personal, organización, funciones, programas, objetivos, instalaciones, reglamentos, rol de los practicantes etc.
- Revisión y análisis del programa de prácticas integrales, tomando en cuenta aspectos teórico-metodológicos que lo fundamentan.
- Revisión bibliográfica y su discusión en seminarios, sobre los temas de observación participante, entrevista cualitativa, diario de campo y resiliencia.
- Observación participante dos veces por semana, los días martes y jueves en un horario de 8 a 14:00 hrs., en la rutina matutina de la institución.
- Entrevista cualitativa al personal y niños que permitiera obtener una comprensión de la dinámica de la institución.
- Elaboración de una bitácora individual y grupal, cuyo fin fue recopilar las actividades realizadas, una reflexión sobre las mismas y las notas

### **3.5.2 Detección y/o diagnóstico de necesidades**

#### **Objetivos**

- Identificar los factores de riesgo en la población
- Identificar la presencia y/o ausencia de los factores protectores ambientales
- Identificar la presencia y/o ausencia de los factores protectores internos (autoestima, solución de conflictos, expresión de emociones y rendimiento académico)

#### **Actividades**

- Revisiones bibliográficas sobre el proceso de detección de los factores de riesgo y de protección a través de discusión en seminarios y grupos de trabajo.
- Revisión de instrumentos de evaluación en factores que promueven la conducta resiliente en niños.
- Observación participante los días martes y jueves, durante la rutina matutina que incluyó: apoyo en la hora de alimentos (desayuno y comida), instrumentando acciones para establecer y/o mantener hábitos de orden e higiene y asesoría en las tareas escolares de los niños. (estas actividades se abordaron en las fases de planeación y evaluación pretest).

Desde esta fase (y en la fase de planeación e intervención se dio seguimiento), se inició con la instrumentación de los factores protectores ambientales creando un clima de confianza y afecto con los niños, modelándoles las conductas esperadas, estableciéndoles límites claros y firmes, reconociendo sus logros, instaurando sistemas de autoevaluación y autocontrol, promoviéndoles conductas responsables y de cooperación y brindándoles oportunidades de elegir y de participaciones significativas.

- Elaboración de una bitácora individual y grupal, cuyo fin fue recopilar las actividades realizadas, una reflexión sobre las mismas y las notas de campo que describían las conductas, actitudes e interacciones de los niños con su entorno.
- Revisión de expedientes.
- Desarrollo de indicadores asociados a un ambiente socioafectivo protector y en función de éstos se analizaron las notas de campo.
- Adaptación del instrumento “Perfil del niño resiliente” (Henderson y Milstein, 2003) y aplicación del mismo a la población.
- Elaboración del reporte diagnóstico y entrega del mismo a autoridades de la institución.

### **3.5.3 Planeación**

#### **Objetivo**

Hacer uso del diagnóstico y de las herramientas conceptuales y metodológicas de la psicología para diseñar y planear acciones y procedimientos de intervención dirigidos a fortalecer la capacidad resiliente en los niños.

#### **Actividades**

- Observación participante y seguimiento de la instrumentación de factores protectores ambientales.
- Elaboración de una bitácora individual y grupal, cuyo fin fue recopilar las actividades realizadas, una reflexión sobre las mismas y las notas de campo que describían las conductas, actitudes e interacciones de los niños con su entorno.
- Búsqueda bibliográfica de temáticas inherentes al programa de intervención: historia de la resiliencia, conceptualización, factores y estrategias que promueven la conducta resiliente, chimalli, estrategias

de solución de problemas interpersonales en niños, definición de habilidades sociales y solución de conflictos.

- Supervisión por parte del docente.
- Diseño de un plan y programa de intervención en relación a las estrategias de solución de conflictos y las formas de fortalecer y construir la conducta resiliente en niños.
- Realización del proyecto de trabajo.

#### **3.5.4 Intervención**

##### **Objetivo**

Contribuir en la promoción de la conducta resiliente en los niños, a través de: mejorar las habilidades de solución de conflictos interpersonales y de configurar un entorno socioafectivo protector.

##### **Actividades**

- Implementación del taller el día jueves dentro de la rutina matutina de 11 AM a 11:45 AM (45 minutos).
- Ajustes al programa de intervención planeado.
- Observación participante y seguimiento de la instrumentación de factores protectores ambientales.

##### **Evaluación inicial (Pretest)**

##### **Objetivos**

##### **Identificar en los niños:**

- El patrón de conductas realizadas en la solución de problemas interpersonales

- Las alternativas de solución que utilizan ante los problemas interpersonales
- La presencia de los rasgos resilientes

### **Actividades**

- Aplicación de una entrevista a niños.
- Observación participante e instrumentación de los factores protectores ambientales
- Elaboración de una bitácora individual y grupal, cuyo fin fue recopilar las actividades realizadas, una reflexión sobre las mismas y las notas de campo que describían las conductas, actitudes e interacciones de los niños con su entorno.
- Realización de un dibujo cuyas instrucciones consistieron en que representen el cómo resuelven los problemas que tiene con otros compañeros o niños de su misma edad. en el momento de la aplicación, asegurándose de que el trabajo sea individual y se aclaren dudas.
- Viñeta: se les proporcionó una situación y se les dieron las siguientes instrucciones; escriban como resolverían comúnmente este problema si ustedes lo tuvieran en este momento. Cuidando que no queden posibles dudas y el trabajo sea individual.
- Aplicación del perfil del niño con rasgos de resiliencia. Para la aplicación de dicho perfil se les proporcionaron las instrucciones a la cuidadora y se le asignó un lapso de tiempo de entrega de 2 días.
- Aplicación del instrumento perfil del niño resiliente a cada niño se les proporcionó el cuestionario, leyeron las instrucciones cuidando que fueran claras contestándolo individualmente.

- Análisis de las notas de campo en función de una serie de indicadores desarrollados para la identificación de rasgos resilientes en los niños.

### **3.5.5 Desarrollo del programa**

Se instrumentó el taller de solución de problemas interpersonales en 16 sesiones, una vez a la semana, con una duración de 45 min. Para la intervención se utilizó un programa basado en un enfoque cognitivo-conductual de solución de problemas interpersonales, en el que se abordan las siguientes temáticas:

- 1) Identificación de problemas interpersonales
- 2) Búsqueda de soluciones
- 3) Anticipar consecuencias
- 4) Elegir una solución
- 5) Probar la solución

El tema 1 se abordó en cuatro sesiones, dado que la primera sesión fue de evaluación y conocimiento del tema y se trabajó de la siguiente forma:

- Primera sesión: evaluación y juegos
- Segunda sesión: presentación , preguntas clave y modelamiento
- Tercera sesión: Recapitulación, Práctica
- Cuarta sesión: Recapitulación, Práctica

Del tema 2 al 5 se abordaron en tres sesiones de la siguiente forma:

- Primera sesión: Recapitulación, Presentación, preguntas clave, modelamiento y práctica.
- Segunda sesión: Recapitulación, Práctica
- Tercera sesión: Recapitulación, Práctica

La instrumentación de los factores protectores ambientales se llevó acabo de la siguiente forma:

- *Fijar límites:* mediante el establecimiento de acuerdos realizados en la primera sesión y la aplicación de los procedimientos a cumplir en cada sesión para promover una convivencia sana en el taller, así como el uso de la reflexión de ellos para determinar sus alcances y la eficacia de ellos.
- *Promover el establecimiento de metas y expectativas elevadas y realistas:* a través de una evaluación al final de cada tema para conocer sus expectativas y alcances en el próximo tema y conocimiento de sus aprendizajes alcanzados en cada sesión.
- *Enseñar habilidades para la vida:* En este caso el fomentar el desarrollo de la adecuada solución de conflictos interpersonales, propiciando conductas asertivas y a su vez favorecer el desarrollo de otros aspectos relacionados con las habilidades sociales como el autoconocimiento, fortalecimiento de la autoestima, identidad y juego de roles.
- *Brindar oportunidades de participación significativa:* Establecimiento de comisiones (de limpieza, pegar carteles, puntos, material, acomodo de sillas y mesas) y acuerdos, juegos de representación y buzón de sugerencias así como una evaluación de temas para la didáctica de la clase.
- *Establecer vínculos prosociales:* Por medio del uso de trabajos en equipo cooperativos para el uso de dinámicas, reconocer su participación, escucharlos y ayudar en actividades fuera de la rutina, etc.
- *Brindar afecto y apoyo:* Realizando actividades como saludarlos, platicar sobre temas de su interés, escucharlos.



La estructura específica del taller se muestra en formato de carta descriptiva en el anexo 1

### **3.5.6 Evaluación (Postest)**

#### **Objetivos**

- Identificar si las estrategias empleadas en el taller promovieron la adecuada solución de conflictos interpersonales y disminuyeron el uso de conductas agresivas en niños de 10 a 12 años de edad de una casa hogar del Distrito Federal.
- Determinar la posible eficacia de ambas estrategias (desarrollo de la habilidad de solución de conflictos interpersonales y de configuración de un ambiente socioafectivo protector) en la promoción de rasgos resilientes en los niños.

#### **Específicos**

Identificar en los niños:

- El patrón de conductas realizadas en la solución de problemas interpersonales.
- Las alternativas de solución que utilizan ante los problemas interpersonales.
- La presencia de los rasgos resilientes.

#### **Actividades**

Se procedió a realizar la aplicación de los siguientes instrumentos anteriormente descritos:

- Entrevista a niños: una entrevista constituida alrededor de tres preguntas (que haces, dices y sientes cuando tienes un problema con otro niño o compañero) antes y después de la intervención.(ver anexo 3)
- Dibujo: consistió en realizar un dibujo cuyas instrucciones consistieron en que representen el cómo resuelven los problemas que tienen con otros compañeros o niños de su misma edad actualmente, asegurándose de que el trabajo sea individual y se aclaren dudas.

- Viñeta: se les proporcionó una situación y se les dieron las siguientes instrucciones; escriban como resolverían comúnmente este problema si ustedes lo tuvieran en este momento. Cuidando que no queden posibles dudas y el trabajo sea individual (ver anexo 11)
- Aplicación del perfil del niño con rasgos de resiliencia (ver anexo 6) a la cuidadora de los niños y se le asignó un lapso de tiempo de entrega de 2 días.
- Aplicación del instrumento perfil del niño resiliente a los niños (ver anexo 4) de forma individual.
- Análisis de notas de campo en función de una serie de indicadores desarrollados para la identificación en los niños de: a) rasgos resilientes y de b) habilidades de solución sana de conflictos interpersonal.

## **Capítulo 4.**

### **3.6 Resultados**

A continuación se abordan los datos obtenidos en la fase de detección de necesidades y de intervención para cada uno de los instrumentos aplicados.

#### **3.6.1 Fase de detección de necesidades**

- ❖ En cuanto a la identificación de presencia y/o ausencia de los factores de riesgo en la población se encontró lo siguiente:

Las localidades de donde provienen los niños de la casa hogar según el INEGI (2003), presentan situación de pobreza de capacidades (Székely 2005) lo que significa que en estos hogares el ingreso es insuficiente para cubrir las necesidades de alimentación, educación y salud equivalentes a 18.9 y 24.7 pesos diarios por persona en áreas rurales y urbanas respectivamente.

El INEGI (2003) reporta los siguientes datos correspondientes a las localidades de donde proceden los niños de la casa hogar:

- Con base en la población total se encontró que el 29.2% de la población se encuentra en rezago educativo.
- De la población económicamente activa el 72.1% trabaja como empleado u obrero donde el 76.9% gana menos de cinco salarios mínimos.
- El 42.4% de los hogares presenta jefatura femenina.

#### Población real.

Analizando los expedientes de los niños se observan las siguientes características sociales, económicas y educativas.

- En rezago educativo el 32 % de esta población presenta esta condición.
- Los padres de los niños tienen un ingreso de 2 a 4 salarios mínimos y el 92% de la población trabaja como empleado u obrero.

- El 92% de la población vive en familias desintegradas.
- El 100% de las familias a las que pertenecen los niños son familias disfuncionales.

En particular la población seleccionada para este informe presenta las siguientes características:

- Situación académica: dos de ellos han reprobado años escolares y su nivel de aprovechamiento son bajos, ya que su calificación en promedio es de 7.1
- Situación personal: 7 de los 9 niños seleccionados son maltratados, 5 de ellos se quedan en la casa-hogar y 4 están presentes sólo en la rutina matutina.
- Situación familiar: los 9 niños son provenientes de familias disfuncionales, 8 viven con la mamá y 1 con el papá.
- Situación social: Las casas donde habitan son compartidas y rentadas por más familiares.

A partir de los datos obtenidos anteriormente se encuentra que los factores de riesgo que caracterizan a la población son los siguientes: los niños provienen de familias disfuncionales por abandono, tienen maltrato y su rendimiento académico es bajo. Todo lo anterior es un conjunto de factores nutricionales.

Las características encontradas en la población según Sameroff y Bradley (1987 y 1997, cit. en Kotliarenco y col., 1996) funcionan como factores de riesgo que dificultan el desarrollo físico, psicológico y social y a su vez, obstaculizan el proceso de construcción de la conducta resiliente.

- ❖ Con respecto a identificar la presencia y/o ausencia de los factores protectores ambientales se concluye lo siguiente:

Los siguientes resultados se concluyen a partir del análisis de las notas de campo asociadas a los indicadores de factores protectores ambientales.

Hay una ausencia o carencia de factores protectores externos o ambientales especialmente en los siguientes indicadores; brindar afecto y apoyo (las relaciones entre las cuidadoras y los niños eran selectivas, pocas veces se notaban muestras de cariño de las cuidadoras hacia los niños y las interacciones fuera de la rutina eran escasas), brindar oportunidades de participación significativa (no se tomaba en cuenta la opinión de los niños en cuanto a los aspectos de la casa-hogar como la cantidad de comida o proponer actividades fuera de la rutina en base a sus intereses y gustos), establecer límites claros y firmes (desconocían en forma explícita el reglamento de la casa-hogar, no se les tomaba en cuenta para el establecimiento de reglas, así como de su importancia), enriquecer vínculos (ausencia de actividades que favorecieran interacciones niño-adulto fuera de la rutina diaria, a fin de favorecer la creación de lazos de comunicación y confianza entre ellos) y brindar afecto y apoyo (se usaban adjetivos para llamar a los niños, no se fomentaba la autonomía, las interacciones de las cuidadoras eran selectivas).

A continuación se muestra un ejemplo de este análisis, y en el anexo 9 se muestra el organizador gráfico t-chart completo.

Tabla 1.1 Ejemplo del análisis de la ausencia de factores protectores externos

<b>5 ESTABLECER Y TRASMITIR EXPECTATIVAS ELEVADAS Y REALISTAS</b>				
5.1 Se expresan afirmaciones de éxito elevadas y realistas			Nunca	“Ernesto esta haciendo unas operaciones, la Psic. lo esta apoyando, se acerca la directora, y en un tono dudoso le dice: ¿Seguro que tú lo hiciste? (Dudando de su capacidad para hacerlas)”

La viñeta anterior muestra una falta de confianza de las capacidades del niño, por parte del adulto, quien promueve que el niño se sienta inseguro ante su

forma de proceder y dificultando su autonomía y la creación de expectativas hacia la actividad.

- ❖ En relación a identificar la presencia y/o ausencia de los factores protectores internos (autoestima, solución de conflictos, expresión de emociones y rendimiento académico) se encontró lo siguiente:

Se observó en los niños una carencia de habilidades sociales (solución adecuada de conflictos, trabajo cooperativo, etc.), ya que ellos solucionan sus problemas empleando la agresividad, misma que se reflejaba en la falta de una capacidad empática, dificultad para realizar trabajo cooperativo y problemas para identificar un problema y solucionarlo de forma asertiva.

A continuación se presenta información anecdótica que ilustra la ausencia de habilidades de solución de conflictos.

Tabla 1.2 Ausencia de factores protectores internos

<b><u>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</u></b>	
<b>Poca percepción de las consecuencias de sus actos:</b>	Es la hora de irse a la escuela y Daniel no encuentra sus zapatos, se percata de que se los han escondido a causa de lo cual no puede asistir a la escuela.
<b>Los niños soluciona sus problemas de manera agresiva</b>	Alfredo está haciendo su tarea se acerca Isaac y le dice: (en un tono amenazador): “Oye monja págame mi dinero, sino vas a ver” al mismo tiempo que lo toma del cuello fuertemente y con las dos manos.
<b>Actitud pasiva ante la solución de problemas:</b>	Brayan se acerca a Daniel y dice: “¡Tu cállate chango!” a lo cual Daniel se queda callado y agacha la cabeza.
<b>Poca empatía:</b>	Juan esta sentado en el patio mostrando tristeza y ningún compañero se acerca a averiguar que pasa.

<b>Carencia de reconocimiento de los problemas:</b>	Adrián e Irwin están discutiendo, se acerca la directora y les dice: (con tono fuerte) “A ver que pasa, ¿Cuál es el problema?” y ellos se quedan callados sin saber que responder.
---	--

Por tanto, resultado de esta detección de necesidades en la población objeto de intervención requirió, con el fin de mitigar el riesgo y de facilitar la conducta resiliente, llevar a cabo acciones dirigidas a proveer intencional y sistemáticamente, los factores protectores ambientales en todas las interacciones que se tuvieran con los niños durante nuestra estancia en la casa-hogar. Así mismo el de diseñar un taller que impulsara el desarrollo de factores protectores internos, tales como una sana autoestima, la expresión adecuada de emociones, opiniones y derechos, la solución adecuada de conflictos interpersonales y de reforzar el rendimiento académico.

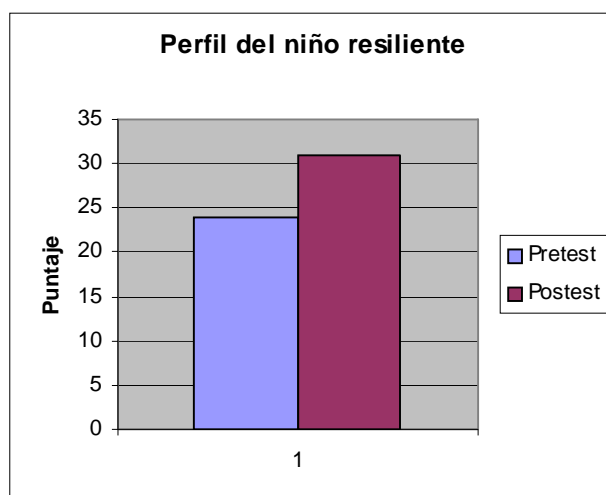
La tabla de resultados de las anécdotas completa se encuentra en el anexo 10

### **3.6.2 Resultados de la intervención**

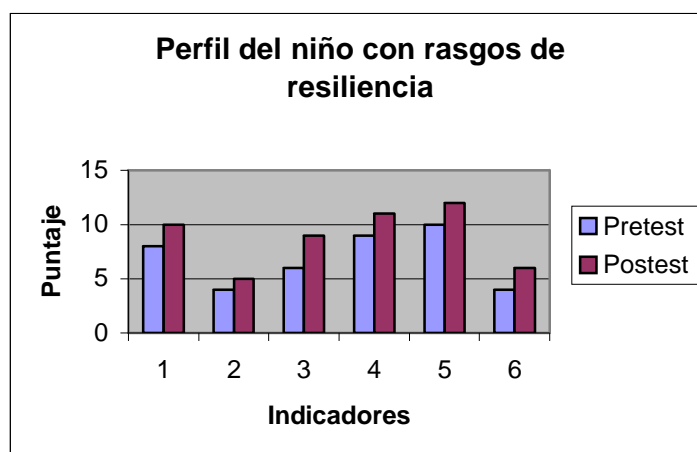
#### **❖ Perfil del niño resiliente y perfil del niño con rasgos de resiliencia**

En los resultados que se presentan a continuación, la primera gráfica (A) de cada niño corresponde a los datos obtenidos en el perfil del niño resiliente y muestra la percepción que tiene el niño de sí mismo sobre cada una de las afirmaciones dadas en el instrumento. La segunda gráfica (B) representa los datos obtenidos en el perfil del niño con rasgos de resiliencia, e indica la percepción que tiene la cuidadora del niño en las afirmaciones dadas en el instrumento y una breve interpretación. Al final se da una breve conclusión sobre los datos obtenidos.

## RAFAEL



Gráfica A. Datos obtenidos del niño a partir del perfil resiliente (autoevaluación)

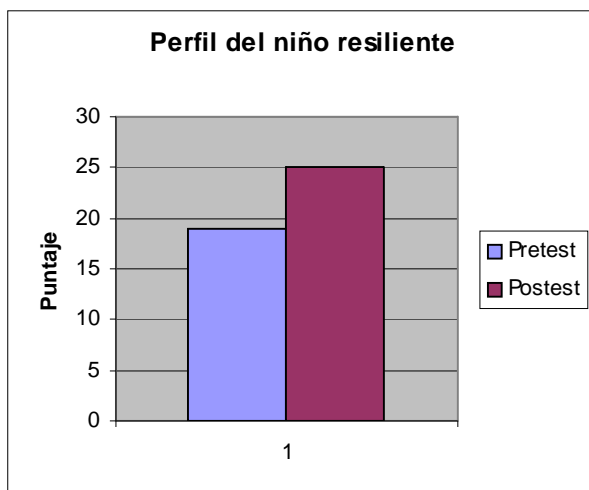


Gráfica B. Datos obtenidos del niño a partir del perfil del niño con rasgos de resiliencia (cuidadora)

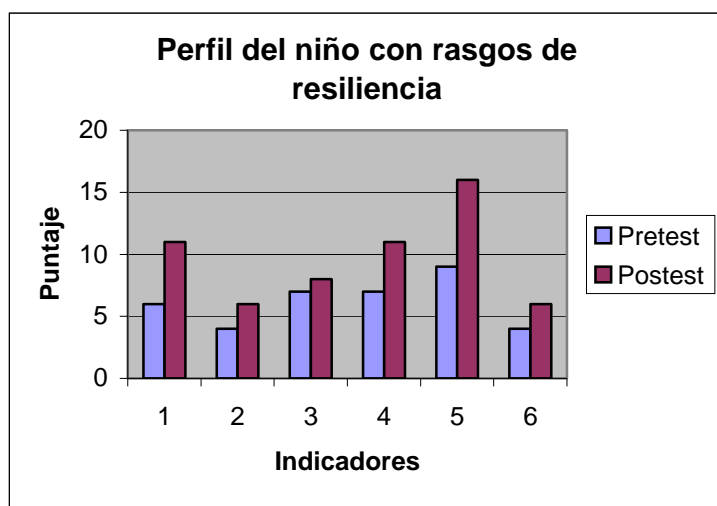
La gráfica anterior muestra que Rafael tuvo un incremento en todos los factores que indican la presencia de rasgos resilientes, específicamente en los indicadores que construyen la resiliencia 4, 5 y 6 (brindar afecto y apoyo, establecer y transmitir expectativas elevadas y realistas y brindar oportunidades de participación significativa) el aspecto relevante es el aumento del indicador enseñar habilidades para la vida (3) en cual incluye habilidades para la solución de problemas.

## FABIAN





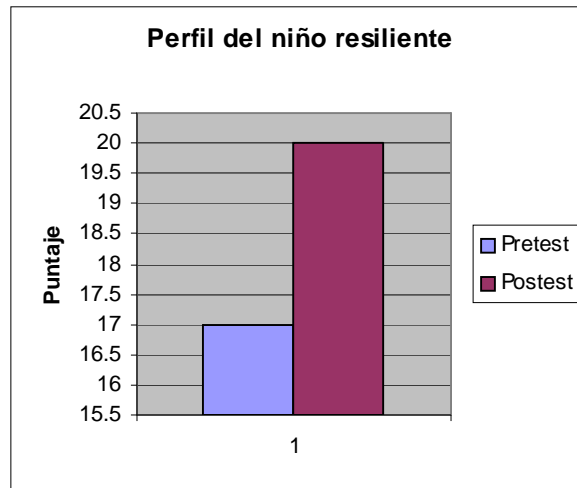
Gráfica A. Datos obtenidos del niño a partir del perfil resiliente (autoevaluación)



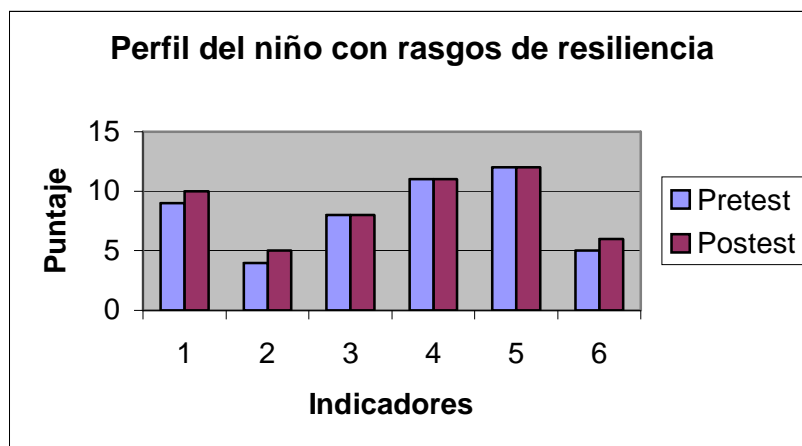
Gráfica B. Datos obtenidos del niño a partir del perfil del niño con rasgos de resiliencia (cuidadora)

Fabián obtuvo un aumento en todos los factores que promueven la conducta resiliente 1, 4 y 5 que corresponden a enriquecer vínculos, brindar afecto y apoyo y establecer y transmitir expectativas elevadas y realistas.

**ISAAC**



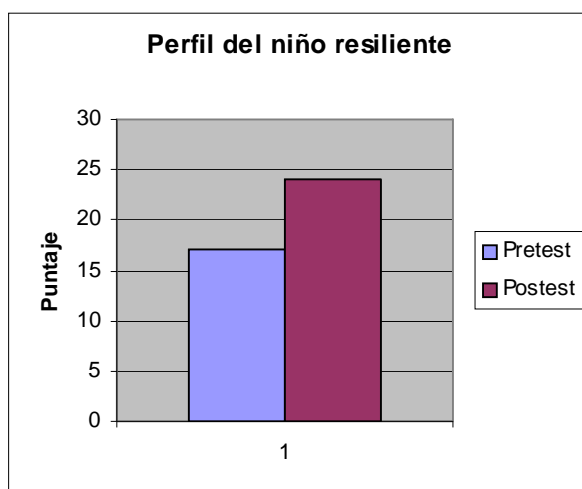
Gráfica A. Datos obtenidos del niño a partir del perfil resiliente (autoevaluación)



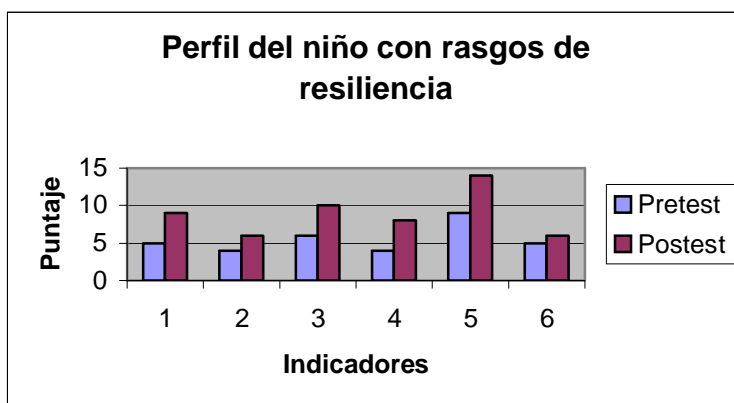
Gráfica B. Datos obtenidos del niño a partir del perfil del niño con rasgos de resiliencia (cuidadora)

Isaac conservo una estabilidad en los factores con un poco de aumento, probablemente esto se debió a inasistencias constantes al taller.

## JUAN EDUARDO



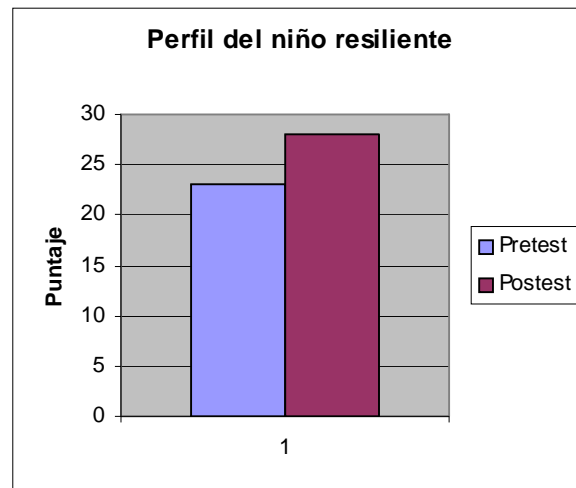
Gráfica A. Datos obtenidos del niño a partir del perfil resiliente (autoevaluación)



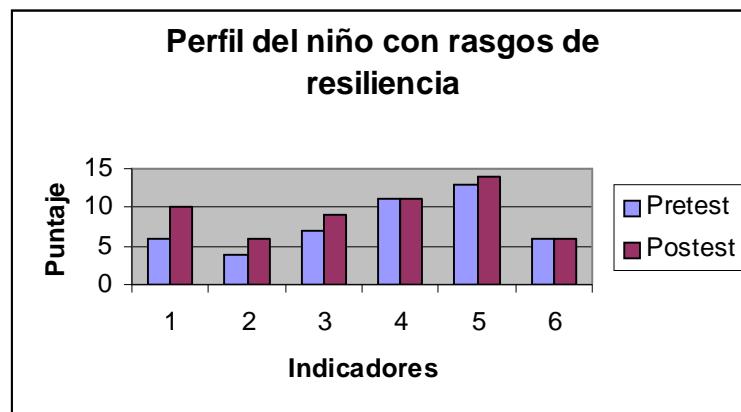
Gráfica B. Datos obtenidos del niño a partir del perfil del niño con rasgos de resiliencia (cuidadora)

Juan tuvo incremento en todos los indicadores que promueven la conducta resiliente, en especial el mayor incremento se encontró en los indicadores 1, 3, 4 y 5 que corresponden a; establecer vínculos, enseñar habilidades para la vida (solución de problemas en este caso), brindar afecto y apoyo y establecer y transmitir expectativas elevadas y realistas.

## BRAYAN



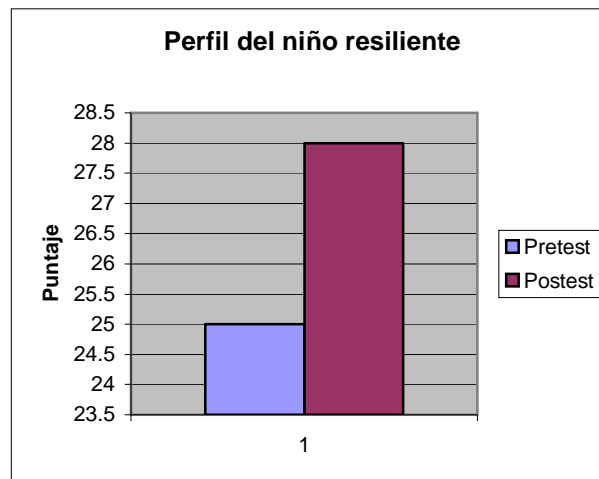
Gráfica A. Datos obtenidos del niño a partir del perfil resiliente (autoevaluación)



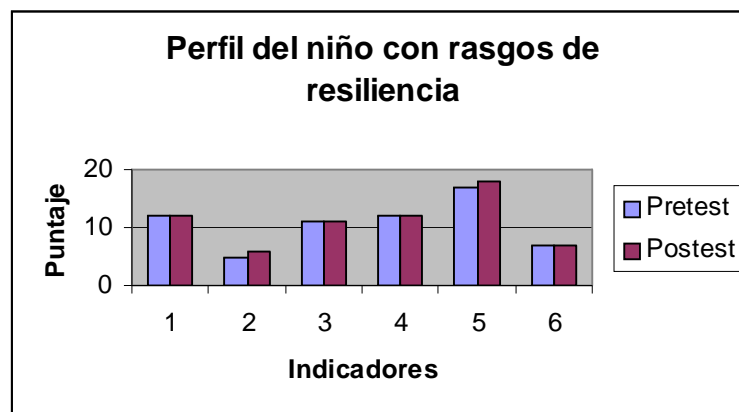
Gráfica B. Datos obtenidos del niño a partir del perfil del niño con rasgos de resiliencia (cuidadora)

Brayan presentó una estabilidad en la mayoría de los indicadores, habiendo un incremento en aquellos indicadores que corresponden a enriquecer vínculos y fijar límites claros y firmes (1 y 2).

## ADRIÁN



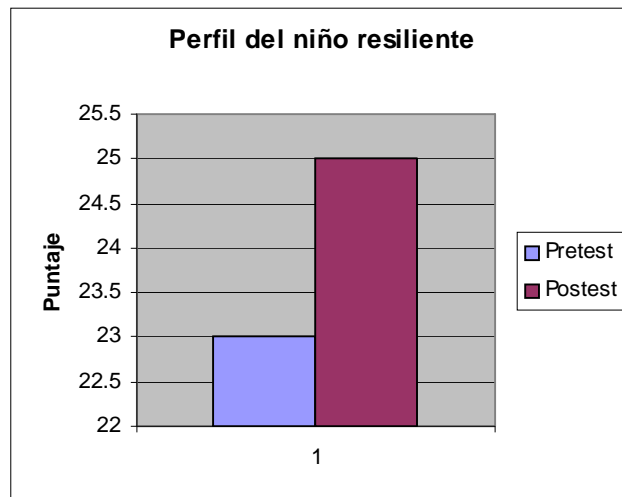
Gráfica A. Datos obtenidos del niño a partir del perfil resiliente (autoevaluación)



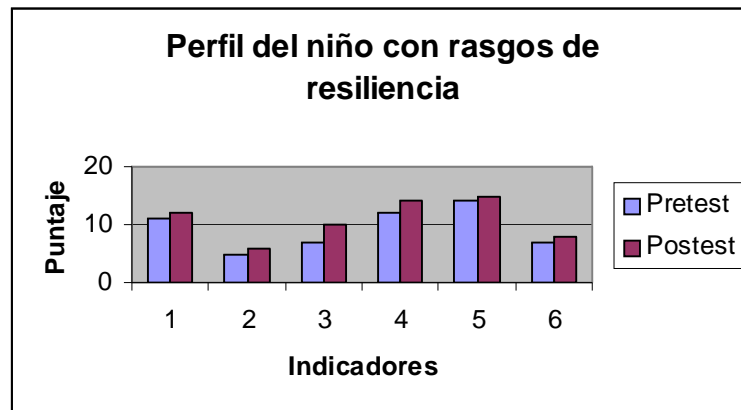
Gráfica B. Datos obtenidos del niño a partir del perfil del niño con rasgos de resiliencia (cuidadora)

Adrián presentó una estabilidad en la mayoría de los indicadores, los aumentos fueron poco significativos en los indicadores correspondientes a fijar límites claros y firmes y establecer y transmitir expectativas elevadas y realistas.

## IRWIN



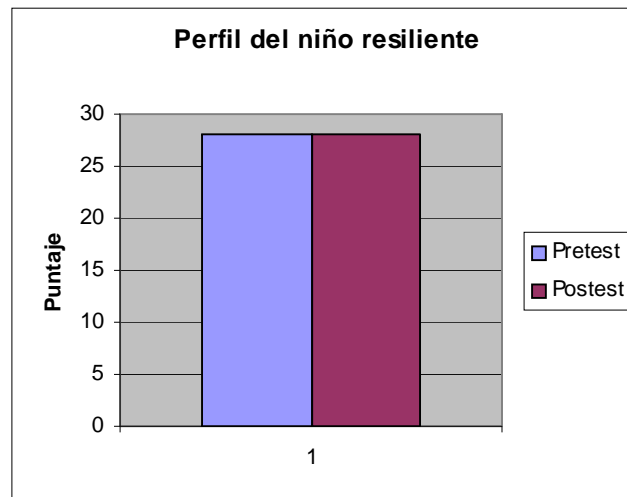
Gráfica A. Datos obtenidos del niño a partir del perfil resiliente (autoevaluación)



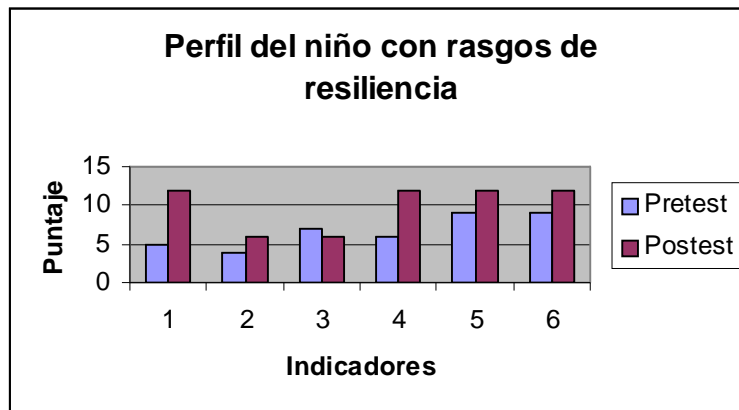
Gráfica B. Datos obtenidos del niño a partir del perfil del niño con rasgos de resiliencia (cuidadora)

Irwin mostró estabilidad en la mayoría de los indicadores con un incremento en; enseñar habilidades para la vida (3), brindar afecto y apoyo (4) y brindar oportunidades de participación significativa (6).

## DANIEL



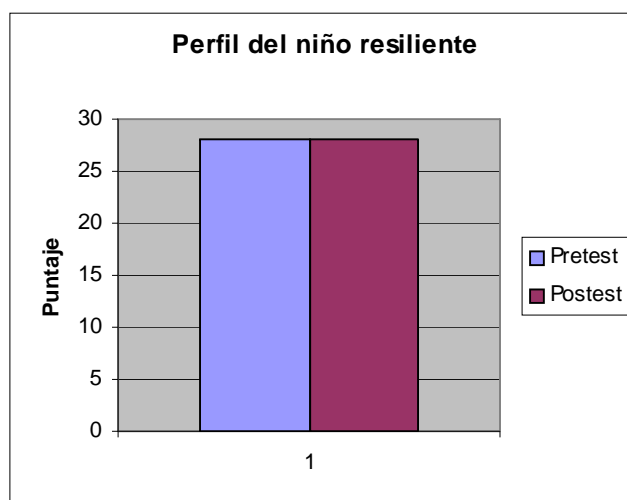
Gráfica A. Datos obtenidos del niño a partir del perfil resiliente (autoevaluación)



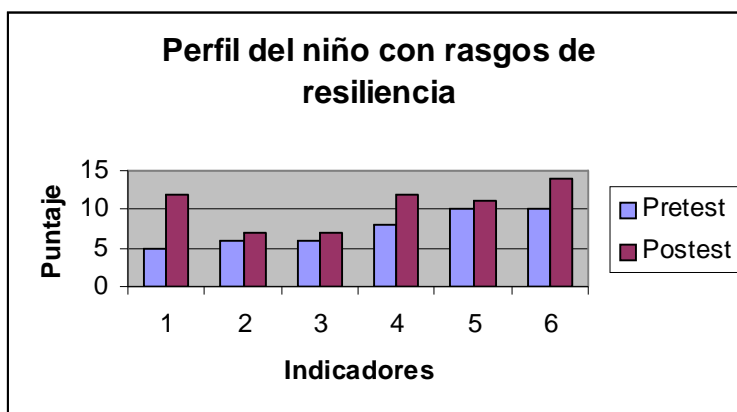
Gráfica B. Datos obtenidos del niño a partir del perfil del niño con rasgos de resiliencia (cuidadora)

Daniel mostró un incremento significativo en los siguientes indicadores establecer vínculos (1), brindar afecto y apoyo (4), establecer y transmitir expectativas elevadas y realistas (5) y brindar oportunidades de participación significativa (6), a excepción del indicador 3 enseñar habilidades para la vida en el que disminuyó.

## JOSÉ EDUARDO



Gráfica A. Datos obtenidos del niño a partir del perfil resiliente (autoevaluación)



Gráfica B. Datos obtenidos del niño a partir del perfil del niño con rasgos de resiliencia (cuidadora)

José registró un incremento en aquellos indicadores que corresponden a enriquecer vínculos (1), brindar afecto y apoyo (4) y brindar oportunidades de participación significativa (6).

### Perfil del niño resiliente (niños)

Las gráficas obtenidas del instrumento permiten identificar que los niños perciben un aumento o estabilidad en las afirmaciones lo que indica la presencia de rasgos resilientes en ellos. La mayoría (7) de los niños incrementaron su capacidad para enfrentar situaciones adversas y mitigar el riesgo (establecer vínculos, fijar límites claros y firmes y enseñar habilidades



para la vida) y construir su capacidad resiliente (brindar afecto y apoyo y brindar oportunidades de participación significativa). De acuerdo con Henderson y Milstein (2003) los indicadores que promueven la resiliencia favorecen el desarrollo de habilidades y permiten que las personas enfrenten factores de riesgo (pobreza) y salir fortalecidos. La infancia (etapa en la que se encuentran) es la edad propicia para promoverla, ya que de acuerdo con Munist y col. (1998), el desarrollo de los niños en esta edad se caracteriza por adquirir habilidades para la práctica cotidiana.

### *Perfil con rasgos de resiliencia (cuidadora)*

En general los niños de acuerdo a las percepción de la cuidadora sobre las afirmaciones, tuvieron un incremento significativo en aquellos indicadores que construyen la resiliencia (brindar afecto y apoyo, brindar oportunidades de participación significativa y establecer y transmitir expectativas elevadas y realistas) y que se caracterizan por crear un ambiente socioafectivo protector.

- ❖ Presencia de indicadores que evidencian la presencia de rasgos resilientes y de habilidades de una sana solución de conflictos

A continuación se presenta una gráfica T-chart. La columna del lado izquierdo muestra los 6 factores protectores ambientales que señalan Henderson y Milstein (2003). Los 3 primeros mitigan el efecto del riesgo e impulsan hacia la resiliencia (Hawkins y Catalano y Miller cit. en Henderson y Milstein, 2003) y los 3 restantes sirven para construir resiliencia (Bernard, 1991 cit en Henderson y Milstein, 2003). En esa misma columna se especifican los indicadores que se desarrollaron de cada factor protector.

En la columna del lado derecho se muestran por cuestiones prácticas y a manera de ejemplo sólo una anécdota extraída de la bitácora y de las notas de campo que demuestran la presencia del indicador en cuestión.

## 1. ENRIQUECER VÍNCULOS PROSOCIALES

Indicador	Anécdota
<p>1.1 Se conecta con al menos un adulto de la casa-hogar.</p>	<p>Fabián le pregunta a Araceli (cuidadora): “¿Cuando terminemos de cenar al rato podemos contar cuentos de terror como ayer?”.</p> <p>Han terminado los talleres Juan se acerca con Angélica y Magalena y dice: “Les traje unos chocolates, toma uno, por habernos enseñado muchas cosas gracias”.</p>
<p>1.2 Participa en alguna actividad antes, durante o después del horario escolar.</p>	<p>Rafael se acerca a Angélica y le comenta: “Angélica sabes por que me se muy bien lo que voy a decir para la obra de teatro” ella le contesta ¿Por qué? “Es que ayer en la tarde estuve aprendiéndome y ensayando lo que iba a decir” Muy bien Rafael he notado que lo hiciste mejor.</p> <p>Xochitl está disponiendo a los niños para realizar comisiones a la hora de los alimentos Eduardo se percata y le dice: “Yo quiero repartir las servilletas el miércoles y podría lavar los trastes el viernes con Daniel”.</p>
<p>1.3 Participa en trabajos grupales</p>	<p>Magalena y Angélica llaman a los niños para jugar, les piden realizar dos equipos Adrián le dice a Brayan: “Vamos a hacer el equipo ¿Quién quiere estar con nosotros?” Rafael se acerca y dice “Yo quiero estar con ustedes”.</p>
<p>1.4 Tiene una conexión positiva con el aprendizaje</p>	<p>Juan Carlos esta haciendo su tarea de historia con Angélica, Irwin se acerca y le pregunta: “¿Qué le dejaron de tarea? Ella de contesta: “Estamos viendo la historia de Benito Juárez nos podrías ayudar” Irwin “Si, yo se que el era campesino, cuando era niño el era pobre y se fue de su casa para estudiar y así ser presidente”.</p>

## 2 LÍMITES CLAROS Y FIRMES

Indicador	Anécdota

2.1 Comprende y respeta las reglas de la casa-hogar.	Víctor trajo un juguete y se lo enseña a Angélica, Rafael se percata y le dice: “Sabes que no podemos traer juguetes, porque los otros lo van a ver y lo vas a compartir con todos”
2.2 Participa en la determinación de las reglas o normas de la casa-hogar.	<p>Angélica comenta al inicio del taller se va a realizar un cartel con los acuerdos propuestos y escritos por los niños.</p> <p>Para iniciar el taller vamos a realizar unos acuerdos o reglas que nos ayudarán a hacer más agradable el taller, ¿Qué regla o acuerdo se les ocurre? Brayan levanta la mano y dice: “Respeto” muy bien Brayan lo primero que tenemos que hacer es respetar a los demás compañeros pasa a anotarlo...</p>

### 3 HABILIDADES PARA LA VIDA

Indicador	Anécdota
3.1 Resuelve un conflicto en forma sana	<p>Eduardo e Irwin en la clase de “<i>Elegir solución</i>” responden: “Platicar con él es la mejor solución porque así no dañás a la persona y arreglas tu problema”.</p> <p>Marco, Juan, Daniel, Cristian y Eduardo están haciendo la tarea de matemáticas cuando Marco les menciona: “Todos ustedes están mal mi respuesta esta bien” todos empiezan a discutir, de repente Eduardo les dice: “No hay que pelear, mejor vamos a platicar como llegaron (ustedes) al resultado”</p>
3.2 Adopta buenas decisiones	Daniel y Rafael formaron un equipo, cuando inicia la dinámica Rafael comenta: “Daniel esta menso, no dice nada y por su culpa vamos a perder” Angélica se acerco y le dice: “Todas las personas son inteligentes y si tu le das la oportunidad de participar los dos pueden ganar. Tiempo después van ganando y Rafael dirige a Daniel diciéndole: “¡Que buena respuesta tuviste de seguro con esta idea ganaremos!”.
3.3 Maneja su estrés	Daniel ensaya varias veces una escena para la obra de teatro que presentarán al final, pues se ha

	equivocado, los demás se empiezan a desesperar cuando Rafael se le acerca y dice a todos: “Mejor vamos a enseñarle como lo podría hacer mira si le haces así.....”
3.4 Presenta sentido del humor	<p>Juan ensaya con sus compañeros una obra de teatro, pasa Juan con un cartel y Adrián le dice: “No mira deberías de hacerlo sexy” en ese momento les modela a todos, ellos se ríen y lo proponen para realizar la escena.</p> <p>Fabián se acerca a Aurora y le dice: “Aurora ¿Quieres que te cuente un chiste? Ella le contesta “a ver dime” “a mira este era un elefantito.....” al final ambos se ríen</p>
<b>4 BRINDAR AFECTO Y APOYO</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Anécdota</b>
4.1 Siente que recibe cariño y apoyo en la casa-hogar.	Brayan se acerca a Aurora y le dice: “Aurora me podrías ayudar con mi tarea”.
4.2 Tiene desarrollado el sentido de pertenencia a la casa-hogar.	<p>Adrián comenta a Angélica “Tengo varios años en casa-hogar y me gusta por que puedes jugar con otros niños”.</p> <p>Eduardo platica con Juan y le dice: “Cuando me preguntan en la escuela si me gusta estar aquí yo les digo que si pues mi mamá trabaja y no puede estar con nosotros”.</p>
4.3 Visualiza la casa-hogar como una comunidad	En la hora de la comida Rafael esta platicando con Adrián y le comenta: “Si nosotros jugáramos con otros niños de otras casas ganaríamos” él le dice “¿A ver por qué?” “Pues porque ya nos conocemos desde hace tiempo y jugaríamos mas ...”

<p>4.4 Se siente reconocido y premiado, de diferentes maneras</p>	<p>Estamos en el taller en la clase de buscar soluciones se les reconoce a Juan y Adrián mediante un aplauso de sus compañeros el haber dado las mejores soluciones a los problemas vistos.</p> <p>Al terminar la presentación de la obra de teatro para sus compañeros la directora me comenta “estuvo muy interesante la obra, los niños actuaron bien, pues es difícil actuar ante un público”.</p>
---	--

## 5 ESTABLECER Y TRASMITIR EXPECTATIVAS ELEVADAS Y REALISTAS

Indicador	Anécdota
<p>5.1 Cree que toda meta o aspiración positiva puede ser alcanzada.</p>	<p>En la hora de la comida Rafael les platica a los demás “Mi mamá me va a inscribir en una escuela de fútbol y seré un gran futbolista como...”</p>
<p>5.2 Demuestra confianza en sí mismo.</p>	<p>Adrián platica con Angélica y le dice: “Si le hecho ganas, en la escuela puedo salir bien, una vez fui de los mejores promedios y me dieron un beca”.</p>
<p>5.3 Demuestra confianza en los demás.</p>	<p>Ricardo se acerca a Irwin en la hora de las tareas y le dice: “¿Me podrías prestar un lápiz?” él contesta “Sí tómallo después me lo das”.</p> <p>Eduardo trae unas cartas Alejo las ve y le comenta: “Que bonitas cartas me las prestas” él le dice: “Bueno pero me las cuidas”.</p>
<p>5.4 Se establecen metas individuales</p>	<p>Juan comenta a Angélica: “A mi me gustaría ser Psicólogo para ayudar a la gente”.</p> <p>Va a iniciar el taller Irwin se acerca a Angélica y le dice: “Angélica puedo entrar solo un rato a la clase, es que al rato tengo examen y quiero sacar 10 para salir de la escuela con buen promedio si”.</p>
<p>5.5 Se da ánimo a sí mismo para hacer algo “lo mejor posible”.</p>	<p>Irwin ha terminado su tarea, se la enseña a Aurora y le dice: “Están bien” pero él arranca la hoja de su cuaderno y Aurora le pregunta “¿Por qué la</p>

	arrancas?” él le contesta “Es que esta sucia y la voy a pasar a limpio para que quede mejor”
5.6 Da ánimo a los demás para hacer algo “lo mejor posible”.	Juan Carlos y Víctor están haciendo unos dibujos para decorar una caja Rafael se percató de los dibujos que realiza Juan Carlos y le comenta: “Si haces así tu barco y le pones una bandera se va a ver mejor”
5.7 Cuenta con autonomía e independencia para realizar algún trabajo.	Al llegar al salón de clase para iniciar el taller Brian está pegando el cartel que le tocó en su comisión.  Ha terminado la clase y Daniel inmediatamente ordena las mesas y levanta la basura que quedó.
<b>6 BRINDAR OPORTUNIDADES DE PARTICIPACIÓN SIGNIFICATIVA</b>	
6.1 Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta.	Al final del taller Angélica comenta: “He pensado que para terminar realicemos una obra de teatro para enseñarles a sus compañeros los pasos de solución de problemas ¿A quienes de ustedes le gustaría participar? Isaac e Irwin deciden no participar y se respeta su decisión.
6.2 Ayuda a sus compañeros, realiza actividades de servicio comunitario.	La directora ha llegado con bolsas de comida le pide a Adrián que lo ayude, Brayan se percató y le dice “Yo le ayudo a traer las bolsas Adrián”.

Las anécdotas presentadas anteriormente reflejan la construcción de un ambiente socioafectivo protector, de acuerdo con Werner, 1992 (cit. en Munist, Santos, Kotliarenko, Suárez, Infante y Grotberg, 1998) la relación estrecha de una persona con otra(s), es el factor primordial que favorece la construcción de la conducta resiliente. Específicamente se encuentran acciones como; se toma en cuenta las opiniones de los niños (establecimiento de comisiones, juegos, gustos, etc.), se crean expectativas de éxito (a corto plazo en tareas y largo plazo), se establecen límites claros y firmes conocidos por los niños, se les da la oportunidad de participar en actividades de la casa-hogar mediante comisiones, se fomenta el trabajo cooperativo, las interacciones entre los niños son más eficaces, tratan de no pelearse, se ayudan mutuamente, se tienen

confianza y se promueve la participación de los niños fuera de la rutina diaria con adultos.

Considero importante mencionar que los niños que participaron en dicha intervención obtuvieron un buen desempeño en los factores constructores de la conducta resiliente debido a que participaron paralelamente en otros talleres cuyos objetivos estuvieron enfocados a la promoción de la conducta resiliente, pero con el objetivo de desarrollar distintos factores protectores internos (escritura y autoestima). Esto comprueba que la enseñanza de distintas habilidades para la vida y el uso de estrategias ambientales en conjunto favorecen el desarrollo de rasgos resilientes.

### ❖ Dibujo

Para el análisis del instrumento se realizó una lista checable en la cual se establecieron 2 tipos de conductas; conducta asertiva y conducta agresiva (Elizondo, 1997). Dentro de estas se realizaron indicadores (Anexo 7) y se registró la presencia de ese indicador en el dibujo realizado por el niño. Al final se anotó la suma total de cada uno de los rubros.

A continuación se muestra un ejemplo del análisis del dibujo de un niño

Ejemplo:

Tabla 1.1 Ejemplo de análisis del dibujo

Pretest	Posttest
	

<p><b>Análisis</b></p> <p>En el dibujo de Adrián se identifica una conducta de agresión física (golpe con la pelota) y verbal (ya que en proceso de elaboración del dibujo el niño expresa regresar la misma acción del otro niño). Por lo tanto la forma de solucionar el problema corresponde a una de carácter negativo (la solución al problema lo hacen más grande, sin resolverlo)</p>	<p><b>Análisis</b></p> <p>Posteriormente en el dibujo se puede identificar verbalización asertiva, con cierto orden en el conflicto y orientación a solucionar el problema hablando y enfrentándolo, en consecuencia llega a una solución positiva que le permite finalizar el proceso de solución.</p>

El siguiente cuadro muestra los indicadores identificados en cada uno de los participantes:

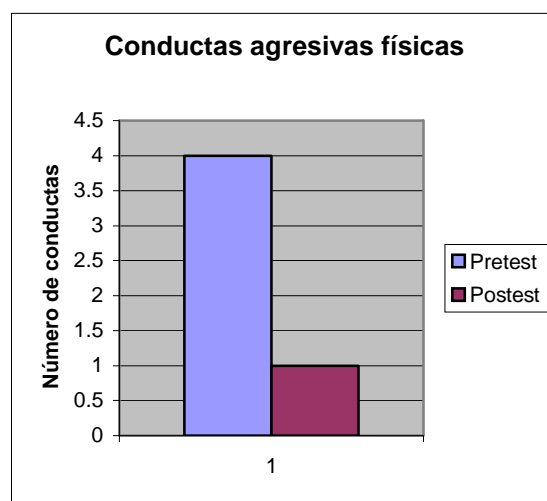
Cuadro 1.1 Conductas e indicadores identificados en los niños

<b>CONDUCTAS-INDICADOR DEL DIBUJO</b>				
	<i>Pretest</i>	<i>Indicador</i>	<i>Posttest</i>	<i>Indicador</i>
Isaac	Golpe (puñetazo)	Conducta agresiva física	Platica con el niño	Conducta asertiva
Rafael	Regresa el golpe (le pega con la pelota) y se burla	Conducta agresiva verbal	Hablamos (dos niños abrazados)	Conducta asertiva
Adrián	Regresa el golpe (le pega con la pelota)	Conducta agresiva física	Platica "Oye ¿Por qué me dices así?"	Conducta asertiva
Juan	Insulta "tonto"	Conducta agresiva verbal	Dibuja y escribe: Me pego- hablo con él-somos amigos	Conducta asertiva
José Eduardo	Escribe:	Conducta	Golpe con el	Conducta

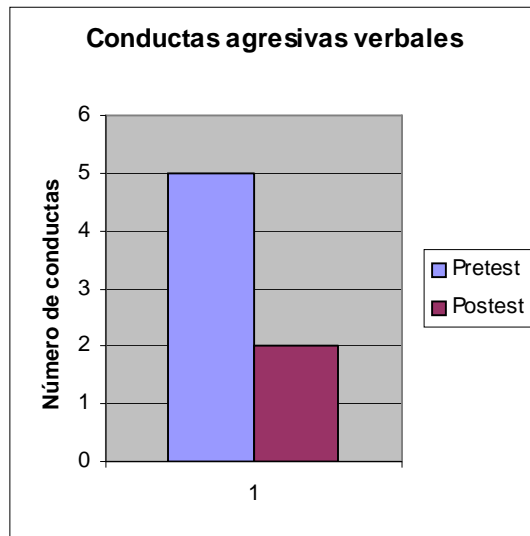


	golpeándolo (le pega con la pelota)	agresiva física	puño	agresiva física
Irwin	Golpea al niño con la pelota	Conducta agresiva física	Platica con el niño: bla, bla, bla	Conducta asertiva
Brayan	Escribe: Hablando, "Vas a ver" (sin golpear)	Conducta agresiva verbal	Escribe: "Vas a ver" (sin golpear)	Conducta agresiva verbal
Daniel	Lo insulta "tonto"	Conducta agresiva verbal	Dibuja diciéndole al niño: "Vas a ver" (sin golpear)	Conducta agresiva verbal
Fabián	Se dibuja diciendo "Tonto"	Conducta agresiva verbal	Se dibuja platicando "Mejor hay que solucionar el problema"	Conducta asertiva

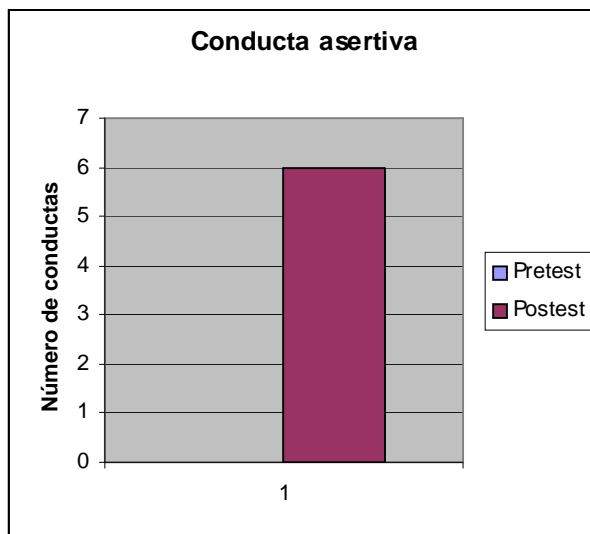
A continuación se muestran las gráficas obtenidas en el análisis de los dibujos elaborados por los niños:



Gráfica 1. Número de conductas agresivas físicas identificadas en los dibujos del grupo



Gráfica 2. Número de conductas agresivas verbales identificadas en los dibujos del grupo



Gráfica 3. Número de conductas asertivas identificadas a partir de los dibujos en el grupo.

Es importante mencionar que el 100% de los niños llegaron a una solución negativa (agresiva) en el Pretest (pegar, insultar, acusarlo, etc.)

Los resultados del Posttest arrojan que el 66.6% de los niños pudieron llegar a una solución positiva (asertiva); enfrentar el problema, hablando con la persona.

Los datos obtenidos en las gráficas muestran una disminución notoria en el uso de conductas agresivas verbales y físicas como estrategia de solución de problemas interpersonales de los niños, en consecuencia propició un incremento en las soluciones positivas a través del uso de verbalizaciones asertivas lo que aumenta la probabilidad de éxito en el proceso de solución. Es importante señalar que de acuerdo con Elizondo (1997), un procedimiento adecuado en la solución de problemas implica el uso de una comunicación asertiva y efectiva sobre la forma de concebir la situación problemática (Monjas, 1999). Jiménez (2000), señala que el manejo adecuado del conflicto implica enfrentar el conflicto, aprender a dialogar y la enseñanza de estrategias que favorezcan el análisis, alternativas de acción y formas de llevarlo a cabo. Estos canales de solución fueron encontrados en los dibujos de los niños.

#### ❖ **Aplicación de viñetas**

Se analizó mediante una lista checable en la cual se establecieron tres rubros: conducta agresiva, conducta asertiva y alternativas de solución (Elizondo, 1997). En cada uno de estos rubros se establecieron indicadores específicos y se registró la presencia de ellos en la respuesta. (Anexo 8)

En el siguiente cuadro se muestra a manera de ejemplo los indicadores encontrados en el discurso de un niño.

#### **Ejemplo**

Tabla 1.2 Ejemplo del análisis de viñetas

<b>Pretest</b>	<b>Postest</b>
<b>Discurso:</b> “Me levanto y después lo tiro y me burlo para que sepa lo que se siente” (enojo y que el se caiga)	<b>Discurso:</b> “Le digo que porque me pego y también le digo que si esta enojado con alguien que no se desquite con él primero que vea cual es el problema”

<p><b>Análisis</b></p> <p>En el discurso de Irwin se identificó una conducta agresiva física (empujones), conducta agresiva verbal (regresa la acción recibida y se burla) por lo tanto la solución a la que llega es negativa, ya que el conflicto se hace mayor.</p>	<p><b>Análisis</b></p> <p>Al culminar el taller se identifica que presenta una conducta asertiva, específicamente una verbalización asertiva, pues hay un intento de solucionar el problema a través de la comunicación, el consejo y el análisis del problema (identificando las causas y consecuencias). Por lo tanto llega a una solución positiva del problema. Aunque no realiza alternativas de solución.</p>
--	---

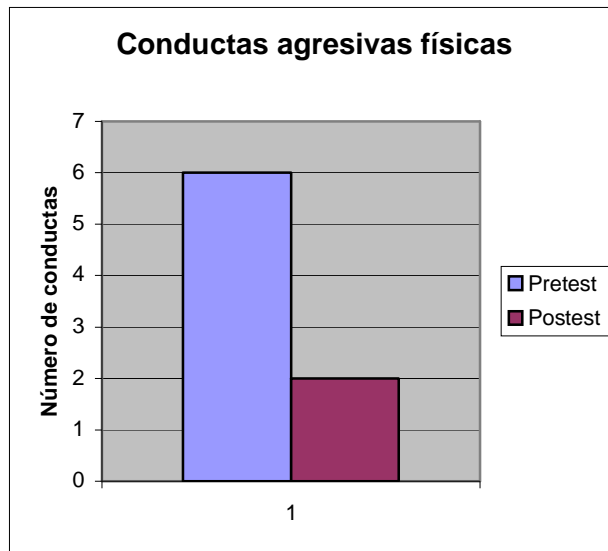
El siguiente cuadro muestra los indicadores identificados en cada uno de los participantes:

Cuadro 1.2 Conductas e indicadores identificados en los niños

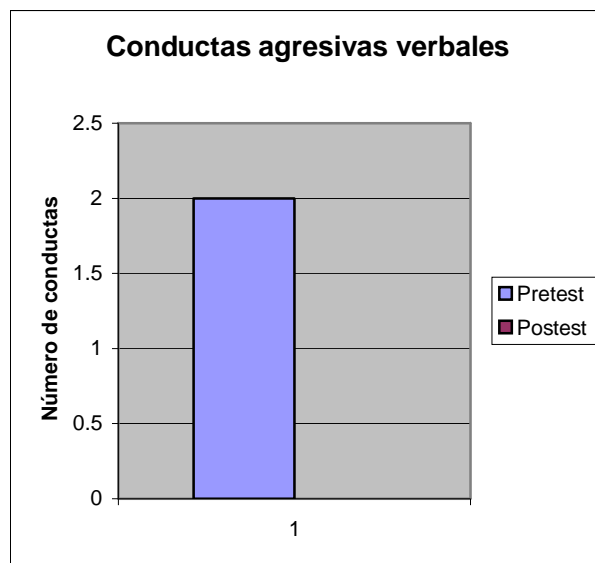
<b>CONDUCTAS-INDICADOR DE LA VIÑETA</b>				
	Pretest	Indicador	Posttest	Indicador
Isaac	“Me disculpo”	Conducta asertiva	“Le regreso el golpe”	Conducta agresiva física
Rafael	“Le pego y me burlo de él”	Conducta agresiva física	“Platico con él +” “le digo porque me pego +” “Lo acuso con la maestra +”	Conducta asertiva Alternativas de solución
Adrián	“Le digo cálmate y sino le pego o le digo a la maestra”	Conducta agresiva verbal Alternativas de solución	“Le digo porque me pego o sino lo acuso con su papá”	Conducta asertiva Alternativas de solución

Juan	"Le pego y ya no juego"	Conducta agresiva física	"Le digo porque me pegas y que mejor seamos amigos"	Conducta asertiva
José Eduardo	"Le pego y le diría que no se burle"	Conducta agresiva física	"Hablar con él porque sino se haría el problema mas grande"	Conducta asertiva
Brayan	"Le digo yo no me llevo contigo"	Conducta agresiva verbal	"Le digo porque me pegas si yo no te hice nada y después lo insulto"	Conducta asertiva Alternativas de solución
Daniel	"Lo insultaría y me burlo de él"	Conducta agresiva verbal	"Hablo con él, le pego o lo acuso"	Conducta asertiva Alternativas de solución
Fabián	"Yo le pegaría"	Conducta agresiva física	"Le reviento un pastel en la cara"	Conducta agresiva física

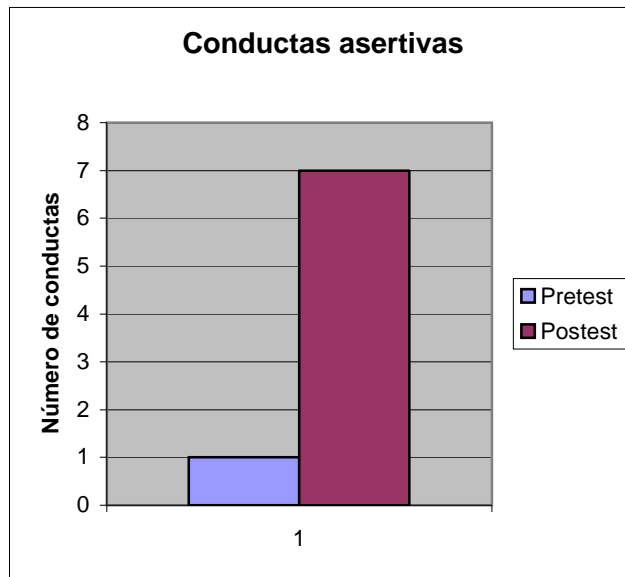
A continuación se presentan las gráficas obtenidas a partir del análisis de las viñetas, muestra el número de conductas identificadas en el instrumento.



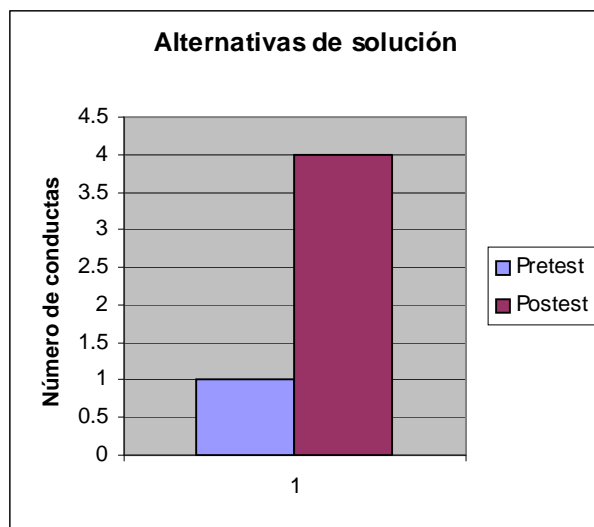
Gráfica 1 Número de conductas agresivas físicas identificadas a partir de las viñetas en el grupo.



Gráfica 2 Número de conductas agresivas verbales identificadas a partir de las viñetas en el grupo.



Gráfica 3. Número de conductas asertivas identificadas a partir de las viñetas en el grupo.



Gráfica 4. Número de alternativas de solución identificadas a partir de las viñetas en el grupo.

En el caso de las viñetas los datos obtenidos del Pretest permiten concluir que el 8 de los 9 niños llegaron una solución negativa (pegar, insultar o acusarlo). Al concluir el programa 7 de los niños llegaron a una solución positiva (hablar con él).

Con respecto a las alternativas de solución al problema en el Pretest se orientan a conductas agresivas como opción primordial (por ejemplo pegarle, acusarlo y hablar con él). Los resultados obtenidos en el Postest se orientan a soluciones positivas como primera opción (por ejemplo hablar con él, acusarlo, ignorarlo).

Los datos arrojados por las viñetas muestran un decremento en el uso de conductas agresivas, principalmente las correspondientes a la agresividad física (pegar, patear, jolonear, etc) en la solución de problemas interpersonales de los niños analizados. Las verbalizaciones asertivas tuvieron un incremento de 1 a 7.

Además hubo un aumento en el uso de alternativas de solución que les permite tratar de analizar el problema, relacionado con la búsqueda de soluciones y elegir solución de la estrategia se propone en el programa y que permite una solución eficaz mediante el uso de la solución positiva favoreciendo el desarrollo de pensamiento alternativo y toma de decisiones (Monjas, 1999).

❖ **Entrevista, evaluaciones de temas y trabajos elaborados**

Información narrativa

La siguiente tabla presenta información narrativa obtenida a partir de las entrevistas, trabajos y evaluaciones por tema a fin de identificar las estrategias que promueven la adecuada solución de conflictos interpersonales.

<b>Participante</b>	<b>Narrativa</b>
<b>Daniel</b>	<p>Dice que cuando tenía un problema se peleaba y le decía de cosas a la persona, no obstante la mayoría de las veces no resolvía sus problemas, pues no sabía resolverlos.</p> <p>Después de haber tomar el taller dice que ante un problema el hablaría con el niño diciéndole “¿Por qué me molestas?”, sino lo acusaría y le diría de cosas o hasta pegarle a pesar de que él sabe que no es la mejor solución.</p> <p>Menciona que dentro de las dinámicas utilizadas le gustó más jugar basta (buscar soluciones) y la obra de teatro que</p>



	<p>realizaron al final.</p>
<b>Rafael</b>	<p>Dice que cuando tiene un problema le pega al niño, solo o con sus amigos y siente padre cuando se pelea y se burla del niño por haberle hecho algo.</p> <p>Al concluir el taller menciona que ante un problema él busca soluciones, las divide en positivas y negativas, toma una positiva porque le ayudarán a solucionar el problema y las negativas hacen su problema más grande elige su solución y así resuelve su problema, piensa que ante un problema debe procurar platicar con la persona y no molestarlos los dos, siente miedo por si lo castigan.</p> <p>De las dinámicas que más le gustaron se encuentran el mapa (elegir solución), las preguntas clave, la obra de teatro y basta.</p>
<b>Juan</b>	<p>Dice que cuando tenía un problema generalmente no lo resuelve para que no lo sigan molestando, o hace como que no paso nada, sino lo acusa con un adulto para que ya no lo molesten.</p> <p>Al haber tomado el taller dice que ante un problema acusa al niño con un adulto o aplicar lo que vio en el taller elegir solución, probar la solución y dividir las en positivas y negativas para que no lo dañen.</p> <p>Dentro de las dinámicas que más le gustaron se encuentran actuar (identificar problema), basta y las de elegir solución.</p>
<b>Eduardo</b>	<p>Menciona que cuando tiene un problema platica o le pega al niño pues piensa que está traicionando su confianza, se siente mal cuando tiene un problema y acude con su mamá para que lo ayude.</p> <p>Después de haber tomado el taller dice que al tener un problema con otro niño lo acusa con un adulto, piensa él porque lo molestó o por qué inicio el problema, dice que en el problema ambas partes se sienten mal, por eso hay que aprender a no agredir ni molestar a sus compañeros.</p> <p>Lo que más le gustó del taller fue la obra de teatro, actuar (identificar problema), buscar soluciones y anticipar consecuencias.</p>
	<p>Dice que ante un problema con otro niño le dice que se calme o le va a pegar, piensa en como solucionar el problema y se siente preocupado por si lo van a regañar por haberle pegado</p>

<p><b>Adrián</b></p>	<p>al niño.</p> <p>Al culminar el taller menciona que soluciona sus problemas peleándose y acusándolo, pero que casi ya no tiene problemas, se siente nervioso por si lo llegan a correr de la casa-hogar, a pesar de ello menciona que aprendió a resolver sus problemas sin utilizar los golpes o salir enojados ambas partes.</p> <p>Lo que más le gusto del taller fue actuar (identificar problema), basta (buscar soluciones), anticipar consecuencias, poner obstáculos (probar solución) y las comisiones.</p>
<p><b>Brayan</b></p>	<p>Menciona que ante problemas acusa al niño con un adulto, pensando en calmar las cosas.</p> <p>Al culminar el taller dice que cuando tiene un problema no le habla al niño o le pega, pero que ante estas conductas se siente mal por los insultos, pues hay que respetar a las personas.</p> <p>Lo que más le gustó del taller fue crucigrama (acuerdos), las preguntas clave y las comisiones.</p>
<p><b>Isaac</b></p>	<p>Platica que cuando tiene un problema generalmente se pelea, dice de groserías, hace llorar al niño y después le pega, piensa en pegarle y siente mucha pena y enojo.</p> <p>Al haber tomado el taller dice que golpea o amenaza a la persona y siente pena por la persona. Menciona que el taller le servirá para ser menos agresivo, pues ya es parte de él.</p> <p>Lo que más le gustó del taller fue actuar (identificar problema) y anticipar consecuencias.</p>
<p><b>Fabián</b></p>	<p>Dice que cuando tiene un problema le pega al niño o lo acusa, piensa que lo van a regañar o expulsar.</p> <p>Al concluir el taller dice que soluciona el problema pegándole y acusándolo aunque no es la mejor solución pues la mejor forma de solucionar problemas es hablando con la persona.</p> <p>Lo que le gustó más del taller fue el rompecabezas y basta (buscar solución), anticipar consecuencias, raling y mapa (elegir solución), y las comisiones.</p>
	<p>Ante los problemas dice que acusaría al niño con un adulto o le haría lo mismo que le hizo la otra persona, piensa que tiene que pensar porque fue el problema.</p>

<b>Irwin</b>	<p>Después de haber tomado el taller dice que lo que hace cuando tiene un problema es empezar a ver porque inició el problema, va viendo las soluciones positivas ve cuál es la mejor solución y la usa. Piensa que los golpes no resuelven nada y es preferible hablar con ellos.</p> <p>Lo que más les gustó del taller fue actuar (identificar problema), anticipar consecuencias, las preguntas clave y los obstáculos (probar solución).</p>
--------------	---

De acuerdo a las narrativas presentadas anteriormente los niños mencionan que dentro de las temáticas abordadas las estrategias que más les gustaron fueron: actuar (Identificar problema), jugar basta (búsqueda de soluciones), mapa (elegir solución), obstáculos (probar solución) y la obra de teatro. Cascon (2000) señala que las estrategias adecuadas para la solución de conflictos son los juegos, técnicas de confianza y trabajos cooperativos, al favorecer este proceso. De acuerdo a las narrativas la búsqueda de soluciones y anticipar consecuencias permitieron captar la atención de los niños y despertar su interés por la temática abordada, el propósito de éstas es favorecer el desarrollo de aprendizaje cooperativo, pensamiento alternativo, empatía y la toma de decisiones. Una habilidad social conlleva a el uso efectivo de componentes cognitivos, emocionales y sociales, lo que implica que dichas estrategias, favorecen procesos que subyacen a estas habilidades (Monjas, 1999)

### **3.7 Análisis y conclusión**

La constatación de los datos obtenidos en el diagnóstico permiten concluir que los factores de riesgo identificados (bajo nivel de ingresos económicos, bajo rendimiento escolar, situación de maltrato y provenientes de familias disfuncionales) generaron un déficit en las habilidades interpersonales de los niños, al hacer uso de conductas agresivas (físicas y verbales) e impulsividad. Ison y Rodríguez (1997), mencionan que la influencia de estos factores generan un déficit interpersonal es decir, una ausencia de factores protectores internos (solución de conflictos) y externos, mecanismos de desarrollo de la resiliencia de acuerdo con Rutter (1992 cit en Kotliarenco y col., 1996).

Debido a la presencia de factores de riesgo, se hace necesaria una intervención dirigida a desarrollar la resiliencia por medio de un factor protector interno (en este caso solución de conflictos interpersonales) e impulsar la promoción de factores externos en el contexto donde se desenvuelven los niños.

En solución de conflictos interpersonales se encontró que el patrón de conductas que caracterizaron a los niños analizados antes de la intervención eran de carácter agresivo verbal y físico (insultos, golpes, venganza) e impulsivos. Esta forma de resolver los problemas propiciaba una falta de reconocimiento de sus propios sentimientos y emociones, es decir, de su autoconocimiento y el de los demás. Rodríguez (1998), considera que un déficit en solución de problemas esta aunado con una baja autoestima de los niños lo que provoca dificultades en las bases del autoestima como el autoconocimiento y a su vez, una carencia de habilidades para aceptar a los demás.

Al término del programa estas conductas cambiaron la forma de solucionar los conflictos en los niños, orientándolo a estrategias asertivas como; platicar, enfrentarlo y buscar distintas alternativas de solución como opción primordial. Esto implica favorecer el desarrollo de habilidades cognitivas (pensamiento medio-fin, pensamiento alternativo, análisis y toma de decisiones), afectivas (identificación de emociones y perspectiva empática) y social (establecimiento

de vínculos afectivos), características que de acuerdo con Monjas (1999), deben cumplir las habilidades sociales para que los individuos puedan desempeñarse de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

Los resultados obtenidos muestran una disminución notoria en el uso de conductas agresivas (de tipo verbal principalmente) y una aumento de soluciones asertivas o positivas lo que implica un posible cambio al analizar los conflictos, de relacionarse con los demás y de interactuar en su contexto. Cascon (2000), considera que una perspectiva más analítica y eficaz del conflicto implica conceptualizarlo como un proceso constructivo que favorezca el alcance de los propósitos de las personas y el desarrollo de habilidades sociales de interacción eficaces. Desde la perspectiva de Rodríguez (1989), la concepción de los conflictos en los niños analizados cambia de negativos a positivos, de secundarios a primarios, con una orientación de aceptación hacia las personas y aprender a dialogar. Estas estrategias por si solas, no alcanzarían sus propósitos es por ello que los conflictos a los que se enfrentan en el programa se caracterizan por tener una aplicación de los contenidos abordados en la vida cotidiana con el objetivo de que conozcan y apliquen sus recursos al reconocerlo como una necesidad, habiendo un reforzamiento de las conductas meta de tal forma, que se considere al conflicto como un proceso y no como una dificultad.

Asimismo, Cascon (2000) menciona que las estrategias empleadas en la solución de conflictos son un factor para su adecuada solución (juegos, dinámicas de rol playing, uso de viñetas, aprendizaje basado en problemas, pasos de solución, preguntas clave, modelamiento y trabajos cooperativos) las narrativas presentadas rescatan que este tipo de estrategias lograron captar su atención y hacer más comprensivo y de interés el tema abordado. Estas estrategias, técnicas y dinámicas fueron elaboradas con el propósito de desarrollar aprendizaje cooperativo, pensamiento alternativo, empatía y toma de decisiones asimismo brindar oportunidades de participación significativa, establecer vínculos, brindar afecto y apoyo y enseñar habilidades para la vida a fin de favorecer el desarrollo de la conducta resiliente (Henderson y Milstein, 2003). De esta manera podemos constatar que las estrategias propuestas

incrementaron la probabilidad de éxito para enfrentar los conflictos de manera constructiva y reforzaron las estrategias empleadas para la promoción de la conducta resiliente.

Los factores externos utilizados para promover la conducta resiliente como; comisiones, límites explícitos y firmes, llamarlos por su nombre, saludarlos, promover relaciones afectivas y cooperativas mediante el uso de trabajos en equipo, promover expectativas elevadas mediante las evaluaciones de temas, tomar en cuenta la opinión de los niños para la dinámica del taller, uso de mesas de reflexión y el reconocimiento de los éxitos obtenidos, colaboró a la presencia de rasgos resiliientes, ya que de acuerdo a los datos obtenidos por los niños y la cuidadora hubo un aumento en aquellos factores correspondientes a la construcción de resiliencia (brindar afecto y apoyo, establecer expectativas elevadas y realistas, brindar oportunidades de participación significativa) y mitigar los efectos de riesgo (establecer vínculos) factores cuyo propósito es crear un ambiente socioafectivo protector.

Werner (1992, cit. en Munist y col., 1998) en anteriores investigaciones encontró que las relaciones estrechas que se establecen en un ambiente con estas características incrementaban la probabilidad de que las personas sean adultos sanos, competentes e integrados, favoreciendo así la construcción de la conducta resiliente. Esto se deriva de acciones encontradas en la población estudio como; se toma en cuenta las opiniones de los niños mediante; el establecimiento de comisiones, juegos, gustos, etc., se crean expectativas de éxito (a corto plazo en tareas y largo plazo), se establecen límites claros y firmes conocidos por los niños, se les da la oportunidad de participar en actividades de la casa-hogar mediante comisiones, se fomenta el trabajo cooperativo, las interacciones entre los niños son más eficaces, tratan de no pelearse, se ayudan mutuamente y se tienen confianza, se promueve la participación de los niños fuera de la rutina diaria con adultos de la casa-hogar y se promueve la autonomía (en tareas u otros aspectos).

Henderson y Milstein (2003) y Rutter en 1992 (cit. en Kotliarenco y col. 1996), mencionan que los factores protectores ambientales tanto, externos

(estrategias mencionadas anteriormente) como internos (solución de conflictos) contribuyen a contrarrestar los efectos de los factores de riesgo en este caso; el rezago educativo, ser niños institucionalizados, bajos recursos económicos, situación de maltrato y provenientes de familias disfuncionales, de esta forma los niños podrán mitigar los efectos de ellos, y desarrollar una conducta resiliente.

Finalmente al encontrar la presencia de rasgos resilientes en los niños, se comprueba que la solución de conflictos (en conjunto con la estrategias promotoras de factores protectores externos propuestas por Henderson y Milstein (2003) y Munist et al. (1998) es uno de los factores internos primordiales para promover el desarrollo de la conducta resiliente.

Grotberg (2003), consideró que la solución de conflictos es un factor que en interacción dinámica con otros factores categorizados y expresados en las verbalizaciones, determina el desarrollo de la conducta resiliente en las personas en conjunto con su etapa de desarrollo y las situaciones de adversidad en las que se encuentre. De esta manera se reafirma por medio de esta intervención los resultados encontrados por la autora.

Es importante mencionar que dado que la resiliencia es un proceso dinámico y evolutivo que no garantiza que los niños con rasgos resilientes, enfrenten las adversidades en todas las etapas de su vida y los acontecimientos que se les presenten pues dependerá de la naturaleza de los factores de riesgo y sus circunstancias. Cabe mencionar que los cambios sociales a los que nos enfrentamos hoy en día generan nuevas adversidades y problemáticas en los niños, por lo tanto los factores protectores y las estrategias para enfrentarlos deben cambiar en función de éstas para poder entenderlas, enfrentarlas y superarlas con éxito. La resiliencia no solo implica superar la adversidad, sino aprender de las experiencias que éstas nos brindan y construir acciones que mitiguen el impacto de estas condiciones a nivel social por ejemplo, un niño que vivía con maltrato en su infancia, logra ser fortalecido y en un futuro crea instituciones de ayuda para niños con maltrato infantil (Grotberg, 2003).

## **Habilidades adquiridas**

Debo considerar que este proceso de formación me permitió desarrollar habilidades importantes dentro de mi formación, ya que no siempre me sentí segura de mis acciones, es por ello que a continuación presentaré aquellos aspectos que marcaron el desarrollo del presente proyecto.

La etapa de inducción fue una etapa en la cual sentí incertidumbre en cuanto a las actividades desempeñadas por los psicólogos en este tipo de escenario. En un principio porque fue una población de trabajo nueva para mí, el compromiso de dirigirme éticamente y sobre todo el compromiso de apoyar a la población, poco a poco fui familiarizándome y sensibilizándome ante las problemáticas a las que se enfrentaban. La revisión de marco teórico que respaldaría mi manera de conducirme fue lo que más me sirvió, además de la orientación y supervisión del docente. El diagnóstico me orientó a indagar más acerca de la forma de promover en los niños habilidades de solución de problemas interpersonales, pues es un aspecto poco valorado y difundido en la sociedad. Las habilidades sociales están contempladas dentro de un currículo oculto que deja mucho que desear pues los problemas que conciernen a la agresividad son cada vez más frecuentes.

La resiliencia sin duda fue una temática nueva para mí, poco a poco fui dándome cuenta que yo había sido una persona resiliente y que eso me había llenado de muchas satisfacciones, por lo tanto no sería difícil llevar a cabo estrategias que la fomentaran a través de la solución de conflictos. Es así como llego a realizar la planeación e implementación del taller, pero una vez más se me presenta la oportunidad de aprender, darme cuenta que los niños me indicaron que todo lo planeado no sería perfecto, es cuando tuve que reorientar mi plan a fin de que se cumplieran los objetivos propuestos. El producto final consistió en una obra de teatro realizada a partir de la creatividad de cada uno de los niños a su personaje y me permitió vislumbrar el compromiso y los alcances del taller yo diría cumplido.



A lo largo de mi estancia en la casa hogar puedo concluir un sin número de habilidades que mencionaré a continuación:

- Capacidad de interacción con la población. Siempre pensé que el trabajar con niños era complicado, es por ello que no contemplaba el trabajo con ellos, la experiencia me permitió adquirir esta habilidad con un función empática, creativa y socializadora.
- Establecer estrategias de intervención. A partir de las necesidades detectadas pude concretar, crear y adaptar las estrategias que me permitieran llegar tentativamente a los objetivos deseados.
- Capacidad crítica, reflexiva y analítica en problemas sociales.
- Capacidad autoreglativa y metacognitiva de mi aprendizaje.
- Habilidad para relacionar la aplicación teórica-metodológica a fin de comprender, planear e implementar acciones alternativas de solución a la problemática.
- Habilidad para el trabajo en conjunto (con las cuidadoras, entre nosotras y con la docente).
- Habilidad para establecer diagnóstico psicopedagógico y experiencia en entrevista.
- Habilidad para crear programas de intervención, unidades didácticas y de evaluación.

Considero que si me pusieran a jerarquizar de los aspectos que más he desarrollado en el escenario sin duda la responsabilidad es de los aspectos representativos en mi trabajo, pues el compromiso primero ante los niños como población beneficiada, con las instituciones (la casa-hogar y la UNAM) y conmigo son grandes. Siempre tuve claro que el tener en mis manos el aprendizaje de 4 chicos en tareas, de 9 en taller y de los demás no puede estar sustentado en ocurrencias, sino con un sustento teórico encaminado a desarrollar integralmente habilidades para la vida. Esta responsabilidad poco a poco va generando compromiso y amor a lo que se realiza, proponerse metas y hacer lo máximo para alcanzarlas y sentir satisfacción al ver los resultados de ello.

Debo considerar que a lo largo de la intervención realizada enfrente distintas limitaciones; las respuestas de los niños en la entrevista del pretest fueron pobres posiblemente porque la interacción entre ellos y yo no era constante, lo que de alguna forma hacía que me vislumbraran como un figura de autoridad y no como una facilitadora de apoyo, las autoridades de la institución donde se implementó el programa favorecían el uso de conductas agresivas como parte de las normas de la institución para las interacciones sociales entre los niños y discrepantes a las técnicas y acciones propuestas en el programa (acúsalo con alguna persona mayor aunque la solución estuviera al alcance de sus recursos, lo que orienta a la evasión del problema regresar la agresión o acción propicia la aparición de un conflicto negativo y favorece el desarrollo de sentimientos de venganza, represión, etc.), la asistencia de los niños al taller no era constante y en algunas ocasiones se atrasaron las sesiones por actividades extras a la rutina de la institución, los programas implementados en la institución no tuvieron intervención o capacitación a padres o cuidadoras lo cual, obstaculiza el seguimiento o promoción de la estrategia implementada.

Propositivamente a estas limitaciones considero que es importante brindar una capacitación previa y posterior al programa a personal de la institución y padres de los niños con el fin de que les permita identificar la relevancia de la temática a abordar, conozcan las estrategias y formas de promover la solución de conflictos y las apliquen. Para así, identificar los alcances obtenidos, dar cabida a la clarificación de dudas de la comunidad constantemente y tomar en cuenta los intereses y propuestas de los niños, padres y cuidadoras.

### 3.8 REFERENCIAS

- Alberti E. y Michael L. (1990). *Viviendo con autoestima*. Colombia: Pax México. Pág. 27
- Alcaide S., Guala C. y Ravenna A. (1998). *Mediación en la escuela: convivir y aprender*. México: Homo Sapiens. Pág. 23
- Boltvinik J. (24 de noviembre de 2006). *La pobreza en el Distrito federal*. [nota periodística [La Jornada]. Pág. 12
- Caballo E. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales*. España: Siglo veintiuno. Pág. 26
- Cascon P. (2000). Que es bueno saber sobre el conflicto. *Cuadernos de pedagogía*. España. Enero, Número. 287. Págs. 57-60
- Elizondo T. (1997). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Trillas. Págs. 17, 30, 35, 36 y 43
- Feldman R. (2002). *Psicología: con aplicaciones en países de habla hispana*. D. F. México: Mc Graw Hill. Págs. 424 y 425
- Gil F. (1998). *Habilidades sociales: teoría, investigación e intervención*. España: Síntesis. Pág. 14 y 15
- Grotberg E. (2003). Nuevas tendencias en resiliencia, en Melillo A. y Suárez O. (2003). *Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas*. Argentina: Paidós. Págs. 19-30

Henderson N. y Milstein M. (2003). *Resiliencia en la escuela*. Buenos Aires. Argentina: Paidós. Págs.-24-34

Hidalgo C. (1999). *Comunicación interpersonal: Programa de entrenamiento en habilidades sociales*. D. F. México: Alfaomega. Págs. 78-80

INEGI (2003). Sistema de Información Censal por Colonias (SINC). México.

Ison M. y Rodríguez C.(1997). Desarrollo de habilidades sociales en el tratamiento de conductas problema infantiles. *Revista mexicana de psicología*. México Diciembre. Volumen 14, Número 2. Págs. 129-137

Jiménez H. (2000). *Las relaciones interpersonales en la infancia: sus problemas y soluciones*. Málaga. España: Algibre. Págs. 25, 101-103 y 112

Johnson T. y Johnson W. (1999). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Argentina: Paidós. Págs. 31 y 32

Kelly J. (2000). *Entrenamiento de las habilidades sociales: guía práctica para intervenciones*. España. Descleé de Brouwer. Págs. 15-19

Kotliarenco M., Cáceres I. y Fontecilla M. (1996). *El estado del arte en resiliencia*. Recuperado el 12 de septiembre de 2005, de [http:// www.google.com](http://www.google.com)

Manciaux M. (2003). *La resiliencia: resistir y rehacerse*. España: Gedisa. Pág. 241

Monjas C. (1999). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS) para niños y niñas en edad escolar*. Madrid. España: Ciencias de la educación preescolar y especial (CEPE). Págs. 28-30 y 66-70

Munist M., Santos H., Kotliarenco A., Suárez E., Infante F y Grotberg E. (1998). *Manual de identificación de la resiliencia en niños y adolescentes*. Washington, D. C.: OPS, OMS, FWK. Págs. 8, 9, 14 y 48

Panuagua M. (2004). Los signos del conflicto y su resolución. *Educar*. Jalisco. México. Julio-septiembre. Número 32. Pág. 19-24

Rodríguez E. (1989). *Manejo de conflictos*. D. F. México: Manual Moderno

Rodríguez E. (1988). *Autoestima*. D. F. México: Manual Moderno

Santrock J. *Psicología de la Educación*. México. Mc Graw Hill.

Székely M. (2005). Números que mueven al mundo: la medición de la pobreza en Distrito Federal. México: Miguel Ángel Porrúa

Trianes T. V. (1999). *Relaciones sociales y prevención de la inadaptación social y escolar*. España: Aljibre. Págs. 28, 124 y 125.

Thornton F. (1998). *La resolución infantil de problemas*. España: Morata. Págs. 11, 20, 26 y 27

# ANEXOS

## ANEXO 1

### Cartas descriptivas del taller

1. Presentación			
Objetivos	Tiempo	Actividades	Material
Dar a conocer la forma de trabajo del taller, realizar una evaluación inicial y establecer las reglas de trabajo.	45 min.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Exposición de los objetivos del taller</li><li>▪ Establecimiento de lineamientos de convivencia</li><li>▪ Evaluación pretest:<ul style="list-style-type: none"><li>- dibujo</li><li>- viñeta</li></ul></li><li>▪ Dinámicas de integración</li></ul> <p>Desarrollo: Presentación</p> <p>Información conceptual:</p> <p>Inicia por presentase y expresando a los niños que a partir de esta semana trabajaremos en una clase que llamaremos solucionando problemas ¿Qué tipo de problemas conocen? En este caso nos enfocaremos en las soluciones de problemas con niños de la misma edad o más pequeños y trabajaremos individualmente, en equipo o por parejas. Nuestro objetivo es que al terminar tengamos la posibilidad de solucionar problemas adecuadamente y creativamente por medio de una estrategia de 5 pasos (Monjas, 1999 )</p> <p>Establecimiento de lineamientos Establecer los acuerdos o reglas bajo los cuales vamos a estar trabajando, estos nos permitirán tener un clima agradable de trabajo y convivencia, esto se hará por medio de una lluvia de ideas y se anotaran en un cartel para que estén presentes a lo largo del curso. Una vez establecidas estas se decidirá en</p>	Cartulina, plumones, hojas de evaluación y viñeta escrita en un cartel.

	<p>común acuerdo que hacer cuando no se cumplan, serán validas para todos los integrantes incluyéndome a mi. (Los lineamientos base son: puntualidad, respeto cuando alguien participe, evitar distraerse y anticiparse a la clase tratar de ir al baño y tomar agua) se les asignará un tiempo de 10 minutos.</p> <p>Evaluación Me gustaría saber como resuelven sus problemas actualmente se les pedirá que a partir de una viñeta presentada en un cartel escriban ¿Cómo resolverían comúnmente el problema que esta escrito? (15 min.). Posteriormente se les pedirá que me realicen un dibujo de como resolverían el problema (15 min.).</p> <p>Dinámicas de integración Para romper el hielo y establecer un clima de confianza y convivencia se realizaron dos dinámicas la primara se llama “tierra, aire y agua” consiste en que cada vez que se les diga una de los elementos tiene que contestar a un animal que viva dentro de ese sistema. Posteriormente se realizó la dinámica llamada cartero, para ello los integrantes se sientan en circulo una persona se queda parada y pide cosas que los integrantes tengan (el cartero trae cartas para todos los que tengan tenis) los que cuenten con tenis se cambiarán de lugar y el que está parado ocupará su lugar, para que el que este parado pida otra cosa. (15 minutos)</p>	
<b>Identificar problemas (1)</b>		



<p><b>Objetivo:</b> Que los niños conozcan las características del paso, así como su aplicación mediante el modelado y las preguntas clave</p>	<p>45 min.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Repaso de acuerdos y compromiso para cumplirlos</li> <li>▪ Presentación de los 5 pasos e identificación de problemas</li> <li>▪ Presentación de preguntas clave y modelado</li> </ul> <p><b>Recapitulación</b> En todas las sesiones se pedirá un voluntario que nos recuerde lo que se vio en la sesión anterior</p> <p><b>Acuerdos y compromisos</b> Para recordar los acuerdos se leerán y explicarán, después se les pedirá que pongan un dibujo o firma que represente su compromiso a cumplirlos</p> <p><b>Información conceptual</b> Nos sentaremos en círculo y se les dirá que en las siguientes sesiones veremos cinco pasos para solucionar problemas el primero lo llamaremos identificar mi problema en este paso se pretende saber, cual es el problema, sentimientos que se tienen al experimentarlo, pensamientos de las personas involucradas y los motivos que pudieron originar el problema. La importancia de identificar el problema es que si no nos damos cuenta de que existe un problema difícilmente podremos solucionarlo y si este no es bien identificado la solución no tendrá éxito ¿Por qué crees que sea importante para ti reconocer los problemas que hayas tenido con otros niños? ¿Que podría pasar si no te das cuenta que tienes un problema con otro niño? ¿Qué ventajas tendría el identificar correctamente un problema? Para identificar y especificar el problema nos ayudaremos de preguntas clave (estas se llevarán escritas en una cartulina, anótenlas ¿Cuál es el problema? ¿Qué ha pasado? ¿Qué hiciste o dijiste? ¿Por qué los hiciste? ¿Qué hizo la otra persona? ¿Por qué crees tú que hizo o dijo eso? ¿Cuál fue el motivo? ¿Qué piensas tú que causo el problema? ¿Cómo te sientes? ¿Por qué? ¿Cómo crees que se siente la otra persona? ¿Por qué? ¿Qué pensaste en ese momento? ¿Qué te dijiste a ti mismo? ¿Qué crees que pensó la otra persona? ¿Qué quieres lograr tú? ¿Por qué? ¿Qué quieres que haga la otra persona? ¿Por qué?</p> <p><b>MODELADO</b> Para ejemplificar el uso de las preguntas claves tenemos el siguiente caso(Se lee a los niños): Marga y yo nos peleamos ayer por la tarde, ella de enfadó mucho y hoy no me ha hablado al entrar a la escuela. ¿Cuál fue el problema? Marga y yo nos peleamos ayer por la tarde al salir de la escuela ¿Qué paso? ¿Que ocurrió? Estábamos jugando serpientes y escaleras y yo vi como Marga hizo trampa ¿Que hice yo? Yo le dije has hecho trampa por que contaste de más para llegar a la meta de serpientes y escaleras, ¿Cómo me sentí yo? Yo me sentí muy enojada porque en la próxima tirada ganaría ¿Cómo se sentirá ella? Yo creo que traicionada conmigo porque le dije enfrente de los demás.</p> <p>Posteriormente se les lee una viñeta (Isaac pateo tu cuaderno) y ellos contestan las preguntas clave. Al final escribirán lo que aprendieron.</p>	<p>Pasos escritos en un cartel, preguntas clave escritas en un cartel y hojas</p>
--	----------------	---	---

<b>Identificar problemas (2)</b>			
<p><b>Objetivo</b> Que los niños identifiquen el problema a través del uso de las dinámicas</p>	<p>45 min.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Repaso de las preguntas clave</li> <li>▪ Dinámica de cuento</li> <li>▪ Dinámica imposible-posible</li> <li>▪ Sesión grupal</li> <li>▪ Dinámica “Dando respuesta a las preguntas clave”</li> </ul> <p>Desarrollo: Recapitulación Alguien me podría decir que se hizo la clase anterior</p> <p>Repaso de las preguntas clave Se leerán de nuevo las preguntas clave y se les ejemplificará con una viñeta</p> <p>Dinámica “cuento” Ahora les voy a leer un cuento y vamos a identificar las respuestas a las preguntas clave</p> <p>Este es el cuento de Pablo, el era hijo único no tenía hermanos ni vecinos con quien jugar, es por ello que siempre jugaba solo, un día cuando entró por primera vez a la escuela, le daba mucha pena y miedo porque no sabía como hablarle a los demás, su mamá tuvo que dejarlo llorando en la escuela, al entrar la maestra era la única con la que hablaba y a quien quería mucho, todos los recreos se la pasaba solo porque nadie quería jugar con él, es por ello que él se iba a un rincón y miraba como los niños sonrían se divertían, ellos pensaban que Pablo era extraño porque no hablaba con nadie. Un día la maestra le aconsejó que cuando llegara la hora de recreo se acercara con Pedro y Juan y les dijera que si podía jugar con ellos. Pablo tenía mucho miedo pues le era difícil pero se llenó</p>	<p>Hojas blancas y viñetas escritas en hojas</p>

	<p>de valentía y se acercó a ellos, preguntando en voz baja: ¿Puedo jugar con ustedes?, Pedro y Juan se hicieron los sordos y dijeron ¿Escucharon algo? Pablo volvió a preguntar un poquito más alto ¿Puedo jugar con ustedes? A lo que Pedro dijo ¡no! además no nos gusta jugar con niños que hablan como niñas y todos se burlaron de él, Pablo se sintió muy triste y pensó que nunca más tendría amigos.</p> <p>Vamos a ayudar a resolver el problema de Pablo así que vamos a hacer dos equipos vamos a enumerarnos 1 o 2 y los dos equipos responderemos 3 preguntas clave tendrán 10 minutos para resolverlas.</p> <p>Al pasar el tiempo se les pedirá que nos compartan sus respuestas para que entre los dos equipos podamos elegir las respuestas que mejor identificarían al problema.</p> <p>Dinámica imposible-posible Esta consistirá en que se les leerán una serie de viñetas en las cuales la gente no reacciona como normalmente debería, en sesión grupal participarán para cambiarlas a la realidad y responder a una pregunta clave (10 minutos)</p> <p>Viñetas de ejemplo: Daniel toma uno de tus colores sin pedírselos y al darte cuenta se los regalas. Juan pasa corriendo te pega en la cabeza y tú le dices gracias.</p> <p>Dinámica “dando respuesta a la preguntas clave” A partir de una viñeta darán respuesta a las preguntas clave Por último escribirán lo que aprendí hoy</p>	
<b>Identificar problemas (3)</b>		
	45 min.      ■      Recapitulación	Hojas blancas y hojas de

<p><b>Objetivo</b> Que los niños reconozcan el problema, lo identifiquen y lo actúen, colaborativamente</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinámica ¿Cuál es mi problema?</li> <li>▪ Sesión grupal</li> <li>▪ Evaluación del primer paso y establecer metas</li> </ul> <p>Desarrollo: Recapitulación</p> <p>Dinámica “cuál es mi problema” Se realizarán equipos de tres personas y se le pedirá un voluntario por cada equipo. Se le separará y darán instrucciones cada uno representará el mismo problema pero de diferente manera; el primero no podrá hablar y lo representará por medio de señas y gestos (estas haciendo tu tarea de matemáticas y al no salirte el resultado Omar te dice tonto), la segunda persona puede utilizar lápiz y papel para hacer dibujos(sales dela escuela y te vas a jugar al parque, ahí te encuentras a Miguel quién te pone el pie), sin hablar y el tercero puede utilizar material que haya en el salón para representarlo (estas haciendo una maqueta pasa Pilar y la pisa, sin fijarse). Los otros dos integrantes identificarán el problema que les representen y cuando lo hayan hecho lo escribirán y darán solución a dos de las preguntas clave Se comentará en grupo y se aclararán dudas de este tema.</p> <p>Evaluación del tema y establecimiento de metas Se les proporcionará una hoja de evaluación del tema, los recursos que utilizaron en el y sus metas para el próximo tema</p>	la evaluación del tema
<b>Buscar soluciones (1)</b>			
<p><b>Objetivo</b> Que los niños conozcan las características del buscar</p>	45 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Establecimiento de comisiones</li> <li>▪ Puntos para participaciones</li> <li>▪ Presentación del tema, preguntas clave y modelamiento</li> </ul>	Sobres, puntos de papel y preguntas clave escritas en un cartel

<p>soluciones, lo identifiquen, y generen alternativas de solución creativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinámica “gato”</li> <li>▪ Escribo lo que aprendí</li> </ul> <p>Desarrollo: Recapitulación</p> <p>Establecimiento de comisiones Para fortalecer la resiliencia en los niños y que ellos se sientan partícipes del taller y desarrollar la responsabilidad a partir de este tema se pedirán voluntarios para hacerse cargo de tres comisiones: Puntos: se encargara de pedir los sobres al instructor, repartirlos y devolverlos completos Salón: se encargara de la disposición de las mesas y limpieza de este Carteles: su cargo consiste en pegar los carteles y recogerlos cuando termine la clase</p> <p>Sistema de puntos Con el propósito de estimular la participación y llegar a una meta de 10 puntos cada integrante tendrá un sobre en el cual deposite los puntos ganados en las actividades que se realizan en taller.</p> <p>Información conceptual El siguiente paso importante es la búsqueda de muchas alternativas de solución ¿Por que creen ustedes que sea importante buscar muchas alternativas de solución? Porque si la solución que elegimos no llega a funcionar podemos tomar otra y así disminuir la probabilidad de un fracaso, es de vital importancia que el problema sea solucionado por la persona que tiene el problema, ¿Por qué será importante que la persona que tiene el problema lo resuelva? Porque sino la persona nunca aprenderá por si misma a resolver futuros</p>	
--	--	--

	<p>problemas.          Para ayudarnos a la búsqueda de soluciones nos ayudaremos de las siguientes preguntas clave :</p> <p>¿Cómo se puede resolver el problema?          ¿Que se puede hacer yo decir para solucionar el problema?          ¿Qué harías tú para solucionar el problema? ¿qué más?          ¿Qué otra cosa se podría hacer?          ¿Qué otra cosa se te ocurre hacer’?          ¿Que otra cosa harías si no puedes hacer la anterior?</p> <p>MODELADO (Actuado)          José me ha insultado cuando entrábamos del recreo, yo me he sentido muy enojada porque además parecía que se estaba riendo de mí. Tengo que hacer algo para solucionar este problema y que José no me vuelva a insultar          ¿Que puedo hacer? Puedo decírselo a la profesora ¿Qué más puedo hacer? Puedo insultarlo yo también a él. ¿Qué otra cosa puedo hacer? Ignorarlo ¿Qué otra cosa más? Puedo decirle con voz seria que quiero hablar con él y decirle que como yo lo respeto a él me gustaría que hiciera lo mismo.</p> <p>Dinámica “gato”          Se realizarán dos equipos tres integrantes (ellos los elegirán) además se pondrán de acuerdo para elegir a un representante y el nombre de se equipo, se hará un volado para determinar quien comienza, se leerá una viñeta y ellos identificarán el problema y darán una solución a este, el propósito es que ellos no repitan las soluciones dadas y planteen distintas alternativas de solución, cada vez que se repitan no cuentan y pasarán al siguiente equipo y así hasta ganar dos de tres gatos para hacerse acreedor a dos puntos el equipo ganador.          Viñetas que se pueden utilizar:          Pedro te pega y siempre se burla de ti          Flor insulta a tu hermana</p>	
--	--	--

		Erick te raya la tarea cuando ya la habías terminado  Al final escribirá lo que aprendí hoy.	
<b>Buscar soluciones (2)</b>			
<b>Objetivo</b> Que los niños identifiquen las diferentes formas de solucionar problemas de la gente y generen alternativas de solución creativas a partir de ellas	45 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Dinámica “entrevista”</li> <li>▪ Sesión grupal</li> <li>▪ Dinámica “basta”</li> <li>▪ Escribe lo que aprendiste</li> </ul> <p>Desarrollo: Recapitulación</p> <p>Dinámica “entrevista” Se realizaran equipos de tres personas (una más hábil con dos personas menos hábiles o con menor participación) saldrán del salón para preguntarles a otras personas ¿Qué hacen para solucionar sus problemas con otras personas? Recalcando que es importante que junten el mayor número de respuestas tienen que anotar el nombre del entrevistado. Al llegar en grupo se comenta ¿Cómo les fue y cuáles son las respuestas más comunes que obtuvieron? ¿Cómo se sintieron? Con el propósito se conocer su sentir y experiencia.</p> <p>Dinámica “Basta” Se les proporciona una hoja con el formato de juego y se les dan las siguientes instrucciones: en la hoja encontrarán celdas en la primera pondrán el nombre de la persona que tenga el problema a una viñeta que leeré luego anotarán una solución en la escuela, en la casa y dos en otros lugares que no sean estos (puede ser parque, la calle u otros lugares) y dependiendo de la originalidad se le asignarán 100 o 150</p>	Hojas del juego y hojas blancas

		<p>puntos al final el equipo que junte mayor cantidad de ganará cinco puntos para sobre y los demás para reconocer su esfuerzo tres puntos (a partir del tercer problema las soluciones deberán ser distintas a las anteriores para fomentar un pensamiento alternativo) a partir de que termina las respuesta el primer equipo se cuentan veinte bastas.</p> <table border="1" data-bbox="724 462 1547 706"> <thead> <tr> <th colspan="5">Basta</th> </tr> <tr> <th colspan="5">Nombres:</th> </tr> <tr> <th>Nombre</th> <th>Escuela</th> <th>Casa</th> <th>Calle</th> <th>Otros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Viñetas de ejemplo a utilizar:            Roberto pateo a tu perro            Sara te roba 5 pesos            Luis te copia la tarea            Raúl tiene un trompo igual al tuyo, se confunde y te lo quita pensando que es de él            Israel le da un beso a tu novia</p> <p>Por último escribirán lo que aprendieron hoy</p>	Basta					Nombres:					Nombre	Escuela	Casa	Calle	Otros																					
Basta																																						
Nombres:																																						
Nombre	Escuela	Casa	Calle	Otros																																		
<b>Buscar soluciones (3)</b>																																						
<p><b>Objetivo</b>            Que los niños:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresen su forma de ver el taller</li> <li>▪ Reflexionen sobre la importancia de la</li> </ul>	45 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Mesa redonda</li> <li>▪ Normas para lineamientos</li> <li>▪ Recuerdo de los lineamientos</li> <li>▪ Recuerdo de las preguntas clave</li> <li>▪ Dinámica rompecabezas</li> <li>▪ Evaluación del tema y establecimiento de metas</li> </ul>	Preguntas escritas en papales, tarjetas de colores (2X2 cm.) verde, amarillo y rojo. Tres rompecabezas, hojas de soluciones y hojas de evaluación																																			



<p>temática</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conozcan los procedimientos a utilizar en los acuerdos</li> <li>▪ Busquen soluciones de manera creativa</li> </ul>	<p>Desarrollo: Recapitulación.</p> <p>Mesa redonda Se realizará una mesa de preguntas, de acuerdo a los acuerdos establecidos, su sentir en la clase y los aspectos a mejorar. (por ejemplo ¿Qué no te gusta de la clase?, ¿Cómo te gustaría que fuera la clase? ¿Qué te molesta de la ponente? ¿Cómo consideras tu participación?)</p> <p>Normas para los lineamientos Para propiciar el cumplimiento de los lineamientos establecí un sistema de tarjetas que les indican la primera llamada de atención (verde) segunda llamada de atención (amarillo) y tercera llamada de atención (rojo). A la tercera llamada de atención, saldrán hasta que decidan cumplir con los acuerdos. Fijar límites claros y responsabilidad de sus actos. Una vez explicado esto se leerán los acuerdos y se explicarán para que queden más claros. Además se leerán las preguntas clave como recordatorio y se dará un ejemplo.</p> <p>Dinámica “rompecabezas” Se harán tres equipos de dos personas se les proporcionará un formato de soluciones para dar soluciones al problema leído en tres contextos; casa, escuela y calle por una respuesta común se le darán 2 piezas de un rompecabezas y por una respuesta no muy común se le darán tres piezas y así hasta que completen su rompecabezas el primero que lo haga ganará 5 puntos y los otros equipos tres puntos. A partir de la segunda viñeta las soluciones tendrán que ser distintas a las anteriores habrá un límite de tiempo de tres minutos para cada viñeta.</p>	
---	--	--

		<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">Rompecabezas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Nombres:</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%;">Solución casa</td> <td style="width: 33%;">Solución escuela</td> <td style="width: 33%;">Solución calle</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Viñetas a utilizar:  Jorge te pone un apodo todos los días  David se ríe de tu forma de vestir  Iván te empuja a propósito y te caes  Daniela pierde tus colores</p> <p>Por último evalúa el tema y establecen sus objetivos.</p>	Rompecabezas			Nombres:			Solución casa	Solución escuela	Solución calle										
Rompecabezas																					
Nombres:																					
Solución casa	Solución escuela	Solución calle																			
<b>Anticipar consecuencias (1)</b>																					
<p><b>Objetivo</b>  Que los niños conozcan las características del paso y se hagan responsables de anticipar las consecuencias de las soluciones dadas</p>	45 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Recordatorio de lineamientos</li> <li>▪ Exposición del tema</li> <li>▪ Dinámica “abogados”</li> </ul> <p>Desarrollo:  Recapitulación.</p> <p>Repaso de lineamientos  Para repasar los acuerdos se les leerá un cuento donde están incluidos estos ellos se encargarán de completar e identificar la parte donde esta el lineamiento.  Hoy es la clase de solución de problemas he llegado las <u>10:30 am.</u> Para llegar puntual, una vez que he iniciado, Angélica pregunta lo que se vio la clase anterior así que <u>levanto la mano</u></p>	Corbatas de papel, nombres de los participantes escritos en una etiqueta (p.e. Lic. Rafael), muñecos, hojas blancas y un gafete de juez.																		

	<p>para participar, la clase me gusta mucho es por eso que <u>pongo empeño</u> y trato de <u>no insultar</u> cuando alguien me molesta. La <u>convivencia</u> es padre entre mis compañeros, pues cuando alguien participa yo <u>respeto</u> las ideas de los demás y pongo <u>atención</u> es por eso que aun cuando tengo ganas de <u>jugar</u> con mi trompo nuevo no lo hago y guardo <u>silencio</u> para no interrumpir a los demás. Esos son los acuerdos que sigo en mi taller tu los reconociste.</p> <p>Información conceptual Es importante este paso ya que el tener en cuenta por medio de la reflexión, los actos o consecuencias para uno mismo o para otros que podrían tener las soluciones positivas o negativas. Hay que saber identificar que dentro de las soluciones dadas en el punto hay soluciones que lejos de solucionar el problema lo hacen más grande y dañan a nosotros y a la otra persona estas consecuencias negativas, las positivas nos permitirán darle solución al problema y cuidar los sentimientos de las personas implicadas.</p> <p>Dinámica “abogados” Se les proporcionará una corbata y su nombre con licenciado para acreditarlos como abogados se les dirá que están en el tribunal de solución de problemas y que a los clientes que acudirán con nosotros les ayudemos a buscar soluciones a su problema y anticipar las consecuencias se les proporcionará una hoja en la cual anotarán el nombre del cliente, tres soluciones y en cada una si estas soluciones son positivas ó negativas. Se le asignará 100 o 150 puntos de acuerdo a si supieron a no clasificar las consecuencias. La suma de estos les permitirá ganar 5 puntos ó tres puntos.</p>	
--	---	--

		<p style="text-align: center;"><b>Anticipar consecuencias</b></p> <p>Abogados:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Cliente</th> <th style="width: 33%;">Soluciones</th> <th style="width: 33%;">Consecuencia positiva (+) o negativa(-)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p>Viñetas a utilizar:  Carlos me grita enfrente de tus compañeros  Cristina me jala el cabello, todos los días  Luis tomo mi resistol y lo presta sin permiso a los demás niños</p> <p>Al final escribirán lo que aprendí hoy.</p>	Cliente	Soluciones	Consecuencia positiva (+) o negativa(-)																
Cliente	Soluciones	Consecuencia positiva (+) o negativa(-)																			
<b>Anticipar consecuencias (2)</b>																					
<p><b>Objetivo</b>  Que los niños identifiquen las posibles consecuencias de las soluciones a los problemas dados</p>	<p>45 min.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Presentación del tema, preguntas clave y modelado</li> <li>▪ Dinámica “tienda de soluciones”</li> <li>▪ Escribe lo que aprendiste</li> </ul> <p>Desarrollo:</p> <p>Recapitulación  Información conceptual  Primero se darán a conocer las preguntas clave que nos ayudarán para anticipar las consecuencias.  Si yo hago..... ¿Qué podría ocurrir?  Si la otra persona hace....., ¿Qué puede ocurrir después?  ¿Qué crees tú que puede suceder después? Que harías o dirías? ¿Qué harán o dirán las otras personas?</p>	<p>Hojas blancas y preguntas clave escritas en un cartel  Lápices, gomas y sacapuntas</p>																		

	<p>¿Qué podría ocurrir después si tú....?  ¿Qué podría ocurrir después si la otra persona....?</p> <p>MODELADO (representado con dibujos)  Fernando me ha insultado.  Si le digo a la maestra ¿Qué puede ocurrir después? Pues el lo llamará y enfrente de mi lo regañará tal vez él se enoje más conmigo y siga molestándome.  Si yo lo insulto también a él, el puede insultarme mas y pegarme...¡y el es más fuerte que yo  Si paso por donde esta él y hago como si no me he enterado mis compañeros me llamarán gallina y cobarde  Si hablo con él y le digo con voz firme que me gustaría que me respetara tal vez y reflexione sobre lo que me hizo.</p> <p>Dinámica tienda de soluciones  Para esta actividad de dispondrán tres equipos de tres integrantes de novato-experto la actividad consisten en que cada equipo tendrá una tienda cuyos clientes tienen diferentes problemas, todos los equipos serán clientes y vendedores la finalidad es que los vendedores le ayuden a los clientes a buscar soluciones y anticipar las consecuencias, hasta convencerlo de tomar una decisión, esa será su prueba, los clientes deberán actuar que tienen un problema y los vendedores deberán convencerlos de que la opción es la mejor solución a su problema.</p> <p>Viñetas a utilizar:  Rosa pinta tu dibujo de un color que no te gusta sin permiso  José te pega y amenaza con seguirte pegando si le dices a la maestra  Al final escribirán lo que aprendieron hoy.</p>	
--	--	--

<b>Anticipar consecuencias (3)</b>			
<p><b>Objetivo</b> Que los niños anticipen las consecuencias de las soluciones desde las dos perspectivas de las personas involucradas en el problema</p>	<p>45 min.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Establecer comisiones</li> <li>▪ Sopa de letras</li> <li>▪ Dinámica “representando y actividad”</li> </ul> <p>Desarrollo: Después de haber revisado lo que vimos la clase anterior se reconocerá el cumplimiento de las comisiones realizadas en el tema por medio de un aplauso y se establecerán las nuevas comisiones para el siguiente tema preguntándoles ¿Quién desea desempeñar una comisión? y explicándoles como se lleva acabo. (10 min.)</p> <p>Sopa de letras Se pega un cartel en donde todos tengan la oportunidad de ver y se les dice. Vamos a repasar los acuerdos y comisiones en la sopa de letras se encuentran las palabras escritas a un lado del cartel el que encuentre el mayor número de ellas gana. (10 min.)</p> <p>Dinámica “representando y actividad” Se les pide que para la siguiente actividad formen tres equipos de tres integrantes como ellos quieran elaborarlos se les reparte a cada equipo una hoja. A continuación se les leerá la primera viñeta, en grupo identificarán el problema, luego escribirán cada equipo tres soluciones al problema en la hoja asignada, escribirán si es positiva o negativa y porque. Posteriormente se les leerá otra viñeta se hará el mismo procedimiento solo que en esta ocasión adicionalmente deberán de realizar un dibujo de las consecuencias de las dos soluciones que dieron. Para la tercera viñeta se repetirá el mismo procedimiento solo que esta</p>	<p>Sopa de letras escritas en un cartel 4 hojas con formato escrito 9 juegos de hojas de actividades con soluciones objetos (juguetes, material didáctico etc,) lápices, colores, gomas y sacapuntas hojas blancas</p>

oportunidad adicionalmente elegirán un objeto que represente las consecuencias a las dos soluciones dadas en el problema. Ganará el equipo que complete la actividad primero. (15 min.).

Anticipar consecuencias				
Nombres:				
Fecha:				
Solución	Positiva (+) o negativa(-)		¿Por qué el objeto?	
1	2	3	4	5

**Actividad**

Se les repartirá a cada niño un dos hojas que contienen 7 soluciones, todas las soluciones tienen consecuencias positivas y negativas ellos deberán de escribir porque será una consecuencia positiva y negativa. (10 min.)

Nombres:
<b>Problema: Jorge se burló de tu mamá</b>
Solución 1. Decirle que todo lo que me dijo de mi mamá será también la suya Consecuencia negativa: Consecuencia positiva:
Solución 2. Decirle a mi mamá que me insultó Consecuencia negativa: Consecuencia positiva:

		<p>Solución 3. Decirle que me deje tranquilo o le digo a la maestra Consecuencia negativa: Consecuencia positiva:</p> <p>Solución 4. Llamarle a un amigo más fuerte y decirle que le pegue Consecuencia negativa: Consecuencia positiva:</p> <p>Solución 5. Hablar con él yo no te he hecho ni dicho nada para que empieces a insultarme me gustaría que dejes de meterte conmigo y mi familia así como yo te respeto y me retiro. Consecuencia negativa: Consecuencia positiva:</p>	
<b>Elegir solución (1)</b>			
<p><b>Objetivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que los niños conozcan las características del paso</li> <li>▪ Adopten la responsabilidad de comisión</li> <li>▪ Elijan la solución adecuada</li> </ul>	45 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Orden del día</li> <li>▪ Información conceptual, modelamiento y preguntas clave</li> <li>▪ Dinámica mapa</li> </ul> <p>Desarrollo: Después de haber recordado la clase anterior se procede a la lectura de la orden del día (aspectos a realizar en la sesión). Y se establecen las comisiones nuevas preguntando si alguno desea desempeñar una comisión y explicando lo que debe desempeñar.</p> <p>Información conceptual:</p>	<p>Aspectos a trabajar en la sesión escritos en un cartel</p> <p>Preguntas clave escritas en un cartel</p> <p>Cartel de un mapa</p>



	<p>La importancia de este punto es que ellos deben tener en cuenta que y tal vez el que elijan la solución adecuada a su problema indicará un buen resultado esperado y que los puntos anteriores fueron bien pensados. Es por ello que la solución elegida debe de ser justa, efectiva y que tenga en cuenta tanto los sentimientos de uno mismo como el de la otra persona que incluye al problema, dentro de este marco teórico se les irán haciendo preguntas de lo dicho para motivarlos a encontrar la importancia de los elementos anteriores.</p> <p>Dado lo anterior nos ayudaremos de las preguntas clave para encontrar algunas partes que debería de pensarse para elegir una solución y son las siguientes (10 min.):</p> <p>Esta solución, ¿Es buena idea?..... ¿Por qué?</p> <p>¿Es peligrosa?, ¿Podría dañarme o dañarle físicamente?</p> <p>¿Esa solución es justa?</p> <p>¿Cómo afecta a la otra persona?, ¿Cómo se va a sentir?, ¿Se tienen en cuenta sus derechos?</p> <p>¿Cómo te hace sentir a ti esa solución?</p> <p>¿Qué consecuencias tendrá a corto y largo plazo para la relación con la otra persona?</p> <p>¿Es una solución positiva? ¿Resuelve el problema? ¿Soluciona este problema creando otro u otros problemas?</p> <p>De todo lo que puedes hacer ¿Cuál es la que más te interesa?, ¿Cuál crees que dará mejor resultado?</p> <p>Para cada una de estas preguntas clave se irán explicando en que consisten y cómo podrían ayudar a encontrar la mejor solución.</p> <p>Posteriormente se hará el modelado (10 min.);</p> <p>Cuando hemos expuesto el cartel en clase, Daniel se ha reído del mío y ha dicho que estaba feo y no sabía nada. A mí no me ha gustado porque yo me he esforzado por hacer mi cartel lo mejor posible. Además lo ha dicho enfrente de todos los de la clase y eso me ha hecho enojarme mucho.</p>	
--	---	--

	<p>¿Qué puedo hacer?. En ese momento le hubiera insultado, pero he hecho muy bien porque en ese momento me aguante y me he callado, pero tengo que pensar que hacer para solucionar ese problema y así que Daniel no se vuelva a meter conmigo. Puedo hablar con él y advertirle en tono firme que.... también puedo reírme yo cuando presente un trabajo suyo en la clase, o decirle que no sabe cuanto trabajo me costó realizar mi cartel y que si él detectó que tuve algún error me lo hubiera podido decir de otra manera.</p> <p>¿Qué otra solución elijo?. Si le advierto que no lo vuelva a hacer y lo hago de modo correcto, con tono firme pero sin amenazarle, creo que se sentiría incomodo y no volverá a hacerlo. Yo me sentirá fenomenal porque es justo que respeten mi trabajo. Si me río cuando presente él su trabajo, creo que se sentirá mal como yo me he sentido. Yo me alegraré en ese momento, pero después me arrepentiré. Además no es buena solución porque creará más problemas.</p> <p>Dinámica “mapa”  Para la siguiente actividad se disponen tres equipos de tres integrantes, y se pega un cartel en donde todos puedan verlo. Las instrucciones son las siguientes: en el pizarrón tienen un mapa con diferentes dibujos, se le dará lectura a un problema y les asignará una pista en la que ustedes tendrán que poner el nombre del dibujo que representa a la pista, la finalidad es trazar la ruta correcta contenida en un sobre secreto, deberán de revisar si las pistas son positivas o negativas y relacionarlos con el dibujo para llegar a la solución correcta, recuerden que solo puede ser una solución positiva, que no haga el problema más grande y no dañe a las personas. El equipo que trace la ruta correcta o se parezca más a esta gana. Al final se dan las respuestas y se explica el porque de cada pista.  Al final de la sesión escribirán lo que aprendí hoy</p>	
--	---	--

<b>Elegir solución (2)</b>			
<p><b>Objetivo:</b> Que los niños elijan la solución adecuada al problema de acuerdo a las características(3)</p>	<p>45 min.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Recordando acuerdos</li> <li>▪ Dinámica “Raling”</li> </ul> <p>Desarrollo: Al iniciar la sesión se pide un voluntario para recordar lo visto en la sesión anterior, posteriormente en grupo, se recordarán los lineamientos por medio de su lectura en el cartel</p> <p>Dinámica raling Para la siguiente actividad se dispondrán tres equipos de tres integrantes, ellos elegirán a las personas con las que desean trabajar. Posteriormente se les darán las siguientes instrucciones. A continuación les leeré un problema, lo identificaremos posteriormente se darán las soluciones pegadas en el cartel, todos los equipos anticiparan consecuencias positivas o negativas, en la hoja que se les proporcionó, posteriormente elegirán la opción que soluciona ese problema, tienen que tomar en cuenta que la solución elegida cumpla con las tres características; que sea positiva, no haga el problema más grande y no dañe a las personas del problema. El carro recorrerá el trayecto escogido por el equipo solo la solución correcta llega a la meta, los demás sufren accidentes. Este procedimiento se realizará con otros problemas presentados, ganará el equipo elija el mayor número de solución es adecuada.</p> <p>Por ejemplo.</p>	<p>Acuerdos escritos en un cartel Cartel en donde se representen las diferentes soluciones</p>

		<p>Problema: Notas que Iván te está copiando en el examen</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px;">Decirle a la maestra</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px;">Después se desquitará</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px;">No lo deje copiar y me tapo</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px;">Te esforzaste y no tienes porque pasarle</div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">Al final escribirán lo que aprendieron hoy.</p>	
<b>Elegir solución (3)</b>			
<p><b>Objetivo</b></p> <p>Que los niños:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconozcan los acuerdos y comisiones</li> <li>▪ Elijan una solución asertiva ante un problema creativamente</li> </ul>	45 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Acuerdos por crucigrama</li> <li>▪ Dinámica “periódico”</li> <li>▪ Evaluación</li> </ul> <p>Desarrollo:</p> <p>Después de haber repasado lo visto la sesión anteriormente se le entregará un formato de crucigrama en el tendrán que encontrar algunas comisiones y acuerdos escritos en el, el trabajo será individual.</p> <p>Posteriormente se les explicará el concepto de asertividad, para realizar la actividad. Se dará la siguiente información: las soluciones a las que llegamos comúnmente para solucionar los problemas se encuentra el platicar, pero para ello hay que saber expresar lo que pensamos y sentirnos una forma de hacerlo es ser asertivos. La asertividad es decir lo que pensamos, sentimos y deseamos sin dañar los derechos de la</p>	Crucigrama de acuerdos escrito en un cartel 10 hojas de colores lápices, gomas y sacapuntas

		<p>otra persona. Es importante que al hablar utilicemos el tono adecuado, las palabras indicadas y tratar de ser directos con la persona sin, que ella se sienta ofendida.</p> <p>Dinámica “periódico”  Se disponen res equipos con tres integrantes (novato-experto) a cada equipo se le asigna una hoja y se les darán las siguientes instrucciones: A partir de ahora estamos en la editorial de un periódico llamado solución de problemas y específicamente en el área de elegir solución, nuestro jefe nos ha pedido hacer unos artículos. El problema será el nombre del artículo, mismo que se le leerá, posteriormente se les darán tres soluciones deberán escribir ante este problema yo elijo esta solución diciendo la forma en que lo dirían siendo asertivos. El diseño del periódico puede ser como quieran y pueden hacer unos dibujos como ilustraciones al artículo que mejoren la presencia, ganan todos los equipos que tengan la mejor solución y diseño.  Al final realizarán la evaluación del tema</p>	
<b>Probar solución (1)</b>			
<p><b>Objetivo</b></p> <p>Que los niños:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conozcan las características del paso</li> <li>▪ Se responsabilicen en una comisión</li> <li>▪ Conozcan las perspectivas de las personas implicadas en el problema</li> </ul>	45 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación de pasos</li> <li>▪ Información conceptual, pasos y modelamiento</li> <li>▪ Establecimiento de comisiones</li> <li>▪ Actividad</li> </ul> <p>Desarrollo:  Al iniciar la sesión se le preguntará ¿Qué vimos la sesión anterior?. Posteriormente se reconocerá el cumplimiento de las comisiones en los temas anteriores mediante reconocimientos y aplausos de sus compañeros, además se establecerán las nuevas comisiones, repasaran los pasos de solución de problemas y se procederá a dar información conceptual.</p>	Pasos y preguntas clave escritas en un cartel, hojas de actividades Lápices, gomas y sacapuntas

		<p>Información conceptual  Este punto implica dos puntos muy importantes: el planificar lo que se quiere hacer después de haber elegido la solución y el tomar en cuenta los posibles obstáculos que pudieran inferir en la solución elegida. Además de llevarlo a la práctica es necesario evaluar los resultados, si estos no son satisfactorios, termina el proceso, pero si no se alcanzan los resultados esperados regresar para elegir otra de las soluciones hechas.</p> <p>Pasos para llevarlo a cabo (10 min.):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Planificar paso a paso lo que se va a hacer</li> <li>2.- Reconocer y anticipar los obstáculos que pueden dificultar o inferir el logro de la meta</li> <li>3.- Poner en práctica la solución según lo que se ha planificado</li> <li>4.- Evaluar los resultados obtenidos</li> </ol> <p>Posteriormente se repartirán unas hojas de actividades a cada uno en ella seguirán todos los pasos para llegar a la solución correcta. Al terminar esta actividad elegirán a un compañero para formar parejas a cada equipo se le asignará un problema y actuarán cómo lo resolverían una vez realizado todos los pasos para probar lo que dirían antes.</p> <p>Al final escribirán lo que aprendí hoy</p>	
<b>Probar solución (2)</b>			
<p><b>Objetivo:</b>  Que los niños reconozcan que toda solución implica obstáculos a enfrentar y los experimenten</p>	45 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Recordar acuerdos</li> <li>▪ Dinámica “obstáculos”</li> <li>▪ Reflexión</li> </ul> <p>Desarrollo:</p>	Acuerdos escritos en un cartel, hojas blancas

		<p>Al iniciar la sesión se pide un voluntario para recordar lo visto en la sesión anterior, posteriormente en grupo, se recordarán los lineamientos por medio de su lectura en el cartel</p> <p>Dinámica “Obstáculos”          Para la actividad se realizarán tres equipos de tres integrantes, se leerá un problema y un equipo dirá la solución que elegiría para solucionar ese problema, otro equipo será encargado de poner posibles obstáculos con los que se puede enfrentar, debe poner al equipo el mayor número de obstáculos hasta que puedan escoger la mejor opción de solución al problema, cada uno de los equipos deberá de cubrir ambos roles, (solución y obstáculos). Al final de la dinámica se conversa con los equipos para comunicar lo que sintieron, la importancia de contemplar los obstáculos en un problema y ver las perspectivas de las partes involucradas.          Escriben lo que aprendieron en la sesión.</p>	
<b>Probar solución (3)</b>			
<p><b>Objetivo:</b>          Que los niños identifiquen los pasos de solución de problemas en un ejemplo y comuniquen sus alcances u opiniones</p>	45 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recapitulación</li> <li>▪ Ejemplo</li> <li>▪ Pasos</li> <li>▪ Cierre</li> </ul> <p>Después de realizar la recapitulación se reconocerá el cumplimiento de las comisiones por medio de aplausos, se comentará que ha llegado un problema al buzón y representare el problema siguiendo los pasos vistos en el taller. Después se agradecerá la participación y se realiza una convivencia con ellos.</p>	Pasos escritos en un cartel, ejemplo de los pasos a seguir

**Actividad de cierre**

<b>Objetivo</b> Que los niños sean capaces de aplicar lo visto en el taller y transmitirlo a otros de manera responsable y comprometida.	45 min.	Se comenta que como actividad de cierre se realizará una obra de teatro, que se presentará en la casa-hogar y que tendrá como finalidad enseñar a sus demás compañeros los pasos para solucionar problemas ¿Quién desea participar? Se dispondrán los equipos de acuerdo al número de participantes para trabajar en un paso concreto, todos deberán colaborar y ensayar tiempo extra.	Material didáctico: cartulinas, plumones, gafetes, etc
---	---------	--	---



## ANEXO 2

### Evaluación de temas

Nombre: \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_

Mi meta es	En este tema aprendí
Lo que más me gusto de este tema fue:	
Mis estrategias fueron:	Para el siguiente tema me gustaría

**ANEXO 3**

**Universidad Nacional Autónoma de México  
Facultad de Psicología  
Solución de problemas interpersonales**

**Entrevista**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

1. ¿Qué haces cuando tienes algún problema o conflicto con otro niño?

---

---

---

2. ¿Qué piensas cuando tienes un problema con otro compañero o niño?

---

---

---

3. ¿Qué sientes cuando hay un conflicto con otro compañero o niño?

---

---

---

## **ANEXO 4**

### PERFIL DEL NIÑO RESILIENTE

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Grado: \_\_\_\_\_

1. Soy alguien por quien los otros sienten aprecio y cariño *Siempre A veces Nunca*
2. Soy feliz cuando hago algo bueno para los demás *Siempre A veces Nunca*
3. Soy feliz cuando les demuestro mi cariño a los demás *Siempre A veces Nunca*
4. Soy respetuoso de mi mismo y de los demás *Siempre A veces Nunca*
5. Estoy dispuesto a responsabilizarme de mis actos *Siempre A veces Nunca*
6. Estoy seguro de que todo saldrá bien *Siempre A veces Nunca*
7. Puedo hablar sobre cosas que me asustan o me inquietan. *Siempre A veces Nunca*  
*Nunca*
8. Puedo buscar la manera de solucionar problemas *Siempre A veces Nunca*
9. Puedo controlarme cuando quiero hacer algo peligroso *Siempre A veces Nunca*  
que no están bien
10. Puedo buscar el momento apropiado para hablar con *Siempre A veces Nunca*  
alguien o actuar.
11. Puedo encontrar alguien que me ayude cuando lo *Siempre A veces Nunca*  
necesito

## **ANEXO 5 (ANÉCDOTAS)**

### **Perfil de un niño con rasgos de resiliencia**

#### 1. Enriquecer los vínculos positivos.

	<b>Anécdota</b>
Se conecta con al menos un adulto de la casa-hogar.	
Participa en alguna actividad antes, durante o después del horario escolar.	
Participa en trabajos grupales.	
Tiene una conexión positiva con el aprendizaje.	

#### 2. Fijar límites claros y firmes.

Comprende y respeta las reglas de la casa-hogar.	
Participa en la determinación de las reglas o normas de la casa-hogar.	

#### 3- Enseñar habilidades para la vida

sabe cómo resolver un conflicto en forma sana	
adopta buenas decisiones	
Maneja su estrés.	
Presenta sentido del humor	

#### 4- Brindar afecto y apoyo.

Siente que recibe cariño y apoyo en la casa-hogar.	
Tiene desarrollado el sentido de pertenencia a la casa-hogar.	
Visualiza la casa-hogar como una comunidad.	
Se siente reconocido y premiado, de diferentes maneras.	

5- Establecer y transmitir expectativas elevadas y realistas.

Cree que toda meta o aspiración positiva puede ser alcanzada.	
Demuestra confianza en sí mismo.	
Demuestra confianza en los demás.	
Se da ánimo a sí mismo para hacer algo "lo mejor posible".	
Da ánimo a los demás para hacer algo "lo mejor posible".	
Cuenta con autonomía e independencia para realizar algún trabajo.	

6- Brindar oportunidades de participación significativa.

Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta.	
Ayuda a sus compañeros, realiza actividades de servicio comunitario.	
Se siente seguro al enfrentar desafíos nuevos.	

## **ANEXO 6 (CUIDADORAS)**

### **Perfil de un niño con rasgos de resiliencia**

**Fecha:**

**Observador:**

**Instrucciones: con este cuestionario pretendo saber los rasgos de resiliencia que presentan los niños**

**Escribe dentro del cuadro de cada pregunta (S) si el niño presenta mucho ese rasgo, (A) si lo presenta a veces y (N) si no lo presenta nunca.**

#### **1. Enriquecer los vínculos positivos.**

	<b>Eduardo</b>	<b>Fabián</b>	<b>Adrián</b>
Se conecta con al menos un adulto de la casa-hogar.			
Participa en alguna actividad antes, durante o después del horario escolar.			
Participa en trabajos grupales.			
Tiene una conexión positiva con el aprendizaje.			

#### **2. Fijar límites claros y firmes.**

Comprende y respeta las reglas de la casa-hogar.			
Participa en la determinación de las reglas o normas de la casa-hogar.			

#### **3- Enseñar habilidades para la vida**

Sabe cómo resolver un conflicto en forma sana			
Adopta buenas decisiones			
Maneja su estrés.			
Presenta sentido del humor			

#### **4- Brindar afecto y apoyo.**

Siente que recibe cariño y apoyo en la casa-hogar.			
Tiene desarrollado el sentido de pertenencia a la casa-hogar.			
Visualiza la casa-hogar como una comunidad.			
Se siente reconocido y premiado, de diferentes maneras.			

#### **5- Establecer y transmitir expectativas elevadas y realistas.**

Cree que toda meta o aspiración positiva puede ser alcanzada.			
Demuestra confianza en sí mismo.			
Demuestra confianza en los demás.			
Se da ánimo a sí mismo para hacer algo "lo mejor posible".			

Da ánimo a los demás para hacer algo "lo mejor posible".			
Cuenta con autonomía e independencia para realizar algún trabajo.			

6- Brindar oportunidades de participación significativa.

Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta.			
Ayuda a sus compañeros, realiza actividades de servicio comunitario.			
Se siente seguro al enfrentar desafíos nuevos.			

**ANEXO 7**

**Lista checable para dibujo**

		Adrian	José	Irwin	Fabian	Rafael	Daniel	Isacc	Brayan	Juan
<b>Solución positiva o negativa</b>	Positivas Son todas aquellas que nos van a permitir solucionar el problemas sin causar otros, al respetar los derechos de los involucrados									
	Negativas Acciones que dificultan el proceso de solución se conflicto haciéndolo más grande, evadiéndolo y dañando a terceras personas									
<b>Conducta asertiva</b>	Verbalización Asertiva. En el dibujo el niño trata de saber porque fue el problema o platicar sin atacar a la otra persona.									



<b>Conducta agresiva</b>	Física: si el dibujo presenta golpes, patadas, o acciones que perjudiquen la salud de la otra persona									
	Verbal: si el dibujo presenta palabras de burla, ridiculizar, insultos, amenaza, o venganza)									

## ANEXO 8

### Lista checable para viñeta

		Adrian	José	Irwin	Fabian	Rafael	Daniel	Isacc	Bray n	Juan
<b>Solución positiva o negativa</b>	Positivas Son todas aquellas que nos van a permitir solucionar el problemas sin causar otros, al respetar los derechos de los involucrados									
	Negativas Acciones que dificultan el proceso de solución se conflicto haciéndolo más grande, evadiéndolo y dañando a terceras personas									
<b>Uso de alternativas de solución</b>	Por lo menos dos (sea positiva o negativa)									
	Ninguna									
<b>Conducta asertiva</b>	Asertiva Si el discurso utilizado por el niño refleja un intento de analizar el problema con palabras adecuadas (respetuosas, y amables)									
<b>Conducta agresiva</b>	Física Si el discurso del niño expresa una actitud violenta hacia el otro (golpes, patadas, puñetazos, etc.)									

	<p>Verbal</p> <p>Si el discurso del niño presenta palabras que impliquen; insultos, amenaza, venganza, burla, ridiculizar, etc.)</p>									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## ANEXO 9

### CUADRO DE RESULTADOS DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES PROTECTORES EXTERNOS.

<b>1. ENRIQUECER VÍNCULOS PROSOCIALES</b>				
<b>INDICADOR</b>	<b>VALORACIÓN</b>			<b>ANÉCDOTA</b>
1.1 Se permite la participación de los niños en diversas actividades de su interés, tales como: juegos, lectura, apoyar en limpieza, cocina y orden, etc.		A veces		Rodolfo no tiene tarea por lo cual le dice a una cuidadora, "Te puedo ayudar a hacer la comida" a lo cual ella responde: "¿Pero ya terminaste la tarea?, sino luego me regañan" preguntándole Rodolfo a una Psic. ¿Verdad que ya acabé la tarea? A lo cual responde "Sí, ya terminé".
1.2 El personal que está al cuidado de los niños entabla interacciones positivas con éstos			Nunca	Se nota, que en la relación de los adultos de la casa hogar con los niños, no hay muestras de afecto y cariño, por parte de estos hacia los niños  Eder se acerca a una cuidadora y la abraza, a lo cual, ella responde: "No Eder, a mí no me abrases".
1.3 El ambiente físico de la casa-hogar, es cálido y acogedor		Algunos espacios		La casa- hogar está limpia y las cuidadoras tratan de que los niños sean ordenados con sus cosas personales y los objetos que utilizan, las instalaciones cuentan con juegos como columpios, resbaladillas, juguetes juegos de mesa. También, tienen libros y cuentos para diferentes edades y se encuentran al alcance de los niños. Sin embargo, en ocasiones en la sala se

				encuentra la despensa, ropa y juguetes revueltos y desordenados.
1.4 Se provee a los niños de las necesidades básicas de alimento y vestido	Siempre			La directora, llama a los niños para repartirles ropa, cuidando, que esta sea de su talla y que les quede. A Gonzalo, le da una playera que le queda muy pegada y le dice: "No, esa playera no te queda esta muy pequeña para ti, a ver pruébete esta".
1.5 Se llevan a cabo acciones que fomenten el reconocimiento de los padres hacia sus hijos			Nunca	No se promueve el reconocimiento de los padres hacia las actividades que realizan sus niños"  Es el desayuno, la directora mandó a traer a la mamá de Rogelio y le dice con un tono de regaño: "Rogelio, es un flojo señora, no es posible que nunca quiera hacer la tarea y se tiene que andar persiguiéndolo para que la haga"
1.6 Se promueven las relaciones positivas entre pares			Nunca	Rogelio y Octavio, se agraden físicamente y una Psic. Les dice: ¿Por qué se pegan? Y Octavio responde: "Porque el me pego primero, y la directora dice Si te pegan, regrésaselo"
1.7 Se valora y alienta la educación escolar		A veces		La directora se preocupa porque los niños vayan a la escuela pero no es consistente en esto, ya que en ocasiones da prioridad a otras actividades, tales como: ir al cine, comer, los puentes, entre otras.

1.8 Se promueve el aprendizaje significativo			Nunca	<p>Las tareas no se realizan pensando en su aplicación y utilidad cotidiana, se da mayor importancia al producto y no al proceso</p> <p>Octavio le muestra su tarea a directora, ella revisa los resultados y se limita a decir: esta bien, sin indagar sobre el grado de conocimiento y aplicabilidad</p>
1.9 Se promueve la responsabilidad personal en cuanto a la limpieza y orden de los espacios físicos		A veces		<p>Todas las noches los niños se bañan y en cuanto a sus muebles donde ponen la ropa las cuidadoras constantemente revisan que haya orden y limpieza. Sin embargo otros espacios como el comedor, y aula de usos múltiples, suele quedar sucio y en desorden después que es utilizado por los niños.</p> <p>La cuidadora, le saco su ropa a Rubén, y le dijo: “Quiero que arregles toda esta ropa, además las sandalias no van aquí, estas van abajo, apúrate porque ya vamos a comer”.</p>
1.10. Se pone atención a las diferencias individuales			Nunca	<p>Al servir las porciones de comida no se toma en cuenta las edades, ni los tiempos que se tardan en comer cada uno de los niños, ya que sirve las mismas porciones a los niños pequeños que a los grandes.</p>
1.11 Se brinda el apoyo necesario ante dificultades de aprendizaje o bajo			Nunca	<p>Pedro, esta realizando su tarea de matemáticas y tiene dificultades en una suma, una cuidadora se</p>

rendimiento escolar				percata de ello y le dice: "Apúrate Pedro"
<b>2 LÍMITES CLAROS Y FIRMES</b>				
2.1 Se cuenta con un reglamento claro y explícito			Nunca	<p>Los niños saben que hay reglas porque desde que llegan, ven que los demás las siguen de alguna forma, pero no existe un reglamento que se les de a conocer, de manera explícita.</p> <p>Oscar (un niño pequeño y recién llegado a la institución) se encuentra en los dormitorios mientras los demás ya están desayunando esto, debido a que Oscar nunca fue informado de los horarios y actividades que se llevan a cabo en la institución.</p>
2.2 Los niños participan en el establecimiento de reglas y metas			Nunca	Las reglas de la casa hogar, se establecen sin tomar en cuenta las opiniones de todos los miembros como el personal y los niños.
2.3 Las reglas se aplican con constancia			Nunca	<p>Son las 10:00 las Psic. Están apoyando en la elaboración de tareas, llega la directora, y les dice: a los niños "Ya vénganse a formar para irnos al cine, ya dejen sus tareas..."</p> <p>Frecuentemente, los niños dejan de comer por terminar sus tareas.</p>
2.4 Se realizan reflexiones y debates en torno a las normas, reglas y metas			Nunca	

2.5 El personal modela las expectativas de conducta esperadas en los niños			Nunca	Los niños no se lavan adecuadamente las manos y dientes, y nadie de las responsables de la casa les modela o supervisa estas acciones
2.6 Se aplican consecuencias justas y coherentes ante las faltas cometidas.			Nunca	En el desayuno Damián golpeó a Oscar, al llegar la directora, la cuidadora le comenta lo sucedido por lo cual ella los manda a llamar diciendo con un tono molesto: "Ah les gusta estar peleando, traigan sus cuadernos y el libro de las copias, pero rápido." Damián va por su cuaderno y Oscar por el suyo, se los llevan y les dice: "Ahora van a hacer unas copias, tienen tiempo para pelear entonces, tiene tiempo para hacer copias, tu Damián vas a hacer estas cinco copias y tu Oscar, estas otras cinco y ya váyanse a hacerlas".
2.7 Se brinda a los niños realimentación clara y precisa cuando cometen faltas, evitando juicios de valor hacía su persona			Nunca	En la cocina en una platica entre la directora y Rubén, ella se dirige a él diciéndole: "Hay ya, Rubén, eres un argüendero, hasta pareces una niña".
2.8 Se utilizan estrategias de autocontrol y autoevaluación como medios disciplinarios			Nunca	"Los adultos de la casa hogar, son quienes hacen las valoraciones de los trabajos de los niños, sin promover que sean ellos mismos quienes valoren la calidad de su trabajo".
<b>3 HABILIDADES PARA LA VIDA</b>				



3.1 Se enseñan y modelan estrategias de solución sana de conflictos interpersonales			Nunca	Las cuidadoras tuvieron una diferencia y tienen días sin hablarse, debido a que no han sabido solucionar el problema.
3.2 Se induce la cooperación y apoyo entre pares			Nunca	<p>Rogelio y Mario están recortando palabras, Rogelio no trae resistol y le pide a Mario prestado, la directora lo escucha y dice: “No, a Rogelio se le dio un resistol así que no se lo prestes, él debe de traer sus cosas”</p> <p>Están realizando las tareas y Alonso termina antes que Ernesto, a quien se le dificulta más. Alonso se acerca a la directora y le dice: “Ya termine” y ella le responde: “Recoge tus cosas y vete a jugar”</p>
3.3 Se enseñan y modelan hábitos de cortesía (saludo, pedir cosas por favor, etc.)			Nunca	<p>A las cuidadoras se les dificulta mantener una comunicación e interacción positiva con las personas externas de la institución.</p> <p>“Llega la Psic. a la casa-hogar, saluda efusivamente a la cuidadora, diciéndole “buenos días ¿Cómo estás?”, y contestó con un tono frío y cortante “bien” y se fue,</p>
3.4 Se estimula el uso de estrategias asertivas			Nunca	A la hora de la comida uno de los niños no se formó para recibir su plato y se lo dan, Eduardo le dice a la directora, “Usted tiene preferidos y a ellos no les dice que se vuelvan a formar”, ella le

				contesta con un tono sarcástico: "Pues como hay preferidos, te vas a volver a formar".
3.5 Se reconoce y nombra los sentimientos de los niños para estimularlo a que reconozca y exprese sus propios sentimientos			Nunca	No se estimula, a los niños a que expresen e identifiquen sus emociones  Sergio ésta sentado en el patio mostrando tristeza y nadie, ni sus compañeros, ni los adultos, se acercan para averiguar que pasa
3.6 Se promueve la expresión adecuada de emociones			Nunca	
3.7 Se promueve la autonomía		Algunas cosas		Rogelio esta haciendo la tarea y la cuidadora, le esta ayudando el se tarda en colorear y la cuidadora le dice: "trae el color, tú te tardas mucho en colorear, así nunca vamos a terminar" (y comienza a colorearlo ella)  Cuando los niños se despiertan, se cambian y ordenan el dormitorio, al irse a la escuela cada uno de ellos se responsabiliza de sus útiles, así como de llevar su uniforme completo.
3.8 Se le anima a expresar de forma adecuada sus opiniones			Nunca	En el desayuno hay diferentes opciones de comida, sin embargo, se sirven al azar, sin tomar en cuenta los gustos de los niños.
<b>4 BRINDAR AFECTO Y APOYO (Existe un ambiente agradable y acogedor)</b>				
<b>EI PERSONAL EN SU INTERACCIÓN CON LOS NIÑOS</b>				

4.1 Los llama por su nombre		A veces		La directora pocas veces se dirige a los niños por su nombre, en su lugar utiliza adjetivos tales como “amiguito”, “papa”, con un tono autoritario” Sin embargo, las cuidadoras si llaman a los niños por su nombre.
4.2 Utiliza un lenguaje verbal amable y cálido			Nunca	En la hora de las tareas la directora, se acerca a Ernesto y le dice: “Que fea letra, nadie podría leer esto” y Ernesto, agacha la cabeza.
4.3 Propicia el diálogo sobre temas personales (salud, escuela, familia, amigos), mostrando interés.			Nunca	El personal de la casa hogar, no propicia el diálogo con los niños (manifestando interés) sobre temas personales.
4.4 Brinda reconocimiento ante conductas adecuadas			Nunca	Gonzalo después de un tiempo, saco diez en un examen, va y se lo enseña a la directora y ella le dice: “Esta bien, de todas maneras no tienes otra cosa que hacer”
4.5 Se elogian actos específicos y se evita el juicio de valor hacia la persona			Nunca	Rogelio se acerca a la directora, para enseñarle su tarea. Y ella le dice: “esta sucio, yo le pondría un sello de puerco”.
4.6 Atiende de forma personalizada los problemas de salud o escolares que se presenten			Nunca	Es la hora de la comida, a Pedro le duele mucho la cabeza y le menciona a la directora que se siente mareado, y ella no hace caso.

<p>4.7 Da aliento y consuelo en situaciones estresantes (enfermedad, conflictos).</p>			<p>Nunca</p>	<p>Es el desayuno, Omar está amarillo y tembloroso, él se acerca a las cuidadoras y dice: “Me siento mal” y se recuesta en la silla, a lo cual las cuidadoras no hacen caso. Llega la hora de hacer las tareas, le llevan su cuaderno y se vomita sobre él, lo poco que desayuno. La directora, le habla a su mamá para que vaya por él, y ella llega en la tarde</p>
<p>4.8 Proporciona atención equitativa</p>			<p>Nunca</p>	<p>En la comida, casi llegada la hora de ir a la escuela, quedando sólo 4 niños en la mesa, la directora se dirige a dos de ellos (Eder y Rodolfo) y les dice: “Ustedes dos ya váyanse a la escuela, aquí se los guardo” A lo cual los otros 2 niños preguntan, “Nosotros también” y ella responde “no” ustedes apúrense o se quedan a trabajar conmigo”</p>
<p>4.9 Se evita etiquetarlos cuando muestran problemas escolares, de conducta o emocionales</p>			<p>Nunca</p>	<p>Octavio presenta dificultades para leer y escribir y la directora, le dice a la Psic.: “El tiene esos problemas porque es un indígena, porque déjame decirte que su familia es de la sierra de Tlaxcala”</p>
<p>4.10 Ante conductas inadecuadas se da realimentación dirigiéndose a la situación y no a la persona</p>			<p>Nunca</p>	<p>En la elaboración de tareas, se presenta un conflicto con Gonzalo, y la directora se acerca y le dice a la Psic., “sí, no me extraña, por que ese niño es de lo peor, pero ahora mismo, lo vamos a castigar”.</p>

<b>5 ESTABLECER Y TRASMITIR EXPECTATIVAS ELEVADAS Y REALISTAS</b>				
5.1 Se expresan afirmaciones de éxito elevadas y realistas			Nunca	Ernesto esta haciendo unas operaciones, la Psic. lo esta apoyando, se acerca la directora, y en un tono dudoso le dice: "¿Seguro que tú lo hiciste?" (Dudando de su capacidad para hacerlas)
5.2 Establecen metas grupales			Nunca	No se observó que se promueva el establecimiento de metas, ni individuales, ni grupales.
5.3 Se establecen metas individuales			Nunca	
5.4 Se establece una ruta crítica para el alcance de metas			Nunca	
5.5 Se hace un seguimiento y valoración del logro de metas			Nunca	
5.6 Se promueve el esfuerzo máximo en el trabajo a realizar		En algunas cosas		Rubén, esta realizando su tarea una vez más, tratando de que la letra este bonita, la Psic. Se acerca y le dice: "¿Por qué la haces de nuevo?", y Rubén contesta: "La directora me la regreso para repetirla porque está sucia"
5.7 Se ubica a los niños como personas socialmente exitosas			Nunca	La Psic. esta realizando un juego de matemáticas, la directora, está presente y nota que Gonzalo, responde muy bien a todos los ejercicios e incluso se

				los enseña y ella sólo dice: "hasta que le atinas"
5.8 Se valora el esfuerzo individual			Nunca	Omar (un niño que se tarda mucho en comer) terminó de desayunar más rápido que sus compañeros, al terminar se acerca a la directora y le comenta esto, ella le responde "Sí, Omar pero siempre terminas al último, que quieres que te diga"
5.9 Se evita etiquetar a los niños			Nunca	Al hablar con la directora, sobre el rendimiento de Sergio (quien viene de otra escuela), ella se concreta a decir: "No, es que éste es bien flojo, y yo ya le dije, si no le echas ganas te quedas otro año"
<b>6 BRINDAR OPORTUNIDADES DE PARTICIPACIÓN SIGNIFICATIVA</b>				
6.1 Los niños prestan servicios varios a la casa hogar (comisiones), diferentes a sus responsabilidades personales.		A veces		Los niños participan en la casa-hogar lavando los trastes"
6.2 Se toma en cuenta a los niños en la toma de decisiones			Nunca	
6.3 Los niños tienen oportunidad de elegir en diversos aspectos (menú, comisiones, actividades recreativas, etc.)			Nunca	Se nota que no se consideran a los niños para decidir que se comerá, quien lavará los trastes, que película verán, etc."
6.4 Se consideran importantes las aportaciones de todos			Nunca	

los niños				
6.5 Existen reuniones periódicas con los niños, para discutir situaciones inherentes a la casa-hogar o escuela			Nunca	
6.6 Se nombran representantes de grupo y/o responsables de actividades varias (supervisar, apoyar a compañeros, etc.)			Nunca	

## ANEXO 10

### CUADRO DE IDENTIFICACIÓN FACTORES PROTECTORES INTERNOS

Categoría/indicador	Anécdota
<b>EXPRESIÓN DE EMOCIONES, OPINIONES Y DERECHOS</b>	
<b>LOS NIÑOS:</b>	
<b>Verbalizan afirmaciones negativas</b>	José Alejo está haciendo la tarea junto con Víctor Hugo y Víctor Hugo dice: "Vas a ver con la directora que me quitaste mi lápiz" a lo que José Alejo responde "Cállate Víctor Huga".
<b>Presencia de autopercepciones negativas:</b>	Alfredo le dice a Maga: "Ayúdame a hacer mi tarea porque si no me va salir mal".  Víctor Hugo estaba haciendo su tarea se equivoca en escribir una palabra y dice en un tono molesto "Es que yo no hago nada bien".
<b>Expresión inadecuada de emociones:</b>	<b>Enojo:</b>  José Alejo llegó molesto a la institución por algo que pasó en su casa, se le acerca Marco queriendo jugar con él y Alejo lo empuja diciéndole en tono agresivo: "¡No me moleste!"  <b>Tristeza:</b>  Alfredo (un niño recién institucionalizado) está en el patio y Adrián lo empuja e insulta diciéndole "Monja es sonámbulo" todos comienzan a reírse de Alfredo mientras que el sólo agacha la cabeza y se queda callado.
<b>Poca tolerancia a la diversidad de opiniones:</b>	Los niños están platicando sobre fútbol Adrián expresa: "El mejor equipo es el América" a lo cual José Alejo dice: no es cierto Adrián, el mejor equipo es el Cruz Azul" y comienzan a pelear.
<b>Desconocen sus derechos:</b>	En la evaluación previa sobre los derechos del niño se identificó que los desconocen.



<b><u>BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO</u></b>	
<b>Errores en la escritura:</b>	Daniel está elaborando una copia y en el inicio de párrafo la primera letra no la escriben con mayúscula además de que une palabras y sigue escribiendo sin percatarse de los errores que ha cometido.
<b>Presentación de sus escritos:</b>	Cristian está haciendo su tarea y una de las autoridades se acerca y le dice (fuerte y autoritariamente) “¡Ese trabajo esta muy sucio y le arranca la hoja!” el se acerca a Xochitl y dice: “Me ayudas a hacer bien mi tarea”.
<b><u>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</u></b>	
<b>Poca percepción de las consecuencias de sus actos:</b>	Es la hora de irse a la escuela y Daniel no encuentra sus zapatos, se percata de que se los han escondido a causa de lo cual no puede asistir a la escuela.
<b>Los niños soluciona sus problemas de manera poco asertiva:</b>	Alfredo está haciendo su tarea se acerca Isaac y le dice (en un tono amenazador): “Oye monja págame mi dinero, sino vas a ver” al mismo tiempo que lo toma del cuello fuertemente y con las dos manos.
<b>Actitud pasiva ante la solución de problemas:</b>	Brayan se acerca a Daniel y dice:” ¡Tu cállate chango!” a lo cual Daniel se queda callado y agacha la cabeza.
<b>Poca empatía:</b>	Juan esta sentado en el patio mostrando tristeza y ningún compañero se acerca a averiguar que pasa.
<b>Carencia de reconocimiento de los problemas:</b>	Adrián e Irving están discutiendo, se acerca la directora y les dice (con tono fuerte) “A ver que pasa, ¿Cuál es el problema?” y ellos se quedan callados sin saber que responder.
<b><u>BAJA AUTOESTIMA</u></b>	

<p><b>Sentimiento de incapacidad para realizar actividades:</b></p>	<p>Isaac llega con Angélica y dice: “Angélica me puedes ayudar porque yo no puedo solo”</p> <p>En una tarea de matemáticas, Rafael, Isaac, Adrián y Fabián buscaban quien les hiciera la tarea debido a que no se sentían capaces de elaborarla.</p>
<p><b>Inconciencia de su valor como persona:</b></p>	<p>Rafael se encuentra llorando por que no podrá comer hasta que termine su tarea, por lo cual yo me acerco a él le digo “Apúrate Rafa ya te falta poquito” a lo cual el me responde “no, me falta mucho porque estoy bien tonto y no voy terminar”.</p>
<p><b>Poca empatía:</b></p>	<p>Rafael se encuentra sentado en el comedor, para comenzar a hacer la tarea, no quiere hablar con ninguno de sus compañeros, posteriormente comienza a llorar y nadie de los que se encuentran a su lado le pregunta que es lo que le sucede.</p>
<p><b>Pocas o nulas expectativas de vida:</b></p>	<p>Rafael y Fabián se encuentran haciendo una encuesta sobre que quieren ser de grandes Juan menciona que no sabe, mientras que Adrián responde que quiere ser albañil”</p>

## **ANEXO 11**

### **VIÑETA SITUACIONAL (PRETEST)**

Te encuentras jugando con tus amigos un partido de fútbol, de repente Roberto patea la pelota y te pega en la cabeza burlándose de ti.

### **VIÑETA SITUACIONAL (POSTEST)**

Roberto llega enojado a la escuela tú te lo encuentras y al pasar junto a ti te pega.