



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
INTERPERSONALES EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD
INTELECTUAL**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA:

MARÍA LAURA ONTIVEROS RODRÍGUEZ

DIRECTORA DE TESIS

MTRA. EMMA VIVIAN ROTH GROSS

REVISOR DE TESIS

MTRO. FERNANDO MATA ROSAS



CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX, 2024



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia, agradezco a mi directora de tesis, la Mtra. Emma Roth Gross, quien, gracias a su paciencia y confianza brindada durante este largo tiempo, logramos concluir el presente trabajo de forma óptima y exitosa. Sin duda, un camino muy largo, pero a pesar de las adversidades siempre me alentó a continuar y a ver hacia adelante dando lo mejor de mí. Extiendo mis más sinceros respetos a su persona y profesionalismo.

Agradezco a mi revisor de tesis el Mtro. Fernando Mata Rosas y al equipo de sínodo conformado por la Lic. María Hortensia García Vigil, la Dra. Estela Jiménez Hernández y la Mtra. Cecilia Morales Garduño quienes hicieron una revisión minuciosa del presente trabajo y lo enriquecieron con sus amplios conocimientos.

Gracias a cada uno de los jóvenes que participaron en este trabajo, por su confianza, alegría y dejarme ser parte de uno de sus momentos de vida, sin ustedes este trabajo no hubiera sido posible. También agradezco a sus mamás, papás, hermanas y hermanos quienes también tuvieron la confianza de compartirme algunos detalles personales e importantes de su vida.

Agradezco al centro educativo en donde se realizó la investigación debido a que fue el primer lugar en donde tuve mi primer acercamiento con personas que viven con la condición de discapacidad intelectual, me dio una mirada amplia de lo que significa la discapacidad y la inquietud de continuar aprendiendo y mejorando personal y profesionalmente. Gracias a su directora y a sus maestras quienes siempre estuvieron dispuestas a brindar la ayuda que iba requiriendo, por las retroalimentaciones y sugerencias para mejorar las sesiones del taller.

Un agradecimiento especial a Brenda Rodríguez, quien realizó su servicio social en este centro educativo y diseñó los dibujos del instrumento *Imágenes de problemas para indagar procesos de solución*.

Muchas gracias a mi familia: mi mamá, mi papá, mi hermana Aurora y mi perrita, sin todo el apoyo que me brindaron cada uno de ustedes no hubiera culminado esta tesis. Gracias por ser mi sostén, por la paciencia a lo largo de todo este tiempo, por ayudarme a no rendirme y estar conmigo en los momentos en que más lo necesité.

Por último, pero no por eso menos importante gracias a Armando, mi compañero de vida, por siempre estar al pendiente de mí, por presionarme a avanzar, por toda la paciencia, escucharme y alentarme en esos momentos en los que ya no sabía cómo continuar. Fuiste un pilar importante que me ayudó a concluir este largo ciclo.

ÍNDICE

Resumen.....	7
Introducción	9
Capítulo 1. Discapacidad Intelectual	13
1.1 Antecedentes Históricos sobre la Discapacidad Intelectual	13
1.2 La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	16
1.3 Definición de Discapacidad Intelectual.....	17
1.4 Teoría de los Apoyos.....	19
1.5 Necesidades de Apoyo de las Personas con Discapacidad Intelectual.....	20
1.5.1 Relaciones sociales	21
1.5.2 Bienestar emocional y social	22
1.5.3 Necesidades de comunicación	23
1.6 Autodeterminación en Personas con Discapacidad Intelectual.....	24
1.7 Familia y adolescencia en la discapacidad intelectual	27
Capítulo 2. Resolución de problemas interpersonales	30
2.1 Definición.....	30
2.2 Algunos métodos sobre resolución de problemas	31
2.3 Comunicación no verbal en la resolución de problemas.....	32
2.4 Modelo Cognoscitivo	34
2.5 Capacidad reflexiva.....	36
2.6 Entrenamiento en Resolución de Problemas (ERP) – D´Zurilla y Nezu (1982).....	37

2.6.1 Orientación del problema.	39
2.6.2 Definición y formulación del problema.....	39
2.6.3 Generación de soluciones alternativas.....	40
2.6.4 Toma de decisión.....	40
2.6.5 Implementación y verificación de la solución	41
Capítulo 3. Método	42
3.1 Objetivo.....	42
3.2 Preguntas de Investigación.....	42
3.3 Tipo de estudio	42
3.4 Antecedentes	42
3.5 Selección de la muestra	44
Participantes.....	44
3. 6 Instrumentos y materiales	45
3.7 Procedimiento.....	46
Fase I: Exploración.....	46
Fase II: Intervención psicopedagógica	47
Capítulo 4. Análisis de resultados.....	52
1.1 José.....	58
A. Respuestas al instrumento de Imágenes de problemas para indagar procesos de solución	58
B. Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar los problemas que tenían y con quiénes los tenían.....	65
C. Cierre de José.....	66
4.2 María	68
A. Respuestas al instrumento de Imágenes de problemas para indagar procesos de solución	68

B.	Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían	76
C.	Cierre de María.....	77
4.3	Iván.....	79
A.	Respuestas al instrumento Imágenes de problemas para indagar procesos de solución	79
B.	Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían	87
C.	Cierre de Iván	88
4.4	Tomás.....	91
A.	Respuestas al instrumento Imágenes de problemas para indagar procesos de solución	91
B.	Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían	98
C.	Cierre de Tomás.....	99
4.5	Mónica.....	101
A.	Respuestas al instrumento de Imágenes problemas para indagar procesos de solución	101
B.	Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían	107
C.	Cierre de Mónica	108
4.6	Verónica	110
A.	Respuestas al instrumento Imágenes de problemas para indagar procesos de solución	110
B.	Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían	117
C.	Cierre de Verónica.....	118
4.7	Karina.....	120
A.	Respuestas al instrumento Imágenes de problemas para indagar procesos de solución	120

B. Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían	127
C. Cierre de Karina.....	128
4.8 Resultados grupales.....	130
4.8.1 Imágenes de problemas para indagar procesos de solución	130
4.8.2 Análisis de las narraciones del Instrumento Imágenes de problemas para indagar procesos de solución.....	134
4.8.3 Cuestionarios para indagar los problemas que tenían y con quiénes los tenían	135
Capítulo 5. Discusión.....	143
Respuestas a las preguntas de investigación	143
Aporte del Taller y Entrenamiento en Resolución de Problemas (ERP)	148
Comentarios de la facilitadora al finalizar cada sesión del Taller.....	149
Capítulo 6. Conclusiones	154
Limitaciones	156
Recomendaciones.....	157
Referencias.....	158
Anexos	165

Resumen

Las personas con discapacidad intelectual, como todos, se enfrentan a resolver situaciones de la vida cotidiana y la forma en cómo lo hacen puede impactar de forma positiva o negativa en su bienestar. La capacidad de reflexión permite a cualquier persona, en la medida de sus posibilidades, hacerse consciente de su vida, valorarse y solucionar los problemas que surgen día con día. Saber resolver eficientemente esos problemas aumenta la autoestima, la seguridad, la confianza y los sentimientos de bienestar, que son derechos básicos para todos.

Este trabajo se basa en el planteamiento actual sobre la discapacidad, la cual refiere que la principal problemática es de índole social y no individual como se consideraba anteriormente. Esto quiere decir que, suelen enfrentarse diariamente a diversas barreras que han sido impuestas por la sociedad, las cuales son principalmente de actitud, comunicación, accesibilidad a la educación, al empleo y a servicios como atención médica; es por ello que el principal desafío es emprender acciones dirigidas a que se les respete como personas y se valoren las diferencias, teniendo siempre en cuenta la capacidad de la persona y no sus limitaciones, y brindándoles los apoyos necesarios para su desarrollo pleno.

El propósito de esta tesis fue analizar el proceso de resolución de problemas interpersonales en siete jóvenes que viven con la condición de discapacidad intelectual, ocupando como estrategia de intervención el modelo Entrenamiento en Resolución de Problemas (ERP) propuesto por D'Zurilla y Nezu en el año de 1982. Con ello se espera poder aportar conocimientos y estrategias para la enseñanza de estas habilidades y competencias a esta población. Para lograr esta meta, se plantea la necesidad de contar con apoyos específicos que atiendan sus necesidades en las diferentes dimensiones que componen sus vidas, resaltando aquellas que se refieren a su autodeterminación, capacidad de reflexión, bienestar emocional, social y solución de problemas.

El trabajo con el que se llevó a cabo la investigación tiene un doble enfoque, uno cognitivo con el que se implementó el Taller y otro fenomenológico con el que se analizaron las narrativas de los participantes a nivel individual y grupal, todo ello con la intención de conocer cómo se desarrolla el proceso de resolución de problemas en estas siete personas con discapacidad intelectual.

La información recabada deja ver que, en el proceso de adquisición de habilidades para solucionar los problemas estudiados en este grupo de participantes, se vieron implicados factores que podemos integrar en dos ambientes: familiar y escolar. El primero referido a las formas de interacción familiar, los valores que maneja la familia y, los apoyos y experiencias de vida que les han proporcionado o no. En el ambiente escolar ha tenido impacto la educación que al respecto se les ha brindado los apoyos de sus maestras, sus pares y en este caso, la facilitadora, principalmente para la promoción de la capacidad reflexiva, la calma y la tranquilidad, el reconocimiento de la comunicación no verbal y la asertividad.

Palabras clave: capacidad reflexiva, resolución de problemas, discapacidad intelectual

Introducción

En México, residen 126 014 024 personas, de las cuales 7 168 178 (5.7% de la población total) tienen alguna discapacidad; de éstas, 4, 853, 100 viven con la condición de discapacidad intelectual en México (representa el 67.7% de la población con discapacidad); cifra construida desde CONFE (Figuroa, J., comunicación personal, 16 de junio de 2022).

Esta población, al interactuar con las barreras impuestas por la sociedad, impiden su participación plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2018). Por esta razón la sociedad es la encargada de incluirlos independientemente de sus diferencias, en la que todos lleguen a estar en un nivel de igualdad en el ejercicio de sus derechos (Sanjosé, 2007).

Es frecuente que las personas con discapacidad intelectual vivan de forma protegida y que su interacción social sea escasa, por causa de la poca información con la que cuentan las familias respecto a su crianza y cómo tratarlos (Núñez, 2007). Esto puede ocasionar que presenten deficiencias al establecer opciones de solución a los problemas que enfrentan en su vida cotidiana, desconocimiento de sus propios valores y preferencias, entre otras limitaciones cognitivas (Cabezas y Pérez, 2005). Por este motivo, la nueva mirada reconoce que el principal reto de las personas con discapacidad es de orden social y no individual, surgiendo de las barreras impuestas por la sociedad y no de las limitaciones de los sujetos (Sánchez, 2010).

La reflexión es el proceso mediante el cual se toma en cuenta la experiencia acumulada en la persona y como derivación del proceso, la creación del significado y la conceptualización con base en la experiencia (Brockbank y Mc Gill, 2002). Por medio de la reflexión la persona se hace consciente de su vida, descubre el sentido de la realidad y puede valorarse a sí mismo. La reflexión

y por consecuencia, el pensamiento crítico, destacan la valoración personal, la valoración de las cosas, los actos y las situaciones (Ridao, 1997).

Las habilidades sociales se refieren a aquellas conductas y destrezas que permiten interactuar con los demás del modo más adecuado posible a las situaciones que se presentan. Hacen referencia al conjunto de cogniciones, emociones y conductas que permiten relacionarse y convivir con otras personas de forma satisfactoria y eficaz (Monjas, 2007). Incluyen componentes como la comunicación verbal y no verbal, hacer o rechazar opiniones, resolver problemas interpersonales y responder eficazmente a las críticas o al comportamiento irracional de las personas (Roca, 2007).

Al igual que pasa con la población en general, las personas con discapacidad intelectual pueden presentar dificultades en controlar sus emociones para la organización de sus pensamientos y en sus habilidades sociales (González- Pérez, 2003), es por ello que la educación socioemocional toma importancia puesto a que es un proceso de aprendizaje que permite trabajar e integrar en la vida de las personas, los conceptos, valores, actitudes y habilidades que les permitan comprender y manejar sus emociones, construir una identidad personal, mostrar atención y cuidado hacia los demás, colaborar, establecer relaciones positivas, tomar decisiones responsables y aprender a manejar situaciones retadoras, de manera constructiva y ética (Gobierno de México, s.f.).

Estas habilidades también involucran a las personas con discapacidad intelectual, respecto a quienes se han encontrado escasas investigaciones sobre dicha temática en México, específicamente en lo referente a estrategias que resulten útiles para que esta población mejore la calidad de sus relaciones interpersonales por medio de una resolución efectiva de problemas y se facilite que su inclusión social sea exitosa.

Las familias de las personas con discapacidad intelectual forman parte importante en su desarrollo, dado que optimizan recursos, principalmente intangibles como los vínculos que

sostienen, ayudan y acompañan para afrontar de mejor manera los acontecimientos y buscar nuevas soluciones a los problemas que surgen en la cotidianidad (Abad-Salgado, 2016).

En lo que corresponde a la escuela, ésta debe ser aquel lugar que prepara a todos los niños y jóvenes para poder enfrentar la vida, sobre todo en el caso de los jóvenes que viven con la condición de discapacidad intelectual. La escuela debe garantizar a los alumnos el apoyo necesario en los trayectos que los conducen desde la escuela a los espacios fuera de ella. La situación escolar se ubica en el lugar idóneo para liderar los procesos de coordinación necesarios para afrontar con éxito los retos de la inclusión sociolaboral (Pallisera, 2011).

Una de las áreas específicas en donde son de gran importancia estas habilidades sociales, es el ámbito laboral, porque en éste se ponen a prueba diariamente dichas competencias en las relaciones con compañeros de trabajo y con los jefes. Es natural que surjan diferencias de puntos de vista entre las personas que ahí laboran o que el trabajo bajo presión les altere; en este contexto, la forma en la que se resuelven las dificultades que se presentan están ligadas en específico con las habilidades socioemocionales.

En la presente investigación se consideró que la resolución de problemas interpersonales es un área que compete a las habilidades socioemocionales, donde la cognición y la capacidad de reflexión se ven involucradas.

El objetivo fue analizar el proceso de resolución de problemas interpersonales en siete jóvenes que viven con la condición de discapacidad intelectual, ocupando como estrategia de intervención el modelo de Entrenamiento en Resolución de Problemas.

Se llevó a cabo con siete jóvenes que viven con la condición de discapacidad intelectual quienes asisten a un Centro de educación especial del sur de la Ciudad de México, cuyo objetivo

era aportar a la mejora de la calidad de vida de esta población y a la de sus familias. Los mismos se encontraban capacitándose para ingresar a un ámbito laboral.

Se eligió realizar una intervención empírica desde el enfoque cognoscitivo, por medio de la implementación de un taller, basado en el método mencionado de los autores D´Zurilla y Nezu (1982), quienes consideran que los problemas pueden generar estrés, incertidumbre y percepción de no poder manejarlos si se aprecian como difíciles de resolver (D´Zurilla, 1986).

“Este método puede ayudar a resolver cualquier tipo de problema que afecte el funcionamiento de la persona como pueden ser: problemas impersonales (finanzas insuficientes, propiedad robada), intrapersonales (emocionales, conductuales, cognitivos o problemas de salud) o interpersonales (problemas maritales, disputas familiares)” (D´Zurilla, Nezu y Maydeu-Olivares, 2004, p. 11).

Los datos obtenidos se analizaron ocupando el método Fenomenológico, cuyo propósito es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista 2014), apoyado adicionalmente con datos cuantitativos, recabados por medio de cuestionarios aplicados a los participantes, padres de familia, a sus hermanos y a sus maestras, con la finalidad de que dieran su opinión sobre con qué personas presentan mayores dificultades y cómo es que los jóvenes resolvían los problemas de su vida cotidiana.

Para concluir, esta tesis busca brindar opciones de enseñanza para que esta población pueda solucionar problemas interpersonales. Contar con esta habilidad les permitirá mayores oportunidades de inclusión en todos los niveles, beneficiándose de ejercer sus derechos básicos y disminuyendo algunas de las barreras sociales. Esto dará lugar a que tengan una vida con mayor bienestar.

Capítulo 1. Discapacidad Intelectual

Este capítulo dará un recorrido por las diversas concepciones que ha pasado la discapacidad intelectual desde la Edad Media hasta la actualidad, es decir, desde la concepción asistencial hasta ser vistos como personas con derechos y necesidades; es así como también se abordará qué es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en donde se plantea el concepto de Apoyo, el cual es primordial para este trabajo ya que comparte la idea de que la sociedad es la encargada de brindar los diferentes apoyos que requieren para ser realmente incluidos, lo que impacta directamente en sus relaciones interpersonales, bienestar emocional, subjetivo y social.

Otro aspecto importante que se explicará es el concepto de Autodeterminación, el cual toma relevancia en las personas con discapacidad dado que es esencial que esta población tome sus propias decisiones y el control de su vida. Por último, se abordará la importancia que tiene la familia y los padres para su desarrollo.

En resumen, este capítulo abordará de forma general qué es la discapacidad intelectual, sus principales necesidades y la importancia del contexto, el cual influye en su desarrollo.

1.1 Antecedentes Históricos sobre la Discapacidad Intelectual

La concepción que ha prevalecido socialmente respecto a las personas con alguna condición de discapacidad intelectual se ha ido transformando con el paso del tiempo. Es importante conocer estos cambios para comprender cómo es que se les percibe en la actualidad y por qué es tan importante incluirlos en la sociedad.

Enseguida, se relatará cómo fue cambiando esta mirada, primero en el mundo occidental y posteriormente se centrará en la educación en México.

Arnaiz (2003) menciona que, desde los primeros tiempos de la humanidad, las personas con algún tipo de alteración fueron excluidas, rechazadas y marginadas por parte de los miembros

de su grupo social. Fue así como en la época de la Edad Media la Iglesia influyó de manera negativa hacia la mirada que se tenía sobre las personas con algún tipo de discapacidad, ya que las consideraban poseídas por el demonio, el pecado y por espíritus infernales llegando a someter a exorcismos e incluso a la hoguera.

Durante la Revolución Industrial fueron recluidos en instituciones porque se consideraban no útiles para el sistema productivo, momento en donde la atención y el cuidado hacia ellos eran escasos, por lo que convivían con indigentes, delincuentes y criminales. El temor de la sociedad por verse amenazada por la procreación de personas inmorales, promiscuas y con ideas delictivas dio lugar a la saturación dentro de las instituciones y a la promulgación de leyes sobre su esterilización en muchos países. Esta era fomentó la estigmatización y la marginalización de las personas con discapacidad intelectual, quienes fueron abusadas y tratadas de forma cruel e inhumana, quedando grabado en las actitudes sociales (Parmenter, 2010).

A finales del siglo XVIII, como consecuencia de la Revolución Francesa, se abordó la reforma de las instituciones la cual trajo consigo asistencia a las personas recluidas en ellas, tomando en cuenta sus anomalías y brindándoles un trato más humanitario. A continuación, en el siglo XIX, se crearon instituciones dedicadas a la atención y enseñanza de personas ciegas, sordas y con discapacidad intelectual, a causa del problema que suponía su escolarización en los centros públicos ordinarios (Arnaiz, 2003).

Parmenter (2010) menciona que, durante el primer decenio del siglo XX, la psicología tuvo efecto en los servicios para las personas con alguna discapacidad intelectual. Describe que, en 1905, Alfred Binet desarrolló una forma de medida para identificar a aquellos niños cuya falta de éxito en las escuelas sugería la necesidad de ofrecerles algún tipo de educación especial, lo cual dio lugar al surgimiento del concepto de edad mental y al de coeficiente intelectual (CI). Esto

marcó el comienzo de clasificar con un nivel inferior a las personas con discapacidad intelectual, empleando los términos débiles mentales, idiotas e imbéciles. Dicho autor menciona que en esta época Goddard, fue el primero en referirse a la escala de Binet como un examen de inteligencia, conociéndola como una entidad integral; a partir de este momento, los exámenes psicométricos comenzaron a tomar auge en los países occidentales industrializados.

Por su parte, Sánchez (2010) refiere que, en México, en el año de 1921 se realizó el Primer Congreso Mexicano del Niño, lo que marcó el inicio de la Educación Especial, ya que favoreció la utilización de instrumentos como tests, cuestionarios y exámenes para medir, clasificar y diferenciar a los alumnos por patologías y deficiencias, organizando tratamientos y estrategias de atención en instituciones especializadas. Lo que provocó que se excluyeran de las aulas ordinarias a los niños considerados como anormales para que se les educara en clases o en escuelas especiales según sus características físicas y psíquicas.

Después, en 1935, se abrió el Instituto Médico Pedagógico, lo que marcó el comienzo de la institucionalización de la atención a la infancia con discapacidad, teniendo como fin la investigación y atención de niños débiles mentales y físicos para proporcionarles tratamientos médicos y pedagógicos.

En diciembre de 1970 se creó la Dirección General de Educación Especial (DGEE), con el objetivo de organizar, dirigir, desarrollar, administrar y vigilar el sistema federal de este tipo de educación. En esta misma década, la Asamblea General de la ONU, anunció la necesidad de proteger los derechos de las personas físicas y mentalmente desfavorecidas, asegurando su bienestar y rehabilitación, de lo cual resultó la Declaración de los Derechos de los Impedidos para que pudieran gozar de los mismos derechos políticos y civiles que los demás, la educación, la atención sanitaria y los servicios de colocación en el ámbito laboral.

Tiempo después, en la década de los noventa surgió un cambio en la organización escolar a causa de que se tuvo un nuevo enfoque, el cual consideró una Educación para Todos, que tenía implícito el concepto de Integración Educativa, lo que llevó a incorporar a los alumnos con algún tipo de discapacidad a las aulas “normales” adecuando el currículum y ofreciendo las modificaciones necesarias para poder alcanzar una formación pedagógica lo más normal posible.

En el año 2000 comenzó el proceso de transformación de la educación especial a la educación inclusiva, en donde se promovió la idea de que la inclusión tiene que ver con las acciones de eliminar o minimizar las barreras para el aprendizaje y la participación de todos los alumnos. Dichas barreras existen en la escuela y en la sociedad debido a la falta de reconocimiento de la diversidad, limitando así las posibilidades de aprendizaje y de participación, lo cual conduce a la exclusión y discriminación.

1.2 La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Es en el año 2001, durante la 56° Asamblea General de las Naciones Unidas, cuando México propuso el establecimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual fue creada en el 2006. El fin era establecer por medio de un documento jurídico, la igualdad en derechos de las personas con discapacidad, ya que presentaban dificultades que les impedían ejercer y disfrutar todos los derechos por el simple hecho de tener una discapacidad (Sanjosé, 2007).

Es así como el 30 de marzo de 2007, México adoptó la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, reconociendo sus derechos humanos y estableciendo medidas para que el Estado los garantizara conforme a la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Por esta razón, se creó la Dirección General de Atención a la Discapacidad, con el objetivo de contribuir a la defensa de sus derechos humanos mediante la protección, promoción y supervisión,

por medio de actividades de capacitación, asesoría jurídica, análisis legislativo, evaluación de políticas públicas, supervisión y difusión de los derechos de las personas con discapacidad.

Es entonces que, Sanjosé (2007) considera que el reto de los derechos humanos en el siglo XXI es conseguir una sociedad que valore la diferencia, respete la dignidad y la igualdad de todos los seres humanos independientemente de sus diferencias y en la que todos lleguen a estar en un nivel de igualdad en el ejercicio de sus derechos.

Por esta razón, la Comisión Nacional de Derechos Humanos (2018) determinó que las personas con discapacidad son aquellas que, al interactuar con diversas barreras impuestas por la sociedad, impiden su participación plena y efectiva, en igualdad de condiciones con las demás. Esta comisión tuvo como fin eliminar todo tipo de discriminación contra las personas con discapacidad. Abrió un nuevo paradigma que los consideró sujetos de derechos, con participación en la ejecución de los planes y políticas, lo cual condujo a eliminar el antiguo paradigma, que los consideraba como sujetos de asistencia social.

Es así como en el siglo XXI, se ha priorizado el posicionamiento sobre la principal problemática de la discapacidad, la cual se reconoce como de orden social y no individual, surgiendo de la opresión de la sociedad y no de las limitaciones de los sujetos, por lo cual se responsabiliza a la sociedad para la adaptación de las personas con discapacidad. Como producto de esta nueva mirada, actualmente se está trabajando en la inclusión educativa para que cualquier niño con alguna discapacidad pueda gozar de educación de calidad de acuerdo con sus propias condiciones (Sánchez, 2010).

1.3 Definición de Discapacidad Intelectual

Verdugo (2003) menciona que, durante el año de 1992, se originó el primer planteamiento multidimensional del aquel entonces llamado retraso mental teniendo como intención eliminar el

reduccionismo y el uso de tests utilizados para diagnosticar el Coeficiente Intelectual (CI). Se buscaba así, unir la evaluación con la intervención y con los niveles de apoyos apropiados para la persona.

La definición propuesta en el año 2002 por la entonces llamada Asociación Americana sobre Retraso Mental (AARM) mantuvo los criterios sobre limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, en conducta adaptativa y en su manifestación durante el periodo de desarrollo. Ello permitió abarcar aspectos sobre la persona y el ambiente para mejorar los apoyos que permitieran un mejor funcionamiento del individuo.

Con el paso de los años, el pensamiento de la sociedad se transformó; tanto profesionales como familias de personas con discapacidad intelectual propusieron cambiar la terminología de retraso mental, ya que se consideró discriminatorio dado que, de esta manera, no eran tomados en cuenta como personas. Por lo tanto, el término fue cambiado a discapacidad intelectual, así esta población fue vista como individuos incluidos en la sociedad.

En la actualidad la definición de *discapacidad intelectual* se caracteriza por “limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en el comportamiento adaptativo, que se expresan en las habilidades conceptuales, sociales y de adaptación práctica. La discapacidad se origina antes de los 18 años” (Schalock, 2009, p.24). Como lo explican Verdugo y Schalock (2010) esta nueva definición se ha decidido utilizar porque (p. 12-13):

- Las limitaciones en el funcionamiento se deben de considerar a partir de un contexto de ambientes comunitarios típicos de los iguales en edad y cultura.
- Toma en cuenta la diversidad cultural y lingüística, las diferencias en comunicación y aspectos sensoriales, motores y conductuales.
- En una persona, las limitaciones coexisten con capacidades.

- Toma en cuenta el desarrollo de un perfil de necesidades de apoyo.
- Es menos ofensivo para las personas con esa discapacidad (Verdugo y Schalock, 2010 p. 9).
- Es más consistente con la terminología internacional (Verdugo y Schalock, 2010 p. 9).
- Si se mantienen los apoyos personalizados necesarios durante un largo período, el funcionamiento en la vida de la persona con discapacidad intelectual mejorará (Verdugo, 2003).

1.4 Teoría de los Apoyos

El planteamiento actual sobre Discapacidad Intelectual tiene como una de sus referencias principales a la Teoría de los Apoyos, misma que se define como aquellos “recursos y estrategias cuyo propósito es promover el desarrollo, la educación, los intereses y el bienestar personal y, que mejoran el funcionamiento individual” (AAMR, 2002/2004 p. 186 como se citó en Verdugo, Ibañez y Arias, 2007 p. 6).

En este sentido, la meta de los apoyos, como indica Tamarit (2005) es “lograr que los resultados personales sean valorados, lo que significa que sean importantes para la persona, así como para quienes piensan en su mejor interés, generalmente su familia” (p.12). Ello implica que se debe tener en cuenta la capacidad del individuo y no sus limitaciones. La importancia de integrar en la sociedad a las personas con discapacidad intelectual se basa en la idea de que, antes que nada, ellas son personas, siendo la sociedad quien se encuentra obligada a generarlos para así lograr la verdadera inclusión.

De acuerdo con Verdugo y Schalock (2010) este Sistema toma como referencia cinco dimensiones, las cuales son (p. 17):

- **Habilidades intelectuales:** Hace referencia a la capacidad mental general, la cual incluye razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia.
- **Conducta adaptativa:** Incluye el conjunto de habilidades conceptuales, sociales y prácticas que se han aprendido y se aplican en la vida cotidiana.
- **Salud:** Estado completo de bienestar físico, mental y social.
- **Participación:** Desempeño de la persona en actividades cotidianas, las cuales se relacionan con su funcionamiento en la sociedad.
- **Contexto:** Refiere a las condiciones interrelacionadas en las que las personas viven su vida cotidiana, incluyendo factores ambientales y personales.

1.5 Necesidades de Apoyo de las Personas con Discapacidad Intelectual

Es necesario adoptar criterios que se alejen de la exclusiva evaluación del funcionamiento intelectual, pues el grado en el que se encuentran comprometidas sus habilidades adaptativas determinará su capacidad para responder a las demandas de los distintos contextos en que se desenvuelven. Para identificar adecuadamente las necesidades de cada persona deben prevalecer diferentes variables como intereses, deseos y metas personales de cada individuo dentro de un contexto de planificación centrado en la persona. Atender el tipo e intensidad de los apoyos permitirá reducir la discrepancia existente entre sus limitaciones y las demandas del entorno que le rodea, lo que resultará fundamental para la mejora de su calidad de vida (áreas conceptual, práctica o social) (Verdugo y Navas, 2017).

Debido a la temática que se aborda en este trabajo, enseguida se describirán brevemente algunos de los apoyos como son las relaciones sociales, el bienestar, autodeterminación y comunicación.

1.5.1 Relaciones sociales

Puesto que el ser humano por naturaleza es un ser social, es fundamental que desarrolle habilidades o competencias que permitan relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas, las cuales se van adquiriendo al interactuar con el medio social (Centeno, 2011). El desarrollo de éstas involucra aspectos como autoconcepto, autoestima y control interno, procesos cognitivos como el logro, el juicio moral, la adquisición de valores y la capacidad para tomar en cuenta el punto de vista del otro; procesos afectivos como la empatía, manifestar quejas, tomar decisiones, resolver problemas interpersonales, etc. (González-Pérez, 2003).

Roca (2007) añade que las habilidades sociales son primordiales en la vida dado que:

- Las relaciones con los demás son una de las principales fuentes de bienestar, pero pueden convertirse en causa de estrés y malestar si se tienen deficiencias en habilidades sociales.
- Mantener relaciones satisfactorias con las demás personas eleva el nivel de autoestima.
- La falta de habilidades sociales lleva a sentir con frecuencia emociones negativas, como frustración, ira, sentimientos de rechazo o desatención por los demás.
- Las personas con pocas habilidades sociales son más propensas a padecer alteraciones psicológicas como ansiedad o depresión, así como enfermedades psicosomáticas.
- Ser socialmente hábil ayuda a mantener la calidad de vida, porque promueve sentimientos de bienestar y a lograr objetivos.

González- Pérez (2003) refiere que las personas con discapacidad intelectual suelen confiar más en otras personas que en su propio criterio, por lo que pueden tener un pobre autoconcepto y baja autoestima, los cuales son construidos a través de los demás como en cualquier persona.

La capacidad para anticipar las consecuencias de sus propias acciones, autocontrol y aplazamiento del refuerzo tiende a ser reducida. Manifiestan con frecuencia sentimientos de frustración, vulnerabilidad al estrés y reacciones de ansiedad. Sus mecanismos de autorregulación suelen ser pobres y sus estrategias de defensa, inmaduras y rudimentarias. Lo que algunas veces se deriva en conductas agresivas, rabietas, negativismo, hiperactividad, estereotipias, conductas autolesivas, ansiedad, depresión y trastornos obsesivo-compulsivos. Diversas investigaciones han demostrado que los comportamientos considerados como indeseables pueden ser adaptativos, ya que con frecuencia son respuestas a las condiciones ambientales o como estrategia de comunicación (González- Pérez, 2003).

1.5.2 Bienestar emocional y social

Este apartado describirá el segundo apoyo que se consideró para este trabajo. El estudio del bienestar humano es un tema complejo, a causa de la amplitud del término. Uno de sus componentes fundamentales es la satisfacción personal con la vida que surge entre el individuo y su entorno social, tomando en cuenta aquellos elementos que brindan oportunidades para la realización personal (García-Viniegras y González, 2000).

Este término se refiere a la valoración subjetiva que expresa la satisfacción de las personas y la evaluación que éstas hacen de su vida, las cuales incluyen juicios cognitivos como reacciones afectivas (estados de ánimo y emociones). Centra su interés en el desarrollo personal, la forma de afrontar los retos de la vida y el esfuerzo de conseguir las propias metas (García-Viniegras y González, 2000; Blanco y Díaz, 2005).

El concepto de bienestar emocional se enmarca en la Psicología Positiva, la cual se centra en el estudio del bienestar y de las fortalezas del ser humano (Barnet, 2017). Así mismo las emociones se encuentran presentes en los procesos de aprendizaje, en la toma de decisiones, en la construcción de valores y expectativas, en las relaciones sociales, es decir, prácticamente en cualquier acto humano (Simón, 2012).

En cambio, el bienestar social considera lo individual y lo social, refiriéndose a la valoración de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad. Se vincula con el contacto social y las relaciones interpersonales, con los patrones activos de amistad, con la familia, el contacto social, con los recursos sociales y con las relaciones positivas con los demás (Blanco y Díaz, 2005). De esta forma, se puede decir que existe una interacción entre lo social y lo psicológico, donde lo social influye en lo psicológico y viceversa (García-Viniegras y González, 2000).

La revisión bibliográfica muestra que las personas con discapacidad intelectual presentan necesidades de apoyo en sus habilidades emocionales y sociales, principalmente en sus recursos cognitivos para poder entender y manejar sus propios estados emocionales. Una manera de aportar en su bienestar es proporcionándoles experiencias de vida propias a su edad cronológica, ya que éstas son claves para su desarrollo y procesamiento emocional (Gutiérrez, 2006).

1.5.3 Necesidades de comunicación

El tercer apoyo con el que se trabajó fue el de la comunicación, el cual constituye una de las más importantes habilidades adaptativas, siendo uno de los procesos básicos para alcanzar la autonomía personal y social. Permite transmitir emociones, sentimientos, necesidades básicas y preferencias, ésta es previa al lenguaje (Vega y De la Peña, 2017).

Las personas con discapacidad intelectual suelen requerir de apoyos primordialmente en la comunicación verbal los cuales dependerán de las características individuales y las alteraciones lingüísticas que presenten en los mecanismos de comprensión y expresión comunicativa. (Vega y De la Peña, 2017).

Las principales características que suelen presentar son dificultades para organizar la información y expresarla cuando sea preciso, en la construcción de las frases, conjugación de verbos, uso del lenguaje, gestos e intencionalidad comunicativa (Vega y De la Peña, 2017).

Uno de los apoyos que se les pueden brindar es utilizar la memoria visual para asentar las bases comunicativas dado que este tipo de memoria requiere de un menor nivel de abstracción que la memoria verbal; ésta es la más adecuada para adquirir y consolidar los distintos aprendizajes en las personas con discapacidad intelectual, y también es relevante como proceso pre- lingüístico para el desarrollo de sus habilidades comunicativas (Vega y De la Peña, 2017).

1.6 Autodeterminación en Personas con Discapacidad Intelectual

El concepto sobre autodeterminación ha pasado por diferentes versiones a través de los años. Actualmente, la definición más aceptada ha sido la de Michael Wehmeyer (1996):

“Autodeterminación se refiere a actuar como el principal agente causal de la propia vida, hacer elecciones y tomar decisiones respecto a la calidad de vida, sin influencias o interferencias externas innecesarias” (como se citó en Verdugo, 2001, p. 3).

Se puede mencionar que toda conducta autodeterminada se caracteriza por contar con autonomía, autorregulación, fortalecimiento/capacitación psicológica y autorrealización. Para lograrlo es necesario que las personas adquieran los siguientes elementos: elección y toma de decisiones, resolución de problemas, establecimiento de metas y objetivos, adquisición de habilidades, control interno, atribuciones positivas de eficacia, expectativas de resultado, aptitudes

de liderazgo y autogestión, autoconocimiento y autoconciencia (Wehmeyer, 1996a, 1996b, 2001b, Wehmeyer, Kelchner y Richards, 1996 citados en Verdugo, 2001).

En cuanto a las personas con discapacidad intelectual Pascual, Garrido y Antequera (2014) mencionan que la toma de decisiones que involucran el desarrollo de su calidad de vida suele aparecer en segundo plano ya que en ocasiones las familias o algunos otros sistemas sociales favorecen una ausencia de elección, privándolas de experiencias vitales agradables que le otorguen sentido a su vida. Esto puede ocasionar a largo plazo sentimientos de indefensión en la persona, dando lugar a dificultades de aprendizaje y reducción en su nivel de participación y exploración del entorno.

Las personas autodeterminadas son conscientes de sí mismas, ya que utilizan su conocimiento teniendo presentes sus capacidades y limitaciones, las cuales son adquiridas por medio de las experiencias con el ambiente, de la evaluación realizada por parte de las demás personas y las atribuciones que tienen de su propia conducta. (Verdugo, 2001).

Según el Equipo de Profesionales de ASPRONA (2002) las características de una persona autodeterminada son (p. 6-7):

- Inicia acontecimientos en su vida y lleva a cabo acciones cuando lo necesita.
- Es consciente de las preferencias e intereses personales.
- Es consciente de lo que quiere y lo que necesita y puede diferenciar entre ello.
- Realiza elecciones basadas en sus preferencias, intereses, deseos y necesidades.
- Considera múltiples opciones y consecuencias para sus decisiones.
- Toma decisiones basadas en estas consideraciones.
- Evalúa la eficacia de sus decisiones basándose en los resultados de decisiones previas y revisa las futuras decisiones con respecto a estos resultados.

- Establece metas personales
- Define y enfoca los problemas de modo sistemático, aunque no siempre sea exitoso.
- Se esfuerza por su independencia, aunque reconoce su interdependencia con otros.
- Se defiende en su propio nombre cuando lo juzga apropiado.
- Posee un adecuado conocimiento y comprensión de sus puntos fuertes y débiles.
- Aplica este conocimiento y comprensión para maximizar su calidad de vida.
- Autorregula su conducta.
- Es persistente con relación al logro de metas, puede usar la negociación, el compromiso y la persuasión para alcanzarlos.
- Tiene creencias positivas sobre su capacidad de actuar en una determinada situación y cree que si lo realiza de esa manera se lograrán los resultados deseados.
- Está segura de sí misma y orgullosa de sus logros.
- Puede comunicar a otros sus deseos y necesidades.
- Es creativa en su respuesta a las situaciones.

Estos autores refieren que algunas estrategias para lograr la autodeterminación en cualquier persona pueden ser (p. 8):

- Comunicación espontánea.
- Interacciones sociales significativas y recíprocas.
- La posibilidad de controlar con eficiencia la conducta de los demás.
- Clima social de afecto positivo
- La participación en un contexto libre de situaciones que impliquen amenaza o riesgo personal.

- El mantenimiento y aumento de la autoestima.
- La presencia en un entorno que ofrezca oportunidades y respete la diversidad.

1.7 Familia y adolescencia en la discapacidad intelectual

Este apartado se incorpora dado a que la presente investigación pretende conocer el papel que juegan los padres de familia de jóvenes con discapacidad intelectual en la forma en cómo sus hijos resuelven sus problemas de la vida cotidiana, puesto que son su primer entorno de aprendizaje y socialización y esto da información sobre su contexto de desarrollo.

Ahora, se relatarán algunas de las principales dificultades que pueden enfrentar los padres con un hijo con discapacidad, lo que influye en la relación que ellos establecen.

De acuerdo con Núñez (2007) los niños con discapacidad suelen ocupar su tiempo y energía en diversos tratamientos y en tareas escolares, reduciendo la posibilidad de interactuar con otros niños y la relación con sus padres se vuelve estrecha porque suelen tener poco tiempo para dedicar al espacio recreativo, limitando el efecto socializador, el desprendimiento y la independencia característicos en el desarrollo de esta etapa.

En la adolescencia, los miedos de los padres se intensifican, ya que el joven con discapacidad comienza a tener más consciencia de su entorno, quien se encuentra más indefenso que los jóvenes sin discapacidad debido a las exigencias de tareas escolares y terapéuticas, la supervisión constante de los adultos ante sus actos, y la inexperiencia en el afuera, percibiendo al mundo como amenazante para su hijo.

Entre los adolescentes o adultos jóvenes que viven sin alguna condición de discapacidad y los que viven con discapacidad intelectual, se encuentran diferencias marcadas en esta etapa de desarrollo según lo menciona Schorn (2003) las cuales son:

- Cualquier adolescente sin discapacidad se defiende con palabras, hechos o acciones cuando sus padres o cualquier otro adulto se entrometen en sus vidas. En cambio, en la adolescencia con discapacidad intelectual los padres viven esta etapa como una situación conflictiva, traumática e indeseada donde todo lo que le ocurre al joven no le es propio, sino que repercute en la familia. Ello genera dificultad en estos jóvenes para hacer desprendimientos afectivos principalmente de sus padres.
- Muchos jóvenes con ciertos síndromes o déficits intelectuales sueñan y quieren ser independientes. Pero este proceso de separación no está habitualmente trabajado. Tienen proyectos o planteamientos que normalmente no son escuchados porque siempre hay algo que hacer y ocupar el tiempo. Por ejemplo: hay que ir a terapias, a diversas clases o visitar algún familiar. Pocas veces se les pregunta si en verdad lo quieren hacer.
- La adolescencia supone reconocer operaciones que modifiquen la estructura del aparato psíquico y que crean las condiciones para la vida adulta. Se puede mencionar que un joven es grande cuando el adolescente puede ver al padre tal como es, lo puede desmitificar llegando a tener más confianza en sí mismo. En los adolescentes con discapacidad intelectual muy pocos llegan a apropiarse de ello, siendo una de las razones la represión de la sexualidad y negación de las fantasías por parte de los padres. Esto mantiene la idea del niño latente.
- Entonces se puede decir que, quienes logran tener una verdadera posición como jóvenes más allá de su nivel intelectual, son aquellos cuyos padres aceptan ver a su hijo tal como es y no sólo se centran en lo que no es o no puede ser.

Cuando la persona con discapacidad llega a la adultez, normalmente incurren al aislamiento, inactividad e improductividad, permaneciendo en casa, como resultado de la carencia

de servicios para adultos y ofrecimientos laborales para esta población. Aunado a ello, los padres comienzan a perder energías y fuerzas, surgiendo enfermedades que los debilita para seguir cuidando a sus hijos. Ante esta situación, los hermanos comienzan a tener mayores preocupaciones y responsabilidades tomando mayor compromiso de la vida de la persona con discapacidad.

Como vemos, necesitan de un contexto en dónde se les reconozcan sus derechos, otorgándoles experiencias conforme a su edad, así como la posibilidad de que tomen sus propias decisiones y elecciones, puesto que esto impactará directamente en su bienestar. Todo esto con los apoyos que cada uno necesita dependiendo de sus necesidades y características.

Capítulo 2. Resolución de problemas interpersonales

Este capítulo es importante ya que aborda lo que es una efectiva resolución de problemas interpersonales, expone cómo es que diversas habilidades influyen en la forma de resolverlos, como es el caso de la comunicación no verbal. Además, explica diversos métodos que se pueden utilizar, centrándose en uno solo, el cual se basa en el Modelo Cognoscitivo dando énfasis en la capacidad de reflexión.

2.1 Definición

El término *problema* es definido por Bados y García (2014) como la interrelación que existe entre la persona y el ambiente en el cual hay un desacuerdo percibido entre las exigencias y la disponibilidad de la respuesta. La persona en dicha situación percibe una discrepancia entre “lo que es” y “lo que debería ser” en condiciones donde los medios para reducir la discrepancia no están disponibles inmediatamente. Por lo tanto, se puede decir que los problemas se refieren a las situaciones en las cuales no se tiene una solución de forma inmediata por lo que es obligatorio pensar en una estrategia resolutoria.

Mayer (1986) complementa, señalando que todos los problemas cuentan con unos datos (información inicial), un objetivo (alcanzar el estado final) y unos obstáculos (la persona tiene recursos para resolverlo, pero desconoce aún cómo hacerlo) (como se citó en D’Zurilla et al., 2004).

En consecuencia, Maddio y Morelato definen a los problemas interpersonales como una interacción social en la que participan dos o más personas en la cual sus deseos, necesidades, objetivos o metas no coinciden (2009).

Por su parte, la solución de problemas interpersonales se puede definir como un proceso cognitivo– interpersonal orientado a la identificación de una solución a un conflicto o desacuerdo

que sea aceptable para todas las personas o partes involucradas en la situación (Maddio y Morelato, 2009). Una solución eficaz genera cambios positivos como reducir la angustia, el dolor, la aflicción y tiende a maximizar consecuencias positivas y a minimizar las negativas (Greco e Ison, 2009).

Como consecuencia, la *resolución de problemas* es una actividad racional, consciente, que implica un esfuerzo, un propósito (Alba, 2021), un proceso de aprendizaje social, una técnica de autocontrol y una estrategia de afrontamiento. Es una habilidad cognitiva importante que se puede incorporar a la formación de habilidades sociales (D´Zurilla, 1986), la cual se relaciona con la historia del individuo y sus aprendizajes, así como con sus habilidades emocionales y motivacionales.

2.2 Algunos métodos sobre resolución de problemas

A través del tiempo se han establecido diversos métodos que abordan estrategias para resolver problemas, en este trabajo se analizarán tres: Método IDEAL, Método de Resolución de Problemas y Entrenamiento en Resolución de Problemas. Enseguida, en la Tabla 1, se describirá cada uno:

Tabla 1

Métodos para resolver problemas

Modelo	Exponente	Qué aborda	Población a la que se dirige
Método IDEAL de resolver problemas	Bransford y Stein (1986)	<p>La finalidad es facilitar la identificación y reconocimiento de las distintas partes a considerar para resolver problemas. Consta de cinco componentes:</p> <p>I: Identificar problemas potenciales debido a que es la parte más importante para poder resolverlos</p> <p>D: Definir y representar el problema con la mayor precisión y cuidado posible.</p> <p>E: Explorar distintos métodos para resolver el problema.</p> <p>A: Actuar conforme a un plan</p> <p>L: Logros alcanzados.</p> <p>Para resolver un problema es necesario llevar a cabo los cinco pasos, siendo necesario recorrer el ciclo varias veces para que llegue a ser satisfactoria la solución. Las personas que tienen más imaginación son las que probablemente analizarán un problema desde diversas perspectivas, es decir, los definirán de modos diferentes.</p>	<p>Personas que les desagrada o intimida resolver problemas.</p> <p>También a padres que deseen ayudar a mejorar el rendimiento de sus hijos, directivos de empresa, educadores e investigadores.</p>

Modelo	Exponente	Qué aborda	Población a la que se dirige
El Método de Resolución de Problemas	Levine (1994)	<p>Su principio fundamental es entrenarse a sí mismo y tener el hábito de ver las dificultades interpersonales como problemas que pueden ser resueltos tomando en cuenta que la otra persona también tiene los mismos derechos que uno mismo. Propone los siguientes cinco principios:</p> <p>- <u>Presentarse</u>. Mantener contacto por medio de la mirada, el tono de voz debe ser entendible y escuchar sin gritar. Busca la mejor forma de resolver el problema, comenzando con una interacción positiva.</p> <p>- <u>Hablo</u>. Para comunicar algo con lo que no se está de acuerdo, describir lo que se quiere transmitir, mencionando cuál es el disgusto y las emociones que se generan acerca de la situación.</p> <p>- <u>La norma de Mary Poppins</u>. Este principio lleva el nombre de la película <i>Mary Poppins</i> en donde se repetía la frase: <i>Una cucharada de azúcar ayuda a bajar la medicina</i> (Stevenson, 1964). Lo que se pretende es encontrar la mejor forma de comunicar lo que no se está de acuerdo.</p> <p>- <u>Hacerlo ligero</u>. Ocupar el humor y el ingenio en situaciones problemáticas puede ser útil para eliminar obstáculos entre las personas.</p> <p>- <u>Calmando las emociones</u>. Ocupar algunas técnicas como respirar profundamente, contar hasta diez o ver la situación desde el punto de vista de la otra persona, ayudará a la persona a identificar cuándo comienza a alterarse. Es importante no manejar el problema cuando la persona se encuentra enojada porque las soluciones son limitadas, por lo que se debe dejar pasar cierto tiempo para ampliar las acciones posibles que ayudarán a resolverlo.</p>	Estudiantes de primer y segundo año de la universidad y estudiantes que no han tenido un curso que revise la psicología cognitiva.
Entrenamiento en Resolución de Problemas Sociales	D´Zurilla (1986)	<p>Busca ayudar a que la persona logre identificar y resolver los problemas de su vida que son antecedentes de respuestas desadaptativas y si es necesario, enseñarle habilidades que le permitan manejar de forma eficaz e independiente los que se le presenten más adelante.</p> <p>Dado que la población con la que se trabajó presenta dificultades para relacionarse con los demás se eligió este modelo para desarrollar y llevar a cabo el Taller que aquí se presenta y que se detallará en el numeral 2.6 de este capítulo.</p>	Personas que suelen resolver sus problemas de manera adecuada, pero por alguna circunstancia no lo están haciendo y también para aquellas personas que cuentan con pocos recursos para desenvolverse.

Elaboración propia a partir de Bransford y Stein (1986); Levine (1994); D´Zurilla (1986).

2.3 Comunicación no verbal en la resolución de problemas

Cuando se habla de resolver problemas interpersonales es necesario tomar en cuenta que no solo lo que se dice ocasiona el desacuerdo, también se involucran una gama de acciones correspondientes a la comunicación no verbal.

A este respecto, García (2012) distingue tres tipologías de la comunicación no verbal:

1. Paralingüista: Se refiere al conjunto de elementos no verbales de la voz, como pueden ser la intensidad o el volumen de ésta, la velocidad y el ritmo, la entonación, la risa, el llanto.
2. Proxémica: Alude al uso del espacio que hacen dos o más personas en el proceso comunicativo. Es decir, la distancia que existe entre el emisor y el receptor.
3. Kinésica: Se encarga de estudiar el significado de los movimientos corporales y los gestos en una situación comunicativa. Esta tipología puede diferenciarse en los siguientes aspectos:
 - a) Postura: Expresa la actitud de las personas que tienen con su entorno. Se puede distinguir entre una postura abierta, que es cuando se está dispuesto a la comunicación sin poner barreras corporales y una posición cerrada, la cual se da cuando se cruzan brazos y/o piernas separándolos del interlocutor.
 - b) Gestos: Movimientos de cualquier parte del cuerpo a través de los cuales se pueden expresar gran cantidad de sensaciones y emociones.
 - c) Expresiones del rostro: Por medio del rostro se pueden expresar infinidad de estados de ánimo, los seres humanos somos capaces de expresar hasta 1000 emociones posibles. Algunos de los cuales son felicidad, tristeza, ira, desagrado, sorpresa, miedo y desprecio.
 - d) La mirada: El contacto visual es de gran importancia ya que en el proceso comunicativo puede desempeñar diferentes roles: regula la comunicación (indica el turno para hablar o actuar), es una fuente de información (es diferente una mirada sostenida amenazante que una mirada afectiva), expresa emociones y comunica la naturaleza de la relación interpersonal.

- e) La sonrisa: Puede expresar alegría, simpatía o felicidad. Se han encontrado diferentes tipos de sonrisas basadas en distintas combinaciones de los quince músculos faciales implicados.

Como se puede ver, es necesario adquirir las habilidades para detectar lo que la otra persona y uno mismo comunica, porque al lograrlo se puede evitar que un problema se vuelva mayor e incluso poder resolver las diferencias.

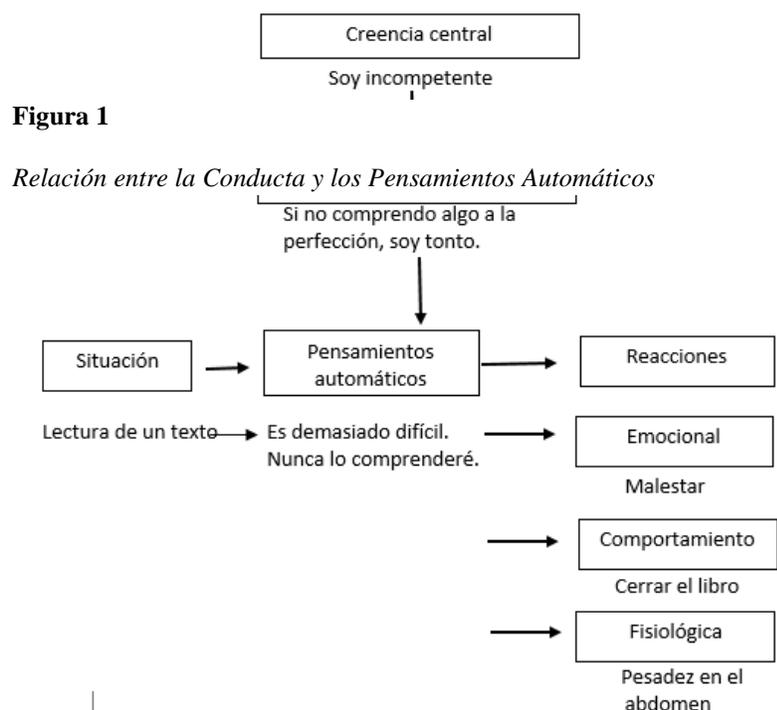
2.4 Modelo Cognoscitivo

En este apartado se abordará información relevante sobre las principales características y elementos del Modelo Cognoscitivo, puesto que el método de Entrenamiento en Resolución de Problemas de D´Zurilla y Nezu (1982) que se ocupó en el presente estudio, se basa en este enfoque.

El modelo cognoscitivo establece como hipótesis que las percepciones de los eventos influyen sobre las emociones y comportamientos de las personas. Es decir, los sentimientos no están determinados por las situaciones mismas, sino por el modo en cómo las personas las interpretan (Beck, 2000). Establece que existen pensamientos que parecen brotar de manera automática y suelen ser veloces y breves, a los que denomina *pensamientos automáticos*, que son palabras e imágenes que pasan por la mente de la persona, son específicos para cada situación y se considera que constituyen el nivel más superficial de la cognición; no obstante, es posible que las personas no sean conscientes de éstos y que sólo tomen conciencia de las emociones que surgen de ellos. De esta manera, los pensamientos automáticos son aceptados como ciertos, sin ser sometidos a clase alguna de crítica. Estos pensamientos automáticos surgen a partir de las creencias, las cuales se desarrollan desde la infancia. Las *creencias centrales* son aquellas ideas que son fundamentales y profundas, normalmente no suelen ser expresadas, ni siquiera ante uno mismo. Estas ideas son consideradas por la persona como verdad absoluta. Es así como las

creencias centrales inciden en el desarrollo de las *creencias intermedias*, que consisten en actitudes, reglas y presunciones que a menudo no son expresadas. A su vez, influyen en la forma de ver una situación, en el modo como se piensa, siente y se comporta.

La Figura 1 clarifica cómo es que el Modelo Cognoscitivo relaciona los pensamientos



automáticos con las creencias centrales e intermedias.

Tomada de Beck, 2000, p. 37

Como se puede observar, ante una situación sea problemática o no, las creencias de una persona influyen sobre sus percepciones, que son expresadas por medio de pensamientos automáticos específicos para esa situación; que a su vez repercuten en las emociones, las cuales influyen sobre la conducta y llevan a ciertas respuestas fisiológicas (Beck, 2000).

Se eligió utilizar este enfoque dado que la forma en la que se perciben y piensan los problemas interpersonales se relaciona con el modo de resolverlos. Por lo que tener pensamientos positivos al momento de enfrentarse con un problema ayudará a que su resolución sea eficaz

disminuyendo las emociones negativas como ansiedad, estrés, enojo y como consecuencia se podrá incrementar el bienestar emocional y personal.

2.5 Capacidad reflexiva

Este tema se aborda dado que esta capacidad es fortalecida cuando se implementa el Entrenamiento en Resolución de Problemas (ERP), es por ello fue una de las habilidades que más se reforzaron durante la implementación del Taller.

La capacidad reflexiva se entiende como un conjunto de funciones psíquicas superiores que permiten identificar y comprender los propios estados mentales y los de otros, así como interpretar las intenciones, deseos, sentimientos y creencias propias y ajenas (Sánchez, et al., 2015).

La reflexión constituye una operación o facultad de la mente humana que permite a la persona un conocimiento de sí misma y de sus acciones, examina las ideas e impactos recibidos a través de los sentidos y la percepción. Utiliza determinadas estrategias como la comunicación, la toma de decisiones y la acción. Así mismo, supone una actitud exploratoria de indagación, cuestionamiento, crítica y búsqueda sobre lo que se piensa (Domingo y Gómez 2014).

Brockbank, y Mc Gill (2002) explican que la reflexión es un proceso mediante el cual se toman en cuenta las experiencias acumuladas en la persona. Por tal motivo, tiene lugar en todas las situaciones de toma de decisiones y de resolución de problemas en la vida cotidiana. Por lo cual exige integrar estas experiencias en el conjunto de conocimientos y reflexiones sobre alternativas de actuación (Domingo y Gómez, 2014).

De esta manera, el pensamiento reflexivo requiere de un orden y sistematización dirigidos a una conclusión aceptable que precisa estructurar la sucesión de ideas como secuencia ordenada que conduce a una conclusión (Domingo y Gómez, 2014).

2.6 Entrenamiento en Resolución de Problemas (ERP) – D’Zurilla y Nezu (1982)

El objetivo del ERP es ayudar a la persona a identificar y resolver problemas que son antecedentes de conductas mal adaptativas y al mismo tiempo, enseñarle habilidades que le permitan resolver futuros problemas de forma eficaz e independiente (D’Zurilla, 1986).

Un programa de entrenamiento basado en este Modelo puede ser usado de diversas formas: como tratamiento, apoyo o prevención, dependiendo del objetivo a trabajar y se puede adaptar para el trabajo individual, en grupos pequeños (seis u ocho personas) o en grupos grandes como serían cursos o talleres. Las ventajas de trabajarlo de forma individual es que se adapta a la necesidad personal, es privado y la atención es personalizada. En cambio, los beneficios de trabajarse en grupo es que se pueden compartir las ideas y experiencias de los participantes generando aprendizaje, motivación, apoyo y reforzamiento social entre los integrantes (D’Zurilla, 1986).

El ERP plantea los siguientes componentes:

Figura 2

Procedimiento del Modelo Entrenamiento de Resolución de Problemas



Elaboración propia a partir de D'Zurilla (1986)

Su implementación puede llevarse a cabo de forma ordenada, pero si es necesario, se permite regresar a puntos anteriores para obtener más información sobre el problema o para encontrar alguna mejor solución.

Enseguida se describe detalladamente cada uno de los componentes del procedimiento, según lo menciona D´Zurilla (1986).

2.6.1 Orientación del problema.

Esta es la primera fase que establece el ERP, su principal función es enfocar la atención de la persona en pensamientos positivos y alejarla de los improductivos, pues éstos pueden generarle preocupación. Lo anterior ayuda a incrementar el esfuerzo y la persistencia para enfrentar el estrés y los obstáculos, con la intención de disminuir la angustia emocional.

Una atribución positiva del problema implica otorgar su causa a factores ambientales y/o personales, los cuales pueden ser transitorios o cambiantes, la persona lo puede percibir como una oportunidad de crecimiento, enfrentando la situación problemática e iniciando un plan para resolverlo. Por el contrario, una atribución negativa tendería a otorgar la causa a algún defecto personal que no puede cambiarse, produciendo ansiedad y que el desempeño en la solución sea ineficiente o se evite.

Para facilitar la independencia al resolver problemas es necesario que el individuo realice consigo mismo un compromiso consciente para pensar en la solución de problemas, sobre todo, para acercarse activamente a la situación.

2.6.2 Definición y formulación del problema.

El propósito de esta tarea es reunir información acerca del problema, clarificar su naturaleza, establecer metas realistas y reevaluar su significado para el bienestar personal y social. Definirlo correctamente facilita la generación de soluciones, mejora la toma de decisiones y ayuda a verificar la solución con precisión.

Este componente favorece la transformación de lo que se considera ambiguo y vago de la situación, a manera de obtener información más clara y concreta.

Es importante tener en cuenta que el problema fundamental puede ser el primero de una cadena, donde el A causa el B, que a su vez cause el C. Por lo que es mejor identificar el A y resolverlo primero y si es posible, éste puede eliminar los otros.

Para identificar cuál es el más importante o si tiene algún antecedente ayudan las preguntas ¿Qué causó este problema? o ¿Por qué?

2.6.3 Generación de soluciones alternativas.

Como se ha mencionado, el propósito de esta tarea es *generar la mayor cantidad de soluciones alternativas*, ya que maximiza la oportunidad de encontrar la que se considere “mejor” solución.

Pueden surgir algunos obstáculos para poder elaborarlas, a causa de los hábitos y costumbres de la persona. D’Zurilla (1986) menciona que éstos no suelen pensarse ya que son aprendidos de situaciones pasadas, lo que lleva a dar respuestas automáticas a los problemas dificultando su efectiva solución.

Para poder crearlas se sugiere que las soluciones que se encuentren sean variadas evitando encontrar sólo una categoría o estrategia, por lo que es importante ocupar la imaginación y aplazar su juicio.

Después de realizar una lista de soluciones alternativas, éstas se podrán combinar para crear una nueva, considerando cambios o añadiduras para mejorar las soluciones existentes o producir otras nuevas. Una vez que se han llevado a cabo estos procedimientos se podrá continuar con la evaluación de las estrategias.

2.6.4 Toma de decisión.

El propósito de esta tarea es evaluar (comparar y juzgar) las soluciones alternativas antes mencionadas y elegir la que se considere mejor para implementarla después.

El primer paso para tomar una decisión es eliminar las soluciones que no sean factibles dado la ausencia de habilidades o recursos disponibles que impidan realizarlas apropiadamente, y/o aquellas que sean inaceptables debido a que las probabilidades de consecuencias negativas sean altas.

Posteriormente es necesario valorar cada una basándose en brindar a la persona y a las partes implicadas bienestar emocional y tranquilidad.

Se podrán probar las diferentes soluciones alternativas usando un ensayo (rol-playing), lo que ayudará a tomar conciencia de los sentimientos y creencias de una solución en particular.

2.6.5 Implementación y verificación de la solución

El propósito de esta tarea es *evaluar y verificar la efectividad de la solución* elegida en la vida real. Hasta este punto el problema sólo ha sido resuelto simbólicamente. Por lo que es el momento de implementar la estrategia en la vida real y evaluar su resultado objetivamente.

La forma de hacerlo es tomando nuevamente en cuenta el bienestar emocional y personal de las partes implicadas.

Como último paso, la propia persona se recompensa por el trabajo realizado. Esto puede ser mediante una autoevaluación positiva como una felicitación por haber manejado el problema. Aunque también es posible que la recompensa sea tangible. Este reforzamiento fortalece la percepción de las expectativas de control y autoeficacia que son importantes para la solución de futuros problemas.

Se puede concluir que el ERP es un método que por medio de la reflexión fortalece diversas habilidades para resolver eficazmente los problemas de la vida cotidiana, el cual a través de sus diversos componentes examina la situación problemática dando lugar a encontrar la mejor solución para las personas implicadas.

Capítulo 3. Método

3.1 Objetivo

Analizar el proceso de resolución de problemas interpersonales en siete jóvenes que viven con la condición de discapacidad intelectual, ocupando como estrategia de intervención el modelo de Entrenamiento en Resolución de Problemas.

3.2 Preguntas de Investigación

Las preguntas que surgieron para esta investigación son:

- ¿Cuáles son los aspectos que obstaculizan y facilitan la efectiva solución de problemas en los siete jóvenes que participaron?
- ¿Cómo influye la promoción de la reflexión para que ellos sean más asertivos en la solución de sus problemas?
- ¿Qué tan útiles fueron las imágenes como medio para evaluar el proceso de solución de problemas en estos jóvenes?
- ¿Qué papel juegan los padres, madres y hermanos en el proceso?
- ¿Qué papel juegan las maestras en el proceso?

3.3 Tipo de estudio

La investigación que se realizó fue de tipo cualitativo mediante el método fenomenológico.

3.4 Antecedentes

El escenario donde se llevó a cabo la investigación es una Institución privada de Educación Especial en el sur de la Ciudad de México. Se creó el 27 de febrero de 1977 como un proyecto en conjunto de la Facultad de Psicología UNAM y un grupo de padres de familia de niños con discapacidad intelectual, cuya intención fue beneficiar a esta población y a estudiantes e investigadores de la Facultad.

En este sentido, las funciones principales que desarrolla son:

- Servicio a la comunidad: Brindar opciones y alternativas educativas a la población solicitante y a sus familias.
- Investigación: Generar productos a nivel tecnológico que permita la creación de medios y procedimientos congruentes con sus objetivos psicoeducativos.
- Formación y actualización profesional: Capacitar a estudiantes y profesionales en el uso de dichos recursos técnicos para hacer más eficaz y eficiente su labor, coadyuvando a la formación de profesionales reflexivos, responsables, eficaces y comprometidos con atender las necesidades de esta población
- Difusión y extensión: Hacer del conocimiento de la comunidad social y profesional la existencia del Centro para que pudieran ser de beneficio general y cumplir las metas propuestas.

Actualmente tiene como misión: Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que viven con discapacidad intelectual y/o con necesidades de educación especial (procesos de aprendizaje como lecto-escritura, matemáticas, emocionales y de conducta) así como la de sus familias; realizando estas acciones en corresponsabilidad con los diferentes sectores involucrados (usuarios, familias y profesionales).

Su visión es: Ser una organización generadora de proyectos y programas de relevancia social a nivel nacional e internacional, que favorezca la inclusión y la diversidad como fuentes de enriquecimiento social y cultural.

Como parte de los servicios que brinda a la comunidad cuenta con cinco programas educativos para jóvenes y adultos con discapacidad intelectual, mismos que dependen del momento de vida de los integrantes del grupo: Autosuficiencia en la Vida Diaria, Construyendo

Identidad, Desarrollo Personal, Formación Laboral y Vida en Comunidad, donde los programas se adaptan a las necesidades de apoyo de cada uno de los integrantes (Roth, E., comunicación personal, 17 de abril de 2023).

3.5 Selección de la muestra

La elección de la muestra fue intencional. Se decidió trabajar con el grupo de adultos jóvenes del programa de Formación Laboral, dado que las y los integrantes se encontraban en capacitación para incorporarse a un espacio laboral, por lo cual era necesario que desarrollaran o incrementaran estrategias eficientes para solucionar los problemas que se pudieran enfrentar en el entorno laboral, familiar y comunitario.

Participantes

El grupo de participantes estaba integrado por siete personas cuyas edades variaban entre 18 y 34 años. En la Tabla no, 2 se describen sus datos generales y por motivos de confidencialidad, los siete participantes del taller recibieron los siguientes nombres: *José, María, Iván, Tomás, Mónica, Verónica y Karina.*

Tabla 2

Información de los participantes directos de la investigación

Participantes directos	Sexo	Edad (años)	Tiempo de formación en el Centro (años)	Nivel de estudios	Nivel socioeconómico
José	Hombre	34	6	Secundaria	Medio alto
María	Mujer	28	1	Secundaria	Medio
Iván	Hombre	22	3	Secundaria	Alto
Tomás	Hombre	25	5	Secundaria (comenzada)	Medio
Mónica	Mujer	26	5	Secundaria	Medio alto
Verónica	Mujer	18	1	Secundaria trunca	Medio alto
Karina	Mujer	32	9	Secundaria en proceso	Medio alto

De forma indirecta participaron 7 madres, 6 padres, 4 hermanos y 2 maestras responsables del grupo, un total de 19 personas. En la Tabla no, 3 se especifica el nivel de estudios de las madres y los padres.

Tabla 3

Información de los participantes indirectos de la investigación

Grado escolar	Preparatoria	Licenciatura	Posgrado	Otro
Padre	1	4	1	-
Madre	-	6	-	-

Nota. No se obtuvo la información de una madre

3. 6 Instrumentos y materiales

Se diseñaron y aplicaron los siguientes instrumentos:

- Cuestionario para indagar problemas y con quiénes los tenían.
- Imágenes de problemas para indagar procesos de solución.

En el siguiente apartado se puntualiza cómo es que se realizaron cada uno de éstos. Debido al tipo de investigación, se considera que el diseño y la aplicación forman parte del Procedimiento.

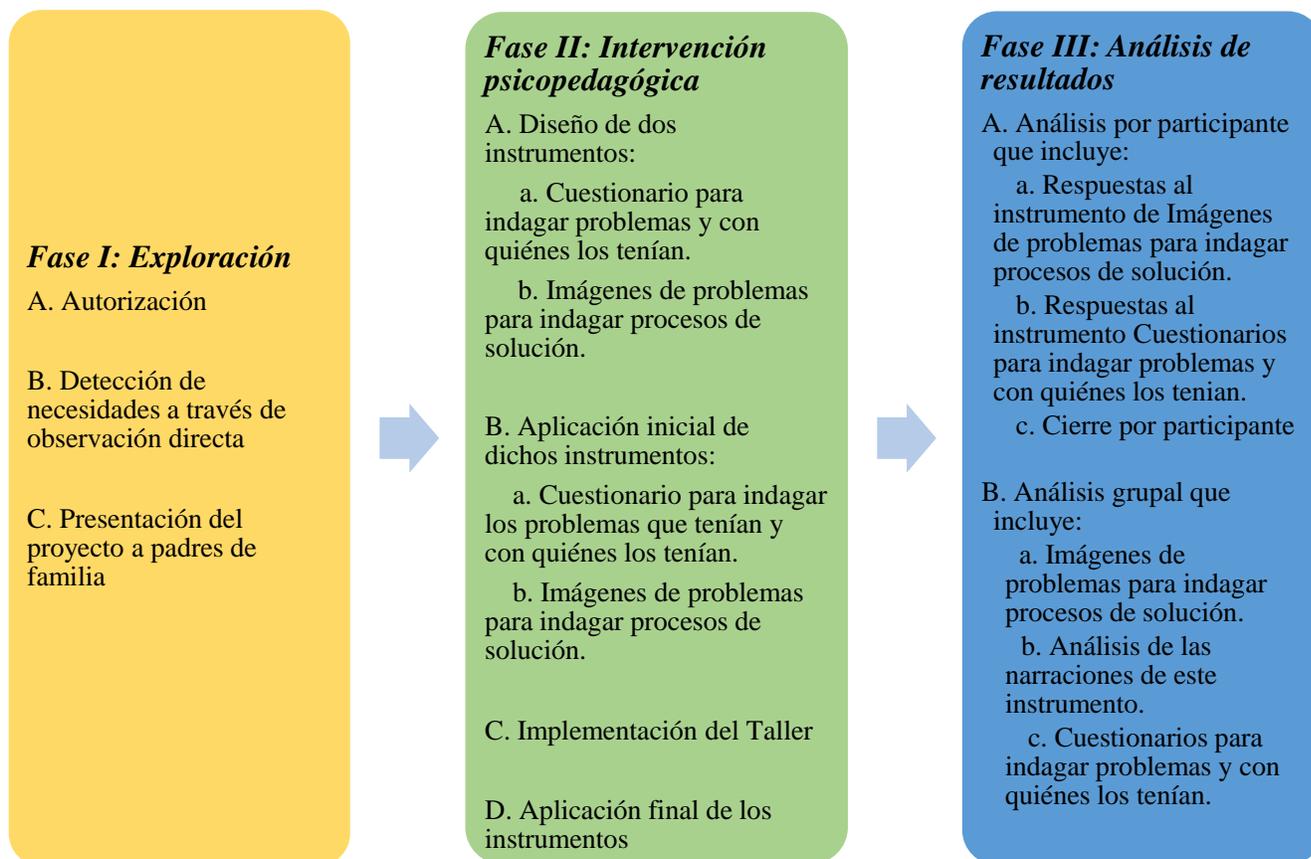
3.7 Procedimiento

En este apartado se explicará detalladamente la forma en la que se llevó a cabo la investigación. El trabajo realizado estuvo dividido en tres fases, como se muestra en la Figura no,

3.

Figura 3

Fases del Proyecto de Investigación



Elaboración propia

Fase I: Exploración

Esta fase tuvo como objetivo conocer y detectar las características de los participantes para planear las actividades y posteriormente elaborar los instrumentos de evaluación acordes con información recabada. Consta de tres puntos, los cuales se abordarán enseguida.

A. Autorización

Se pidió autorización de la directora del centro educativo para realizar la investigación entregándole dos documentos: Una carta permiso y la presentación del Programa de trabajo.

B. Detección de necesidades a través de observación directa:

Se les informó a las maestras del proyecto educativo de Formación Laboral la propuesta para trabajar con sus alumnos y se les pidió permiso para que la facilitadora que escribe el presente trabajo pudiera llevar a cabo cuatro observaciones de las actividades escolares que se realizan en horario matutino, con el propósito de conocer las características y habilidades de cada participante y contar con información acerca del tipo de actividades que sería conveniente diseñar para las intervenciones.

C. Presentación del proyecto

Se presentó a los padres el proyecto de investigación “Análisis del proceso de resolución de problemas interpersonales en personas con discapacidad intelectual”, con la intención de mantenerlos informados y pedirles por escrito su consentimiento para trabajar con sus hijos (Anexo 1).

Fase II: Intervención psicopedagógica

En esta fase se describe el procedimiento seguido para el diseño y la aplicación de los instrumentos para la indagación de los problemas de los participantes. A continuación, se detalla cómo se llevó a cabo el Taller y se concluye con la aplicación final de los primeros.

A. Diseño de dos instrumentos:

- a. Cuestionario para indagar los problemas que tenían y con quiénes los tenían.

Este instrumento (Anexo 2) cuenta con diversas preguntas que indagan si se considera que el/la participante posee las habilidades necesarias para solucionar sus problemas interpersonales,

si requiere mejorar esas habilidades, quiénes son las personas con las que tiene problemas, por qué motivos y qué hace ella o él para resolver dichas problemáticas.

La intención fue conocer los principales problemas que tenían en ese momento las y los participantes y el proceso que realizaban para solucionarlos para que a partir de ello se realizara el segundo instrumento.

b. Imágenes de problemas para indagar procesos de solución.

Con base en las observaciones realizadas y las respuestas obtenidas en los cuestionarios mencionados se creó un instrumento con imágenes que ilustraban las principales problemáticas expresadas por los participantes (Anexo 3), teniendo cinco temas: Obediencia, Permisos, Celos, Defensa de gustos propios e Interacción. El diseño de las imágenes se llevó a cabo con el apoyo de una alumna de la carrera de Diseño Gráfico que realizó su servicio social en el centro educativo.

Para saber si las imágenes serían fáciles de comprender para los y las participantes se realizó un piloteo de las mismas con cuatro personas con discapacidad intelectual externas a la investigación.

B. Aplicación inicial de dichos instrumentos

a. Cuestionario para indagar los problemas que tenían y con quiénes los tenían.

Fue aplicado a madres, padres, hermanas y hermanos, maestras y al mismo participante.

b. Imágenes de problemas para indagar procesos de solución.

Se llevó a cabo de forma individual intentando que hubiera la menor distracción posible. En ese espacio que se tuvo con cada uno de los participantes, se les explicaron las actividades que se realizarían con ellas y ellos, firmando una carta en la que aceptaron participar voluntariamente (Anexo 4). Todo fue videograbado para posteriormente analizarlo.

La aplicación del instrumento se realizó de la siguiente forma:

Se explicó a cada participante que se le mostrarían cinco imágenes con diferentes problemas, con el fin de que compartieran cómo resolverían estas situaciones. Las imágenes se fueron pasando y respondiendo de una en una.

Primero sólo se les mostró la imagen, señalando el texto en donde empezaba la lectura para que lo leyeran y después exploraran visualmente la imagen.

A continuación, se les preguntó ¿cómo resolverías ese problema?, dejando que el participante contestara libremente. Si en su respuesta no expresaba una solución, la facilitadora explicaba de forma detallada la situación y nuevamente repetía la pregunta para que la respondieran; si aun así se observaba incompreensión, la facilitadora intervenía para ejemplificar la situación como si le ocurriera al propio participante.

c. Diseño e implementación del Taller:

El Taller se diseñó con el fin de que fuera significativo para los participantes, por lo que los problemas se eligieron de situaciones que se describieron en los Cuestionarios aplicados inicialmente, algunos problemas fueron propuestos por las maestras del grupo y otros por los propios participantes, los cuales eran situaciones que vivían en su casa, escuela o trabajo.

Este Taller se llevó a cabo de forma grupal, durante doce sesiones de una hora y media cada una, una vez por semana. Se mantuvo comunicación constante con las maestras, quienes en algunas sesiones propusieron las problemáticas para abordar y ayudaron a los participantes a estructurar verbalmente sus problemas. Durante todo el taller se trabajaron cada una de las etapas del Entrenamiento en Resolución de Problemas (ERP). En cada sesión la facilitadora fue valorando por medio de la observación y registro en bitácora los procesos para resolver problemas de cada uno de los participantes.

Fue necesario realizar modificaciones al Método planteado en el marco teórico, ya que se requería hacer más comprensible y específico para responder a las características de los participantes.

En la Tabla 4 se describen los cambios que se hicieron en cada uno de los componentes del Método:

Tabla 4

Modificaciones que se hicieron al Método de Entrenamiento en Resolución de Problemas (ERP)

Etapas del método de Entrenamiento en Resolución de Problemas (ERP)	Características del ERP mencionadas en el marco teórico	Modificaciones realizadas al método por la facilitadora del Taller
Orientación hacia el problema	<ul style="list-style-type: none"> • Percibir los problemas de forma positiva. • Asignar la causa de los problemas a factores que pueden ser transitorios y cambiarse. • Apreciación del problema: positivo o negativo. • La creencia del individuo de poder o no resolver el problema. 	<p>Se buscó que cada uno de los participantes identificara</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de pensamiento positivo o negativo de los problemas. • Emociones que surgían en los involucrados.
Definición y formulación del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Reunir información para distinguir la relevante de la irrelevante. • Entender cuáles son las condiciones presentes del problema. • Identificar el problema más importante con las preguntas: ¿Qué causó este problema? ¿Por qué? 	<p>Los participantes respondían las siguientes preguntas de cada uno de los problemas con respecto a las personas involucradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué pasó? • ¿Quién está implicado? • ¿Dónde pasó? • ¿Por qué pasó? • ¿Qué responsabilidad tengo?
Generación de soluciones alternativas	<ul style="list-style-type: none"> • Generar la mayor cantidad de soluciones • Suspender la evaluación de ideas, es decir, evitar decidir si es correcta o no. • Generar soluciones con gran variedad. 	<p>Se motivó a cada uno de los participantes a elaborar al menos una solución.</p>
Toma de decisión	<p>Evaluar (comparar y juzgar) las soluciones alternativas, tomando en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Brindar bienestar emocional. ○ Brindar bienestar personal y social. 	<p>Si en el grupo surgían dos soluciones o más, en conjunto se elegía una de ellas, tomando en cuenta que fuera positiva y beneficiara a todas las personas implicadas en el problema.</p>
Implementación y verificación de la solución	<p>Evaluar y verificar la efectividad de la solución en la vida real.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Autoevaluar el resultado de la solución. ○ Recompensar el trabajo realizado, como con una felicitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron representaciones con títeres y actuaciones de los participantes. • De forma grupal se reflexionó cómo lo habían hecho y qué se podía mejorar. • Cada uno se felicitaba por el trabajo que hizo.

Elaboración propia

En el Anexo 5 se presenta el Programa de Intervención psicopedagógica, por medio de doce tablas donde se describen cada una de las sesiones del Taller. Cabe mencionar que todas éstas fueron videograbadas. La información que se obtenía en cada una de las sesiones se registraba en una bitácora, donde la facilitadora asentaba cómo realizaba las actividades cada uno de los participantes, dependiendo del objetivo. De esta manera, fue posible apreciar las actividades que funcionaban mejor.

D. Aplicación final de los instrumentos

Al concluir la segunda fase del taller se aplicó nuevamente el Cuestionario para indagar problemas (Anexo 2), teniendo como intención conocer con quiénes tenían problemas y cómo los resolvían. Esta aplicación se hizo de nuevo de forma grupal y fue guiada por una de sus maestras y la facilitadora.

El mismo cuestionario final se envió a sus papás, mamás, hermanos y hermanas, y maestras.

Posteriormente, se recolectaron las narrativas de las y los participantes sobre las estrategias de solución que dieron respecto a las imágenes de los problemas planteados. De esta manera fue posible comparar los datos obtenidos antes y después de la intervención.

Capítulo 4. Análisis de resultados

Debido al tipo de estudio, el análisis de los datos y sus resultados se presentarán de forma paralela.

En este capítulo se van a describir los resultados de cada participante, sus respuestas a los instrumentos aplicados antes y después del Taller, cómo puntuaron en cada proceso de solución y las observaciones de la facilitadora. Al finalizar se expondrán los datos y resultados de forma grupal.

La manera en la que se presentarán los resultados individuales y su análisis será mediante tres secciones:

- A. Respuestas al instrumento de “Imágenes de problemas para indagar procesos de solución”
- B. Respuestas al instrumento “Cuestionarios para indagar los problemas que tenían y con quiénes los tenían”
- C. Cierre por participante.

Enseguida, se explicará la forma en la que se presentarán estos resultados y su análisis, así como las claves y símbolos utilizados en las respuestas de los dos instrumentos.

A. Respuestas al instrumento de Imágenes de problemas para indagar procesos de solución

- *Transcripción de Narrativas de los participantes antes y después de la intervención y su análisis:* Enseguida se presentan las cinco imágenes en una tabla que comparan las narrativas iniciales y finales de cada participante (representado con la inicial de su nombre) y la facilitadora (representado con la letra *F*).

Dado que las transcripciones son textuales se encontraron algunos fragmentos difíciles de comprender, palabras combinadas o estructura de las oraciones que no cumple con las normas de redacción establecidas. Se resalta que en ocasiones la expresión de las personas que viven con condición de discapacidad intelectual es limitada, como se vio en el apartado *1.5.3 Necesidades de comunicación* del marco teórico.

Para analizar las transcripciones se ocuparon los siguientes símbolos que se presentan en la Tabla 5.

Tabla 5

Simbología ocupada en las transcripciones del Instrumento Imágenes de problemas para indagar procesos de solución

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible

Elaboración propia

- *Tabla de clasificación de respuestas del método ERP*: Se muestra la Tabla 6 en la que se clasifican las respuestas de los participantes de acuerdo con tres tipos de respuestas: Racional, Impulsivo y Pasivo, retomado del libro *Social Problem Solving* (2004) y adaptado por la facilitadora para esta población. Es importante tener presente que, más elementos de respuesta racional, indican un mejor desempeño para resolver problemas. A diferencia de ello, las respuestas impulsivas y pasivas refieren a un desempeño poco efectivo.

Las clasificaciones se realizaron de la siguiente manera:

Tabla 6

Adaptación de las Estrategias del Método ERP a las características de la población.

Tipo de respuesta	Descripción
Respuesta Racional	Menciona elementos del problema Se identifica con el problema Identifica sentimientos de los involucrados Identifica alguna técnica para tranquilizarse Es empático Toma en cuenta sus propios deseos Utiliza diálogo asertivo Negocia para lograr sus objetivos
Respuesta Impulsiva	Utiliza diálogo no asertivo No monitorea consecuencias Menciona lo primero que se le viene a la mente
Respuesta Pasiva	Deja que otra persona lo resuelva No confronta el problema Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos

Elaboración propia a partir de D'Zurilla, Nezu y Maydeu-Olivares (2004)

B. Respuestas al Cuestionario para indagar problemas con las personas del entorno de las y los participantes.

Se analizaron las respuestas de las personas a las que se les aplicó este instrumento

1. *¿Con quién tiene problemas el participante?*
2. *¿Qué hace el participante para resolver los problemas?*

En la sección de la primera pregunta aparece una tabla, en la primera fila se representa con diferentes colores a las personas con las que el participante podría presentar problemas en el momento en el que se aplicaron los cuestionarios. Posteriormente se presenta la comparativa de los resultados de la evaluación inicial y el final.

Tabla 7

Ejemplo de la Tabla para indagar *¿Con Quién Tiene Problemas el Participante?*, pregunta del Cuestionario aplicado antes y después de intervención

						
Cuestionario Inicial						
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Quién lo dijo?	Mamá					
	Hermano					
	José					
	Maestra					
Cuestionario Final						
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Quién lo dijo?	Mamá					
	Hermano					
	José					
	Maestra					

Elaboración propia

En la Tabla 8 se ejemplifican las respuestas de la segunda pregunta *¿Qué hace el participante para resolver los problemas?* en donde se muestran los puntajes obtenidos del Cuestionario aplicado al inicio y al final. En la primera columna aparecen los elementos del proceso de solución, en las siguientes columnas, se observan dos puntajes, primero del cuestionario inicial y después del final. Es importante tener en cuenta que, un mayor puntaje, indica mejores

estrategias para resolver problemas. Se comparan las competencias de cada participante, ya que en cada caso contestaron los cuestionarios diferente cantidad de personas debido a que algunos no tienen hermanos o su papá o mamá falleció.

Tabla 8

Ejemplo de la Tabla para recoger las respuestas a la Pregunta ¿Qué hace el Participante para Resolver los Problemas?

Proceso de solución	Puntaje Cuestionario inicial	Puntaje Cuestionario Final
1. Grita		
2. Pega		
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo		
4. Acepta que lo tiene		
5. Entiende qué pasa		
6. Reconoce cómo se siente		
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva		
8. Pide apoyo para entenderlo		
9. Encuentra diferentes soluciones		
10. Piensa en las consecuencias de cada solución		
11. Elige una de ellas		
12. Evalúa la decisión que toma		
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)		

Elaboración propia

Se emplean colores diferentes para denotar si se incrementaron las estrategias que utilizan los participantes para resolver los problemas de su vida cotidiana, esto desde la perspectiva de las personas que contestaron el cuestionario, como se muestra a continuación:

 No hubo cambio, la puntuación se mantuvo igual

 Hubo cambio ya que la puntuación aumentó

Para más información de cómo se obtuvieron los puntajes y los resultados de cada uno de los participantes será necesario consultar el Anexo 6.

C. Cierre para cada Participante

Para concluir los resultados de cada uno de los jóvenes, se presenta un resumen que retoma los aspectos más esenciales del análisis descrito. Se agregan observaciones realizadas por la facilitadora en relación con la disposición, el desempeño o las características puntuales del participante que se observaron durante el Taller.

A continuación, se describirán los análisis y resultados individuales de las y los participantes, obtenidos mediante los instrumentos aplicados antes y después de la intervención.

1.1 José

A. Respuestas al instrumento de Imágenes de problemas para indagar procesos de solución

Tabla 9

Análisis Conversacional Imagen Obediencia. José

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprendible
Transcripción aplicación inicial – 19/09/2016	
F: <i>Te voy a enseñar unos dibujos y tú me vas a decir cómo resolverías esos problemas</i>	
J: <i>Sí</i>	
F: <i>¿Sale?</i>	
J: (Afirma con la cabeza)	
F: <i>Este es el primero</i> (le muestra la I1 y señala en dónde empieza la lectura)	
J: <i>Mmm</i> (comienza a leer en silencio)	
F: <i>Si puedes leerlo en voz alta mucho mejor</i>	
J: <i>Ah bueno.</i> (Leyendo) <i>“Pepe está visitando a sus primos y su mamá que ya quiere irse a su casa”</i>	
F: <i>Ajá</i>	
J: (Leyendo) <i>“Pepe ya vámonos. No, no quiero irme estoy viendo una peli”</i> (observa la imagen)	
F: <i>¿Tú cómo resolverías ese problema?</i>	
J: (observa de nuevo la imagen) <i>Pues yo lo resolviera...pues...diciéndole a mi mamá espérame tantito, ahorita que termine la película nos vamos, pero amablemente...</i>	
F: <i>¿Amablemente?... ok... ¿Y si te sientes enojado?</i>	
J: <i>No, pues me tranquilizaría primero antes de contestar</i>	
Transcripción aplicación final – 10/03/2017	
F: (muestra I1) <i>Este es el primero, si lo puedes leer en voz alta mejor</i>	
J: (leyendo) <i>“Pepe está visitando a sus primos y su mamá ya quiere irse a su casa” ¿También este?</i> (señala el diálogo que sigue)	
F: <i>Sí</i>	
J: (leyendo) <i>“Pepe ya vámonos. No, no quiero irme estoy viendo una peli”</i>	
F: <i>Ajá, ¿cómo resolverías ese problema?</i>	
J: <i>Diciendo madre, ahorita que termine la película o no sé</i>	
F: <i>¿Cómo le dirías?</i>	
J: <i>Amablemente</i>	
F: <i>¿Amablemente?</i>	
J: <i>Ahorita que termine la película nos podemos ir</i>	
F: <i>¿Y si ya se empieza a sentir enojado?</i>	
J: <i>Pues primero relajarme y decirnos oye madre, nos puedes, madre ahorita que termine la película nos podemos ir, amablemente, que sea amablemente.</i>	
F: <i>Amablemente, ¿cómo se podría tranquilizar o relajar?</i>	
J: <i>Respirar</i>	
F: <i>¿Cómo?</i>	
J: (inhala y exhala) <i>O otra manera (junta las manos intentando hacer la respiración de elefante) así como [¿?]</i>	
Análisis	
Se observa que el participante cuenta con requisitos para resolver problemas, como: tranquilizarse y contestar amablemente.	Se puede notar que, a diferencia del Análisis inicial, el participante mencionó una estrategia específica de respiración que se enseñó en el Taller.
También se puede observar que dentro de su discurso se encuentran dos silencios, lo que puede representar que no sabía qué decir.	

Tabla 10

Análisis Conversacional Imagen Permisos. José

...	Silencio	
()	Acciones	
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona	
[]	No se está seguro de lo que dijo	
[¿?]	Audio incomprensible	
Transcripción aplicación inicial – 19/09/2016		Transcripción aplicación final – 10/03/2017
F: (Muestra la I2) <i>Este es el segundo</i>	J: (Leyendo) <i>“Los amigos Nacho y lo invitan a una fiesta”</i>	F: <i>Ajá, ok muy bien, este es el que sigue (muestra I2)</i>
F: <i>“Los amigos de Nacho”</i>	F: (Repite) <i>“Los amigos de Nacho los invitan a una fiesta”</i>	J: (leyendo) <i>“Los amigos de Nacho le invitan a una fiesta. Nacho te invito a mi fiesta de cumpleaños. Sí estaría increíble. E papá, ¿Papá puedo ir a la fiesta? No, es peligroso y yo no puedo ir por ti”</i>
F: (Afirma)	J: (Leyendo) <i>“Nacho, te invito a mi fiesta de cumpleaños. Sí estaría increíble. Papá ¿puedo ir a la fiesta? No, es peligroso y yo no puedo ir por ti”</i> ... (Ve la imagen y sonrío)	F: <i>Mjú, ¿cómo resolverías tú ese problema?</i>
J: (Viendo la imagen) <i>Pues yo lo resolvería, pues decirle que son los compañeros de la escuela y que si no... pues... un... si... bueno dependiendo de... no sé, la verdad es que no sé, la verdad ahí no tengo...</i>	F: <i>¿Tú cómo resolvería ese problema?</i>	J: <i>Decir los este... ah pus Na, por decir Nacho puede decir a los papás del que está invitando a la fiesta que si lo pueden llevar o recoger, bueno que si lo pueden recoger o llevar, si no puede el papá pues la mamá o un hermano que lo recoja o algo, ver alternativas de cómo hacerlo para poder ir a la fiesta (ríe)</i>
F: <i>Pero cómo...Imagínate que tú eres Nacho</i>	J: (Ríe)	
F: <i>Y te invitan a una fiesta de cumpleaños, tú mamá dice que no... ¿Qué harías tú?</i>	J: <i>Yo haría que... pues es mi compañero de la escuela, que pues tú ya lo conoces bien cómo es y... pues a mí me gustaría que fuera un ratito...</i>	
Análisis		
En la primera respuesta se puede apreciar claramente que el participante no sabía cómo dar una solución al problema que se le estaba presentando, pudiendo ser la explicación de la gran cantidad de silencios que hubo.		En esta valoración, se puede ver la diferencia de la respuesta con la anterior, lo que indica que tuvo más claridad y organización de sus ideas, ya que la cantidad de silencios disminuyó considerablemente y el habla fue más fluida. Prevaleció la intención de dialogar para conseguir lo que quiere, pero dando más opciones de solución, lo cual fue trabajado a lo largo de toda la intervención.
En la segunda respuesta, ya con menos silencios, se puede observar que contaba con algunos requisitos como es el interés por dialogar para conseguir lo que quiere.		

Tabla 11

Análisis Conversacional Imagen Celos. José

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
<hr/>	
Transcripción aplicación inicial – 19/09/2016	Transcripción aplicación final – 10/03/2017
<hr/>	
<i>Ok, muy bien. (Muestra la I3).</i>	<i>F: Ah ok, muy bien. (Muestra I3) Este es el que sigue</i>
<i>J: (Leyendo) “Llega una compañera nueva a la escuela. Mis amigas están con la nueva y ya no me hacen caso” (sonríe)</i>	<i>J: (leyendo) “Llega una compañera nueva a la escuela. Mis amigas están con la nueva y ya no me hace caso” Es como celos ¿no? (ríe)</i>
<i>F: ¿Ahí tú cómo resolverías ese problema?</i>	<i>F: Mjú, sí</i>
<i>J: (Viendo la imagen) Ah! Pues lo resolverías pues... si está otra compañera nueva pues juntarse y pues tener más amistades</i>	<i>J: Pus, si bueno, si en ese caso dice a lo mejor dice “ay es que ya no me hacen caso” y decir “oye por qué ya no me haces caso” y a lo mejor dice es que está la nueva, ya también intégrate ¿no?</i>
	<i>F: Mjú</i>
	<i>J: No pensando mal las cosas que no son</i>
	<i>F: Ok, hablar con la persona antes de pensar mal</i>
	<i>J: Sí</i>
	<i>F: Mjú ¿Sí?</i>
	<i>J: Sí (ríe)</i>
<hr/>	
Análisis	
Como primera instancia se puede observar que el participante no apreció la situación presentada como un problema en el cual hubiera diferentes perspectivas. A pesar de ello, su respuesta fue amistosa, más no logró ser una solución como tal.	En esta valoración se puede apreciar que reconoció el problema e identificó la emoción: “celos”. La solución que estableció pareciera ser la misma que en la Valoración inicial, pero se puede observar que el diálogo es más largo.

Tabla 12

Análisis Conversacional Imagen Defensa de Gustos Propios. José

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
<hr/>	
Transcripción aplicación inicial – 19/09/2016	Transcripción aplicación final – 10/03/2017
<hr/>	
F: Ok... (muestra la I4) Este...	F: (muestra I4) Este es el que sigue
J: (Leyendo) “Paty se puso su blusa y su falda favorita y a su mamá no le gustó y la regañó frente a su tía. ¿Por qué te pusiste eso, te ves muy mal”	J: (leyendo) “Paty su puso su blusa y su falda favoritas su mamá no le gusta regañó en frente de su tía. ¿Por qué te pusiste eso te ves muy mal” (observa la imagen y ríe)
F: ¿Ahí tú cómo resolverías ese problema?	F: ¿Ese cómo lo resolverías?
J: ...pues... si ella le dijera que pues... que qué bueno... que cómo quieres que se pueda vestir, ¿no?	J: Pues yo creo que le diría a su mamá, oye madre ¿por qué no te gusta que me ponga eso? Y ya que la mamá diga, no por esto, por esto, por lo otro
F: Ajá... ¿le preguntarías?	F: ¿Entonces preguntarle por qué no quieres que me ponga eso?
J: Pues sí ¿no? para que...supiera más o menos cómo quiere la mamá que se vista	J: Sí
F: Ok. Si tú fueras la niña...	F: ¿Y si se empieza a sentir enojada?
J: (Ríe)	J: Primero tranquilizarse
F: Tú le preguntarías a tú mamá, ¿cómo quieres que me vista? O ¿tú qué harías ahí?	F: ¿Y si la mamá también está enojada, molesta y le está diciendo feo?
J: Yo pues sí le preguntaría que más o menos cómo es pues porque a lo mejor no entendemos que a veces pues las mamás nos lo dicen por nuestro bien	J: Pues esperar que se le pase, que se le tran, que esté con, que esté tranquila
	F: ¿Entonces las dos se tendrían que tranquilizar?
	J: Sí porque si no, pues nunca llegarían en nada
	F: OK, ajá entonces después de que se tranquilice ya le preguntaría ¿por qué no quieres que me ponga esto?
	J: Sí
	F: ¿O antes?
	J: Primero cuando estén tranquilas las dos
<hr/>	
Análisis	
En esta respuesta se pueden observar la aparición de varios silencios, lo que se puede interpretar como que el participante no sabía qué contestar, pudiera ser porque la imagen refiere a un problema de índole femenino, pero a pesar de ello, muestra dependencia hacia la madre, siendo que se trata de un adulto joven.	Como primer punto se puede observar que el participante indaga, al momento de preguntar por qué no le gusta a la mamá que se ponga eso. Se aprecia que el diálogo fue más fluido en comparación con la valoración inicial, ya no hubo silencios, lo que podría indicar más seguridad en el participante para contestar. Aunque el número de preguntas fue mayor en esta valoración que en la primera, se puede identificar que mencionó una estrategia que se vio en el Taller que es “tranquilizarse”.

Tabla 13

Análisis Conversacional Imagen Interacción. José

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
Transcripción aplicación inicial – 19/09/2016	
Transcripción aplicación final – 10/03/2017	
<p>F: <i>Ok (muestra la I5) Este...</i></p> <p>J: (Leyendo) <i>“Manuel no deja de mandarle mensaje a Lalo y él está muy ocupado. Ash, esta Manuel no deja de mandar whats app y ya me hartó (ve la imagen y sonrío con nerviosismo).</i></p> <p>F: <i>¿Ahí tú cómo resolverías ese problema?</i></p> <p>J: <i>...pues si yo estoy mandando mensajes ya me esperaría hasta que me contestaran, si no pues ya me esperaría al siguiente día que necesito no estar tanto duro y dale y para que así no se enoje la persona</i></p> <p>F: <i>Ok, ¿y si tú fueras Manuel? Perdón ¿Y si tú fueras Lalo? (señala en la imagen al personaje que está con la escoba) el que está ocupado y le están mande y mande mensajes</i></p> <p>J: <i>Pues decirle que... no mande tantos mensajes, decirle de buena manera, oye no mandes tantos, nada más uno y ya después si no te contesto nos veremos en persona... amablemente</i></p> <p>F: (Repitiendo) <i>Amablemente...ok. Muy bien, eso es todo por ahorita. Muchas gracias qué amable eres</i></p> <p>J: (Ríe)</p>	<p>F: <i>Ah ok (muestra I5) Y este es el último</i></p> <p>J: (leyendo) <i>“Manuel no deja de mandarle mensajes a Lalo y está muy ocupado. Ash Manuel, ay ese Manuel no deja de mandarme whats at, whats at ¿así no?</i></p> <p>F: <i>Mjú</i></p> <p>J: (leyendo) <i>ya me hartó. (Observa la imagen) No pues a mí me pasó lo mismo, ¡ah! Pues ya te acuerdas que te platicué de JP que siempre mandaba muchos mensajes, ya no, ya nada más mando un, mando una imagen, me espero, al siguiente día oye hermano ¿qué te gustó? No sí, sí me gustó</i></p> <p>F: <i>¿Entonces ya te esperas hasta que te respondan?</i></p> <p>J: <i>Ajá o si no, si no responde a veces no puede el siguiente día, “oye te mandé mensaje, ah sí perdóname que no pude que estoy ocupado”, porque si no semos sistencia y se puede sabes que, sabes que se enoje sabes que, ya no me hablo o algo a, mejor no, mejor esperar, si no te contesta porque está ocupado y ya al siguiente oye te mandé un mensaje, ah sí es cierto perdóname es que no pude y así</i></p> <p>F: <i>Ajá, entonces ya tratas como de tranquilizarte más y no estar... o todavía de repente llegas a...</i></p> <p>J: <i>No, ya no</i></p> <p>F: <i>¿No ya no?</i></p> <p>J: <i>Ya no (ríe)</i></p> <p>F: <i>¿Con uno y ya?</i></p> <p>J: <i>Con uno y ya, sí sí ya</i></p> <p>F: <i>Ok, muy bien entonces esperarse ¿no? hasta que la otra persona te responda</i></p> <p>J: <i>Sí</i></p> <p>F: <i>¿Y si fuera al contrario? ¿Y si tú eres la persona que está ocupada? Y alguien te está mande, mande y mande ¿qué harías?</i></p> <p>J: <i>Pos hablaría esa persona al siguiente día que nada más una llamada y esperar, si no contesto pues esperar mejor te hablo más al rato o si no pus decirte sabes qué es que no te pude hablar por esto y por lo otro</i></p> <p>F: <i>Mmm ok ¿decirle?</i></p> <p>J: <i>Decirle</i></p> <p>F: <i>Que estaba ocupado, que estaba haciendo no sé qué</i></p> <p>J: <i>Sí</i></p>
Análisis	
<p>Como primer punto, es de gran importancia mencionar que, este participante anteriormente tuvo algunos problemas similares con uno de sus compañeros de la escuela, el cual fue tratado y resuelto con sus maestras. Por esta razón se puede apreciar que la solución que dio fue la que aprendió mediante la experiencia y pareciera tener muy claro lo que se tenía que hacer.</p>	<p>En esta valoración se puede notar claramente la identificación de la situación hacia su persona, así como la solución que él aprendió anteriormente y que la ha llevado a cabo.</p> <p>También se puede notar que el diálogo es fluido y la confianza que estableció con la facilitadora para poder contar lo que le había ocurrido a él. Se aprecia que tiene muy clara la estrategia de solución, la cual es: esperar porque la persona puede estar ocupada.</p>

Tabla 14

Respuestas de José al Instrumento Imágenes de Problemas para Indagar Procesos de Solución que corresponden al Método ERP.

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción		
	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	
Racional	2/8 • Tomó en cuenta sus propios deseos. • Utilizó diálogos asertivos.	3/8 • Identificó alguna técnica para tranquilizarse. • Tomó en cuenta sus propios deseos. • Utilizó diálogo asertivo.	1/8 • Negoció para lograr sus objetivos.	3/8 • Tomó en cuenta sus propios deseos. • Utilizó diálogo asertivo. • Negoció para lograr sus objetivos.		2/8 • Identificó sentimientos de los involucrados. • Utilizó diálogo asertivo.		2/8 • Identificó alguna técnica para tranquilizarse. • Utilizó diálogo asertivo.	2/8 • Fue empático • Utilizó diálogo asertivo	4/8 • Mencionó elementos del problema. • Se identificó con el problema. • Fue empático • Utilizó diálogo asertivo	
		+ 1		+2		+2		+2		+2	
Impulsivo				1/3 • Mencionó lo primero que se le vino a la mente.							
Pasivo							2/3 • No confrontó el problema. • Obedeció a otros sin tomar en cuenta sus propios deseos.				

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción	
	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af
Ejemplos	<p>Ai: “Pues yo lo resolviera...pues...diciéndole a mi mamá espérame tantito, ahorita que termine la película nos vamos, pero amablemente...”</p> <p>Af: “A: Amablemente, ¿cómo se podría tranquilizar o relajar? J: Respirar A: ¿Cómo? J: (inhala y exhala) O otra manera (junta las manos intentando hacer la respiración de elefante).”</p>	<p>Ai: “Yo haría que... pues es mi compañero de la escuela, que pues tú ya lo conoces bien cómo es y... pues a mí me gustaría que fuera un ratito...”</p> <p>Af: “por decir Nacho puede decir a los papás del que está invitando a la fiesta que si lo pueden llevar o recoger, bueno que si lo pueden recoger o llevar, si no puede el papá pues la mamá o un hermano que lo recoja o algo, ver alternativas de cómo hacerlo para poder ir a la fiesta (ríe)”.</p>	<p>Ai: “Yo haría que... pues es mi compañero de la escuela, que pues tú ya lo conoces bien cómo es y... pues a mí me gustaría que fuera un ratito...”</p> <p>Af: “Pus, si bueno, si en ese caso dice a lo mejor dice “ay es que ya no me hacen caso” y decir “oye por qué ya no me haces caso” y a lo mejor dice es que está la nueva, ya también intégrate ¿no?”</p>	<p>Ai: “A: ¿Tú le preguntarías a tú mamá, cómo quieres que me vista? O ¿tú qué harías ahí? J: Yo pues sí le preguntaría que más o menos cómo es pues porque a lo mejor no entendemos que a veces pues las mamás nos lo dicen por nuestro bien”.</p> <p>Af: “Pues yo creo que le diría a su mamá, oye madre ¿por qué no te gusta que me ponga eso? Y ya que la mamá diga, no por esto, por esto, por lo otro”.</p>	<p>Ai: “...pues si yo estoy mandando mensajes ya me esperaría hasta que me contestaran, si no pues ya me esperaría al siguiente día que necesito no estar tanto duro y dale y para que así no se enoje la persona”.</p> <p>Af: “No pues a mí me pasó lo mismo, ¡ah! Pues ya te acuerdas que te platiqué de JP que siempre mandaba muchos mensajes, ya no, ya nada más mando un, mando una imagen, me espero, al siguiente día oye hermano ¿qué te gustó? No sí, sí me gustó”.</p>					

B. Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar los problemas que tenían y con quiénes los tenían

Ahora mismo, se presentan las respuestas a la pregunta ¿Con quién tiene problemas el participante? Los colores que se presentan refieren a las personas con las que tiene problemas.

Figura 4

Personas con quien Tiene Problemas José. Resultados del cuestionario inicial y del final.

		Cuestionario Inicial				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Quién lo dijo?	Mamá			  		
	Hermano					
	José	 		   		
	Maestra			 		
		Cuestionario Final				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Quién lo dijo?	Mamá	  		  		
	Hermano	  		  		
	José	  	 	 		
	Maestra			   		

Enseguida se presentan los resultados a la pregunta ¿Qué hace el participante para resolver los problemas? Se presenta una comparativa antes (Cuestionario inicial) y después (Cuestionario Final) del Taller.

Tabla 15

Proceso de Solución de José para Resolver Problemas. Suma de todas las personas que lo calificaron.

2. ¿Qué Hace el Participante para Resolver los Problemas?		
Proceso de solución	Puntaje Cuestionario inicial	Puntaje Cuestionario Final
1.No grita	13	11
2.No pega	14	13
3.No deja pasar el conflicto sin resolverlo	10	11
4.Acepta que lo tiene	11	11
5.Entiende qué pasa	11	11
6.Reconoce cómo se siente	12	12
7.No pide apoyo para que otra persona se lo resuelva	5	3
8.Pide apoyo para entenderlo	12	14
9.Encuentra diferentes soluciones	6	10
10. Piensa en las consecuencias de cada solución	3	10
11. Elige una de ellas	10	12
12. Evalúa la decisión que toma	10	11
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)	9	10

■ No hubo cambio, la puntuación se mantuvo igual
 ■ Hubo cambio ya que la puntuación aumentó

C. Cierre de José

Para finalizar la presentación del análisis de resultados de José se describen las observaciones generales de la facilitadora en cuanto a sus respuestas a los instrumentos y su desempeño en el taller.

Tomando en cuenta los cuestionarios, valoración de imágenes y observación de la facilitadora durante la intervención, se puede establecer que José desde un inicio contaba con algunos requisitos para resolver problemas, los cuales fueron aprendidos en el Centro Educativo

en donde estudia, lo que le sirvió para adquirir durante el tiempo que duró la implementación del taller las estrategias: no dejar pasar el problema, pedir apoyo, encontrar diferentes soluciones, pensar en las consecuencias, elegir una de ellas, evaluar la decisión que toma y felicitarse a sí mismo.

En la mayoría de las narrativas analizadas, se observan incrementos en el uso de las estrategias generales del método ERP, identificación de emociones, aumento del vocabulario principalmente con el concepto de “soluciones” y saber que para resolver un problema interpersonal se requiere estar tranquilo para poder dialogar.

Es importante mencionar que José, mostró tener interés en la intervención, ya que su actitud al participar era alegre y en las ocasiones cuando no pudo asistir, se acercó a la facilitadora para avisar que iba a ausentarse, lo que parece indicar que para él era importante asistir.

Como se mencionó, José contaba con algunas estrategias racionales, las cuales aumentaron cuando finalizó.

Se puede señalar que José, en general, no mostró comportamientos problemáticos, ya que, en los cuestionarios, la mayor frecuencia que se llegó a mencionar fue que “algunas veces” llega a tener dificultades con mamá, amigos y pareja, lo que prevaleció al finalizar la intervención. Se puede considerar esos son problemas cotidianos pero lo importante es cómo se abordan y se resuelven.

Las personas de su entorno percibieron que las estrategias de José para solucionar problemas se incrementaron.

Se puede concluir que el modelo ERP ayudó a que José, adquiriera algunas estrategias para resolver problemas cotidianos, sobre todo en encontrar diferentes soluciones y pensar en las

consecuencias de cada una de ellas. También se puede afirmar que los requisitos y estrategias con las que el participante contaba le sirvieron para dar sentido al nuevo aprendizaje.

4.2 María

A. Respuestas al instrumento de Imágenes de problemas para indagar procesos de solución

Tabla 16

Análisis Conversacional Imagen Obediencia. María

...	Silencio		
()	Acciones		
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona		
[]	No se está seguro de lo que dijo		
[¿?]	Audio incomprensible		
Transcripción aplicación inicial – 19/09/2016		Transcripción aplicación final – 10/03/2017	
<p>F: <i>Ahorita solamente va a ser un ejercicio en el que te voy a mostrar unos dibujos y tú me vas a decir cómo resolverías tú esos problemas que se están presentando en los dibujos, ¿sale?</i> (muestra la II).</p> <p>M: (Afirma con la cabeza)</p> <p>F: <i>Este es el primero, si lo puedes leer en voz alta</i></p> <p>M: (Leyendo) <i>“Pepe está visitando a sus primos y su mamá ya quiere irse a su casa. (Realizando la voz de los personajes) Pepe ya vámonos. No, no quiero irme estoy viendo una peli”</i> (baja los brazos de la mesa y sonrío).</p> <p>F: <i>¿Tú cómo resolverías esa situación?</i></p> <p>M: <i>Mmm</i> (sube un brazo y recarga su mano sobre su mejilla) <i>..., pues o pidiéndole permiso a mi mamá de quedarme otro ratito o... obedeciendo a la mamá porque no es lo que él quiera, es lo que su mamá diga.</i></p>		<p>F: <i>¿Te acuerdas de las imágenes que les presenté muy al principio?</i></p> <p>M: <i>Sí</i></p> <p>F: <i>¿Sí? Ah ok muy bien, otra vez te las voy a volver a pasar e igual me vas a decir tú cómo resolverías cada uno de los problemas (muestra II), este es el primero.</i></p> <p>M: (leyendo) <i>“Pepe está visitando a sus primos y su mamá ya quiere irse a su casa. ¡Pepe ya vámonos! No, no quiero irme estoy viendo una peli”</i> (ríe)</p> <p>F: <i>¿Cómo resolverías ese problema?</i></p> <p>M: <i>O una de dos o le pido a la mamá que me dé chance otro rato en lo que acaba la peli o la obedezco ¿no? de que “bueno pues ya ni modo, luego nos vemos”</i></p> <p>F: <i>¿Y cómo le dirías a tu mamá que te dé otro chance?</i></p> <p>M: <i>Le diría mamá espérame tantito ¿no? o de dame chance de que acabe la peli, así como de buena manera no de “pues vete tú yo te espero”</i> (cruza los brazos y voltea la cabeza) <i>¿no?</i></p>	
Análisis			
<p>Esta respuesta, aunque es corta se puede observar que se inclina más a la dependencia, ya que deja a un lado su autonomía, en específico en la toma de decisiones, sin tener en cuenta lo que la persona quiere hacer, siendo que la participante es un adulto joven.</p> <p>También se encuentran dos silencios, los cuales se pueden deber a que no sabía qué contestar. A pesar de ello, pudo dar dos alternativas de solución.</p>		<p>Se puede apreciar que las respuestas son similares en ambas valoraciones. A pesar de ello, cambia la forma en la que lo dice, ya que en esta no hay silencios, y la respuesta se dirige más hacia poder terminar de ver la película, lo que indica que comienza a defender sus ideales.</p>	

Tabla 17

Análisis Conversacional Imagen Permisos. María

...	Silencio		
()	Acciones		
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona		
[]	No se está seguro de lo que dijo		
[¿?]	Audio incomprensible		
Transcripción aplicación inicial – 19/09/2016		Transcripción aplicación final – 10/03/2017	
F: <i>Ok (muestra la I2). Este es el segundo</i>		F: <i>Ok, muy bien (muestra I2) Este es el que sigue</i>	
M: (recargando su mano sobre su mejilla y leyendo) <i>“Los amigos de Nacho lo invitan a una fiesta. (Realizando la voz de los personajes) Nacho te invito a mi fiesta de cumpleaños. Sí estaría increíble. ¿Papá puedo ir a la fiesta? No, es peligroso y yo no puedo ir por ti”</i> (hace una mueca, la mano sigue recargada sobre su mejilla).		M: (leyendo) <i>“Los amigos de Nacho lo invitan a una fiesta. Nacho te invito a mi fiesta de cumpleaños. Sí estaría increíble. ¿Papá puedo ir a la fiesta? No, es peligroso y yo no puedo ir por ti”</i> (sonríe y se toca la frente)	
F: <i>¿Ahí tú cómo resolverías esa situación?</i>		F: <i>¿Cómo resolverías ese problema?</i>	
M: <i>Antes de aceptar sería pedirle permiso a mi papá a ver si se puede y ya como le dije que no pues... como de jay, me encantaría! Pero no puedo, como que hubo un cambio de planes más bien ¿no?</i>		M: (13 segundos de silencio) <i>Pues de que primero pues... como ver si la fiesta está cerca o está lejos de su casa ¿no? si está cerca igual podría ir él y no sé igual que la acompañe su mamá ¿no? y si no pues ni hablar que le avise a sus amigos de que no se pudo y ni modo.</i>	
F: <i>Ajá, ¿qué le dirías a tus amigos?</i>			
M: <i>[Ay mira] es que hubo un cambio de planes y no puedo ir o que mi papá no puede ir por mí y no puedo ir yo solo para no poder dejar que se preocupen por mí (se toca la nariz).</i>			
Análisis			
En esta respuesta se puede observar que en su diálogo no hace un esfuerzo por conseguir lo que quiere, e incluso justifica la ausencia a la fiesta. También se puede notar, que a pesar de que la participante es un adulto joven, requiere ir acompañada por sus papás, características que se observan en las personas que viven con alguna condición de discapacidad.		El silencio largo que hubo se puede interpretar como que la participante estaba pensando la respuesta, ya que posteriormente no hubo más silencios y fue fluida. Se puede establecer como parte del método ERP dado que menciona más de una solución, en las cuales elabora las estrategias de cada una. A diferencia de la valoración anterior, se puede observar que menciona una estrategia por conseguir lo que quiere.	

Tabla 18

Análisis Conversacional Imagen Celos. María

...	Silencio	
()	Acciones	
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona	
[]	No se está seguro de lo que dijo	
[¿?]	Audio incomprensible	
Transcripción aplicación inicial – 19/09/2016		Transcripción aplicación final – 10/03/2017
F: <i>Ok (muestra la I3)</i>		F: <i>Ok, muy bien (muestra I3) El tercero</i>
M: [¿?]		M: (leyendo) <i>“Llegó una compañera nueva a la escuela. Mis amigas están con la nueva y ya no me hacen caso” (se hace ligeramente para atrás y luego para adelante)</i>
F: <i>Este es el que sigue</i>		<i>Ahí pues digo que ella también entienda que es nueva, que tiene que adaptarse ¿no? digo también es difícil ser la nueva</i>
M: (Leyendo) <i>“Llega una compañera nueva a la escuela. (Realizando la voz del personaje) Mis amigas están con la nueva y ya no me hacen caso. (Observa el dibujo y frunce el ceño). Pues porque ya no... ya... porque yo digo que ahí es ella la que no quiere, porque si quiere incluso ella puede [tener una nueva amiga], mostrarle la escuela y demás.</i>		F: <i>Mjú y ¿entonces cómo resolverías ese problema?</i>
F: <i>¿Y tú qué harías en esa situación? ¿Cómo lo resolverías? Más bien</i>		M: (9 segundos de silencio) <i>Ella también puede hacer nuevas amigas digo no tiene que estar a fuerzas, a fuerza con ellas</i>
M: <i>Pues yo entendería que es nueva, que se está acostumbrando [pues sí hacerme su amiga]</i>		F: <i>Ah ok, ¿entonces que haga otras amigas?</i>
		M: <i>Ajá</i>
Análisis		
La participante no identificó como problema esta situación, por lo tanto, no hubo más explicación que solo juntarse con la nueva compañera. Probablemente en su vida diaria este tipo de situaciones no le generen algún tipo de dificultad.		Nuevamente se encuentra la aparición de un largo silencio, el cual se puede interpretar que la participante está pensando lo que va a decir. La respuesta es diferente en comparación con la primera valoración, ya que menciona una estrategia, la cual refiere a integración social y se abre a oportunidades de conocer más gente.

Tabla 19

Análisis Conversacional Imagen Defensa de Gustos Propios. María

...	Silencio	
()	Acciones	
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona	
[]	No se está seguro de lo que dijo	
[¿?]	Audio incomprensible	
Transcripción aplicación inicial – 19/09/2016		Transcripción aplicación final – 10/03/2017
F: <i>Ok, (muestra la I4) este es el que sigue</i>		F: (muestra I4) <i>Este</i>
M: (Leyendo) <i>“Paty se puso su blusa y su falda favoritas. A su mamá no le gustó y la regañó enfrente de su tía (hace una mueca). (Realizando la voz del personaje) ¡Por qué te pusiste eso! te ves muy mal (aprieta los labios). Pues yo creo que ahí el problema es de la mamá porque digo si son los gustos de su hija (se toca la nariz) y encima poniéndola como de ¡ay qué vergüenza! que lo escuche la abuela</i>		M: (leyendo) <i>“Paty se puso su blusa y su falda favoritas a su mamá no le gustó y la regañó frente a su tía. ¿Por qué te pusiste eso te ves muy mal” (ve la imagen y hace mueca con la boca)</i>
F: <i>¿Y cómo resolverías tú esa situación?</i>		F: <i>¿Ese cómo lo resolverías?</i>
M: <i>Yo defendería mis gustos que como de... así estoy cómoda, lo siento si no te gusta pero así estoy cómoda</i>		M: <i>Mmm ahí en todo caso el problema es de la mamá digo son los gustos de la hija, si le gusta ponerse falda o le gusta ponerse vestido ¿no? A lo mejor le pido a la tía de que hazla razonar ¿no? haz que entienda. Una es que ella le pida a la tía que hable con ella porque de por sí no tenía así como de usted (cruza los brazos) como de ningún [se da] la mamá ningún derecho de pasarle vergüenza a que pue que pasarle vergüenza frente a la tía</i>
		F: <i>Mjú, ok ¿entonces ella (señala a Paty) tendría que pedirle ayuda a la tía?</i>
		M: <i>Ajá de qué “entiende que es su gusto cálmate”</i>
Análisis		
En esta situación la participante identificó claramente el problema, en donde al personaje principal se le pone en una situación incómoda. Menciona de forma explícita que ella defendería sus propios gustos, lo que refleja desarrollo de su autodeterminación.		En esta valoración también se encuentra, la defensa de sus propios gustos, al igual que en la anterior, nuevamente identifica la situación de incomodidad pero en esta ocasión toma como aliada a la tía para que ella le diga a la mamá que no se encuentra en lo correcto, es decir, no enfrenta la situación por sí misma. También se puede notar que hay desestructuración del lenguaje cuando está explicando.

Tabla 20

Análisis Conversacional Imagen Interacción. María

<p>... Silencio () Acciones “ “ La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona [] No se está seguro de lo que dijo [¿?] Audio incomprensible</p>	
Transcripción aplicación inicial – 19/09/2016	Transcripción aplicación final – 10/03/2017
<p>F: Ok, (muestra la I5) esta es la que sigue M: (Leyendo) “Manuel no deja de mandarle mensajes a Lalo y él está muy ocupado. (Realizando la voz del personaje) Ash, este Manuel no deja de mandarme whats, ¡ya me hartó! (realiza un movimiento con la lengua). De hecho, ese antes pasaba con V, pero ahora ya como ya hablaron las maestras con ella, ahora ya (hace un movimiento con la mano dando la impresión de que quiere decir “ya le bajó”). F: ¡Ah! Entonces eso ya te ha pasado también M: (Afirma con la cabeza) Ya se tomó su dalay. Sí, es que... que te lleguen whats app y whats app a cada minuto es desesperante F: Ajá... y ¿tú qué hacías en esa situación? M: Y yo pues... ya intentamos pedirselo y que ya no sea... que sí nos envíe pero uno solo, no tiene que ser cada minuto... incluso le dijimos a las maestras para que hablaran con ella... que sí sí y pues ya nada más... que sí le ha seguido pero es así como: ¡ay hola! ¿cómo estás? Bien y así, pero no es eh... de que no contesto otro whats para el minuto siguiente F: Entonces, tú lo que hiciste fue hablar M: (Afirma) F: ¿Y en este caso también hablarías? M: Pues sí o le pediría de que ahorita no te puedo atender, ya luego... F: Ok, muy bien M: Ajá y avisarle de que está ocupado ¿no? o sea, ya sea con el quehacer, ya sea trabajando, ya sea comiendo... F: Sí, con [¿?] M: Ajá, como de espérame tantito, luego porque... incluso eso puede ser como presionarlo..., luego a mí me pasa por ejemplo..., que estoy ocupada, ya sea que con el INEA, haciendo la tarea, lavando los trastes y mi mamá me grita porque está arriba ¿no? que “María me [¿?], María me bajas, como de espérame tantito mamá no tengo cuatro brazos ¿no?, ya voy ¿no? F: Y ahí ¿qué haces tú? M: De que “sí ahorita te lo subo” ¿no?... así como de espérame tantito ahorita te atiende pero hazle cuenta... ahorita ya no lo hace bendito dios pero antes era de (tronando los dedos) “ánde M que es para hoy, así que apúrele” ¡ay no! eso me frustraba... espantoso de que... F: Y ahí ¿qué hacías? M: De que... ¡uy! Mamá sabes que me choca que me apures, me choca ¿no?... F: ¿No se te figura un poco al primer dibujo? (muestra F1) que la mamá está diciendo “ya vámonos” ahorita, pero él está tal vez ocupado viendo una película, ¿no se te figura más o menos? M: No, porque es en mi casa y no estoy de, sí no estuviera haciendo nada pues sí me apuro, pero si estoy ocupada, si estoy hablando por teléfono, “ash ya voy...” ¿no? F: Ajá, ok. Bueno, tal vez esos temas los podemos tocar tal vez en lo que es el taller, ¿te parece? Para pues, esos conflictos que llegan a tener poderlos resolver un poquito mejor</p>	<p>F: Ok, muy bien (muestra I5) Y el último M: (leyendo) “Manuel no deja de mandarle mensajes a Lalo y él está muy ocupado. Ash este Manuel, no deja de mandarme whats, ya me hartó (sonríe). Pues simplemente que le ponga ¿no? de que ya te (simula con las manos escribir un mensaje) igual por mensaje con uno basta de que “ahorita no me mandes mensaje, luego” o algo así, digo si está ocupado, ya sea que esté comiendo, que esté en las tareas en la casa nada más tiene que avisarle y ya ¿no?</p>

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible

Transcripción aplicación inicial – 19/09/2016

Transcripción aplicación
final – 10/03/2017

M: *Mjú...* (afirma con la cabeza, parece estar pensando)

F: *¿Te parece?*

M: *Sí, (se apoya en el respaldo de la silla). Aunque lo le voy a pedir ahorita que me dé dinerito porque con esto de que tengo que pagar mi comida, tengo que dar a la caja, pues ahorita no he tenido y por eso no le he pedido, pero ya me van a pagar mejor le digo, digo para que no se le olvide (ríe) ya sólo que tengo que dar en la caja de ahorros y que... ahorita ya di los cincuenta y ya nada más que me dé para mi comida el miércoles*

F: *Pues sí*

M: *Como me quedo al espacio artesanal*

F: *De ahí ¿no?*

M: *Mjú. Pues ahorita mi papá digamos que es el que me... “ay papá cómprame”, “papá porfa préstame” ¿no? es que ahorita él es que me hace favores, porque como ahorita mi mamá está ocupada en su trabajo..., (se queda pensando, ríe y vuelve a pensar)... luego, sí entiendo porque [¿?] en el curso [¿?] que no sé qué y lo único malo es que no la veo hasta en la noche*

F: *¿Entonces ves más a tu papá?*

M: *Ajá sí, está mi papá ahí, por suerte hasta ahorita no está [¿?] y es hasta enero, este es en enero y es en abril creo, así que sólo son dos, luego tiene que tomar otros curso, pero como son pequeñitos, sólo son dos días.*

La entrevistadora pausó la grabación ya que M, se desvió mucho del tema. Pero al final mencionó que ahora su mamá ya tiene un mejor trabajo porque antes llegaba más noche y la veía menos tiempo, y ahora llega como a las siete de la noche y la ve un poco más. Que luego la jefa de su mamá organiza algunas salidas, pero a veces su mamá no quiere ir porque dice que prefiere pasar tiempo con su hija, entonces su jefa le dice que lleve a su hija a la salida como puede ser al zoológico, a la feria y que así está mejor. La entrevistadora le dijo que era todo por ahorita, le explicó que después ya se harían las sesiones en el grupo y le agradeció por su tiempo.

Análisis

En esta primera valoración se puede observar que la participante se identificó con el problema inmediatamente, ya que pasó una situación parecida con una de sus compañeras, quien les mandaba de forma constante mensajes, se puede apreciar que la solución que ella manejó cuando ocurrió eso fue hablar con sus maestras, quienes llevaron a cabo la resolución. También se puede apreciar la necesidad de hablar que tenía la participante, ya que no sólo se enfocó en un solo tema, sino en varios, principalmente temas que referían a sus papás.

Esta valoración es totalmente diferente a la primera vez. La cual fue muy corta. A pesar de ello la solución que narra es realizada por la propia persona, quien es la que enfrenta la situación y la respuesta denota aprendizaje de la solución que aprendió mediante la experiencia previa.

Tabla 21

Respuestas de María al Instrumento Imágenes de Problemas para Indagar Procesos de Solución que corresponden al Método ERP.

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción	
	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af
				3/8						
Racional	1/8 • Negocia para lograr sus objetivos	1/8 • Negocia para lograr sus objetivos =	1/8 • Negocia para lograr sus objetivos	3/8 • Toma en cuenta sus propios deseos. • Utiliza diálogo asertivo • Negocia para lograr sus objetivos +2	1/8 • Es empática	1/8 • Es empática =	2/8 • Menciona elementos del problema. • Toma en cuenta sus propios deseos	2/8 • Menciona elementos del problema • Toma en cuenta sus propios deseos =	2/8 • Se identifica con el problema • Negocia para lograr sus objetivos	3/8 • Toma en cuenta sus propios deseos. • Negocia para lograr sus objetivos. • Utiliza diálogo asertivo +1
Impulsivo							1/3 • Utiliza diálogo no asertivo	+1		
Pasivo	1/3 • Obedece a otros sin tomar en cuenta sus propios deseos	+1	1/3 Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos	+1		1/3 • No confronta el problema -1	1/3 • Deja que otra persona lo resuelva -1		1/3 • Deja que otra persona lo resuelva	+1

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción		
Tipos respuestas	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	
Ejemplos	<p>Ai: <i>pues o pidiéndole permiso a mi mamá de quedarme otro ratito o... obedeciendo a la mamá porque no es lo que él quiera, es lo que su mamá diga.</i></p>		<p>Ai: <i>Antes de aceptar sería pedirle permiso a mi papá a ver si se puede y ya como le dijo que no pues... como de ¡ay, me encantaría! Pero no puedo, como que hubo un cambio de planes más bien ¿no?</i></p>	<p>Af: <i>Pues de que primero pues... como ver si la fiesta está cerca o está lejos de su casa ¿no? si está cerca igual podría ir él y no sé igual que la acompañe su mamá ¿no? y si no pues ni hablar que le avise a sus amigos de que no se pudo y ni modo.</i></p>	<p>Ai: <i>Pues yo entendería que es nueva, que se está acostumbrando [pues sí hacerme su amiga]</i></p>	<p>Af: <i>Ella también puede hacer nuevas amigas digo no tiene que estar a fuerzas, a fuerza con ellas</i></p>	<p>Ai: <i>Yo defendería mis gustos que como de... así estoy cómoda, lo siento si no te gusta, pero así estoy cómoda.</i></p>	<p>Af: <i>Mmm ahí en todo caso el problema es de la mamá digo son los gustos de la hija, si le gusta ponerse falda o le gusta ponerse vestido ¿no? A lo mejor le pido a la tía de que hazla razonar ¿no? haz que entienda. Una es que ella le pida a la tía que hable con ella porque de por sí no tenía así como de usted (cruza los brazos) como de ningún [se da] la mamá ningún derecho de pasarle vergüenza a que pue que pasarle vergüenza frente a la tía.</i></p>	<p>Ai: <i>De hecho, ese antes pasaba con V, pero ahora ya como ya hablaron las maestras con ella, ahora ya (hace un movimiento con la mano dando la impresión de que quiere decir "ya le bajó").</i></p>	<p><i>Y yo pues... ya intentamos pedírselo y que ya no sea... que sí nos envíe pero uno solo, no tiene que ser cada minuto... incluso le dijimos a las maestras para que hablaran con ella... que sí sí y pues ya nada más... que sí le ha seguido pero es así como: ¡ay hola! ¿cómo estás? Bien y así, pero no es eh... de que no contesto otro whats para el minuto siguiente</i></p>	<p>Af: <i>Pues simplemente que le ponga ¿no? de que ya te (simula con las manos escribir un mensaje) igual por mensaje con uno basta de que "ahorita no me mandes mensaje, luego" o algo así, digo si está ocupado, ya sea que esté comiendo, que esté en las tareas en la casa nada más tiene que avisarle y ya ¿no</i></p>

B. Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían

Figura 5

Personas con quien Tiene Problemas María. Resultados del cuestionario inicial y del final.

		Cuestionario Inicial				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Quién lo dijo?	Mamá	Mamá, Otro familiar, Vecinos, Otros	Papá, Pareja	Compañeros de la escuela		
	Papá	Otro familiar, Vecinos, Otros	Papá	Mamá, Compañeros de la escuela, Pareja		
	María	Otro familiar, Compañeros de la escuela, Otros	Mamá, Pareja	Papá, Vecinos		
	Maestra			Papá, Mamá, Pareja	Compañeros de la escuela	
		Cuestionario final				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Quién lo dijo?	Mamá	Otro familiar, Vecinos, Otros	Mamá, Pareja	Compañeros de la escuela		
	Papá		Papá, Otro familiar, Vecinos	Mamá, Compañeros de la escuela, Pareja		
	María	Vecinos, Otros	Mamá, Compañeros de la escuela	Papá, Otro familiar, Pareja		
	Maestra			Papá, Mamá, Compañeros de la escuela, Pareja		

Tabla 22

Proceso de Solución de María para Resolver Problemas. Suma de todas las personas que la calificaron.

2. ¿Qué hace el participante para resolver los problemas?		
Proceso de solución	Puntaje Cuestionario inicial	Puntaje Cuestionario Final
1. No grita	16	15
2. No pega	16	16
3. No deja pasar el conflicto sin resolverlo	8	8
4. Acepta que lo tiene	12	9
5. Entiende qué pasa	7	8
6. Reconoce cómo se siente	9	12
7. No pide apoyo para que otra persona se lo resuelva	11	6
8. Pide apoyo para entenderlo	10	10
9. Encuentra diferentes soluciones	6	11
10. Piensa en las consecuencias de cada solución	8	11
11. Elige una de ellas	5	12
12. Evalúa la decisión que toma	6	10
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)	8	8

No hubo cambio, la puntuación se mantuvo igual.
 Hubo cambio ya que la puntuación aumentó

C. Cierre de María

Durante la implementación del Taller, por medio de las observaciones realizadas por parte de la facilitadora, se pudo percibir que la participante contaba con gran capacidad para recordar detalles y comprender rápidamente cuando se le explicaba algún tema.

La forma en la que se desarrolló en las sesiones fue activa, ya que generalmente tomaba el papel de líder, diciendo a sus compañeros lo que tenían que hacer. En los momentos de trabajar en equipo era ella quien los organizaba, les preguntaba qué pensaban, les explicaba el problema y los guiaba en el trabajo que se les había pedido. De manera general, fue quien pudo aprenderse de memoria la mayoría de los pasos que referían a las estrategias del método ERP.

Por medio del análisis inicial del instrumento Imágenes de problemas para indagar procesos de solución, se estableció que María, contaba con algunas estrategias racionales para resolver problemas de la vida cotidiana, aunque también se puede observar que llegó a tener algunas respuestas pasivas, principalmente en los aspectos que refieren a obedecer, pedir permisos, y que ella misma resolviera sus problemas. A pesar de ello, en el análisis final se encontró incremento en las narrativas que establecen mayores estrategias de tipo racional, aunque prevalecieron algunas pasivas.

Mediante el instrumento Cuestionario para indagar los problemas que tenían y con quiénes los tenían, se pudo observar que María no es una persona que suele tener muchos problemas, ya que el máximo puntaje que llegó a tener fue que casi siempre tenía problemas con sus maestras y sólo fue una persona quien lo comentó, de ahí en adelante se estableció que algunas veces llegó a tener dificultades, principalmente con sus compañeros de la escuela y su pareja.

Lo que refiere al proceso de solución de la estrategia ERP, se pudo observar que hubo un aumento, principalmente en entender lo que pasa, reconocer cómo se siente y los aspectos que pertenecen a las consecuencias. Esto refiere a que la participante logró adquirir algunas de las estrategias que se trabajaron y las personas con las que principalmente convivió pudieron darse cuenta de ello.

También se puede establecer que las estrategias con las que ya contaba para resolver problemas le sirvieron para poder integrar el nuevo aprendizaje que se generó durante toda la intervención.

4.3 Iván

A. Respuestas al instrumento Imágenes de problemas para indagar procesos de solución

Tabla 23

Análisis Conversacional Imagen Obediencia. Iván

<p>... Silencio () Acciones “ “ La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona [] No se está seguro de lo que dijo [¿?] Audio incomprensible</p>	<p>Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016</p>	<p>Transcripción aplicación final – 06/03/2017</p>
<p>F: <i>Ahorita solamente te voy a presentar unos dibujos, unas imágenes en donde tú me vas a decir cómo resolverías cada problema que se te está presentando, ¿sale?</i> I: <i>Ok, está bien, ok</i> F: (muestra I1) <i>Este es el primero, necesito que lo leas en voz alta y empieza desde acá</i> (señala el texto donde comienza) I: <i>Ok, (leyendo) “Pepe está visitando a sus primos y su mamá ya quiere irse a su casa. Pepe ya vámonos. No, no quiero irme estoy viendo una peli</i> (observa la imagen) F: <i>¿Tú cómo resolverías ese problema?</i> I: (observando la imagen) ... <i>emm... yo [resolvería] caso a mi mamá de que quiere irse a su casa y este... si se quiere quedar a ver una película, nada más</i> (ríe y levanta los hombros) F: <i>Entonces ¿tú te irías..., o te quedarías?</i> I: <i>Yo le vería una mitad y después emm... si quiere ver un...</i> F: <i>¿Verías solamente la mitad?</i> I: [¿?] <i>la mitad, eso sí mmm</i></p>	<p>F: (Muestra I1) <i>Vamos a empezar a leer desde aquí</i> (señala donde empieza la lectura) I: (leyendo en tono bajo) <i>“Pepe está visitando a sus primos</i> (sube su mano a la boca) <i>y su mamá ya quiere irse a su casa”</i> (baja la mano) <i>ok, “Pepe, ya vámonos” ok,</i> (la facilitadora señala la parte que continúa de la lectura para que lo lea) <i>“No quiero irme, estoy viendo una peli”.</i> F: <i>Ajá, ¿tú cómo resolverías ese problema?</i> I: (rascándose el cuello) <i>Mmm ahh. El problema es que... nos quedamos un ratito y este... después ya estar ahí en la casa feliz</i> F: <i>O sea, ¿te quedarías tú un ratito?</i> I: <i>Sí</i> F: <i>Pero si tu mamá te está diciendo “ya vámonos” ... ¿qué harías ahí, si tú te quieres quedar? ¿Cómo le harías para quedarte un ratito?</i> I: <i>Es como una fiesta más o menos esto, sí, ajá</i> F: <i>¿Cómo, como la fiesta?</i> I: <i>Sí una fiesta, porque... porque...</i> (se agarra el cuello y la cara) <i>porque lo están invitando ¿no? digo</i> (ríe) F: <i>¿tú dices? Ok, ¿Pero entonces cómo le harías para quedarte un ratito si tu mamá te está diciendo “ya vámonos”?</i> y tú te quieres quedar un ratito I: <i>Que nos dé permiso y ya</i> F: <i>¿Le dirías a tu mamá que te dé permiso?</i> I: <i>Pues claro, así son las fiestas ¿no?</i></p>	
<p>Una de las principales características que presentó el participante fue dificultad para expresarse verbalmente, lo que complicó a la facilitadora que comprendiera algunas de las palabras que dijo. En este primer análisis se puede apreciar que probablemente el participante no comprendió el problema que se le presentó y no sabía qué decir porque se encuentran silencios y algunas muletillas como “mmm”, “emm”. Al final la facilitadora fue quien mencionó la solución.</p>	<p>Análisis</p> <p>Se observa que desde el inicio no confrontó el problema, ya que, su solución fue quedarse solo un rato. Hubo varios silencios, así como algunas acciones correspondientes al lenguaje corporal, como tocarse el cuello, lo que pudiera indicar que no estaba seguro de lo que decía. También se puede observar que no estableció una solución en sí, ya que sólo mencionó “que nos dé permiso”. Aunque la situación la relacionó con otra que le resultó más familiar que fue la fiesta.</p>	

Tabla 24

Análisis Conversacional Imagen Permisos. Iván

<p>... Silencio () Acciones “ “ La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona [] No se está seguro de lo que dijo [¿?] Audio incomprensible</p>	
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016	Transcripción aplicación final – 06/03/2017
<p>F: <i>Ok, (muestra la I2) este es el que sigue</i> I: (leyendo) “<i>Los amigos de Nacho lo invitan a una fiesta. Nacho te invito a mi fiesta de cumpleaños. Sí estaría increíble. Papá, ¿puedo ir a la fiesta? No, es peligroso y no puedo ir por ti</i> F: <i>¿Tú cómo resolverías ahí ese problema?</i> I: <i>Estemm es para... es para... [¿?] algún festivo de cumpleaños y este... me la voy a pasar bien y nada más</i> F: <i>Entonces ¿tú hablarías con tu papá?</i> I: <i>Ah sí, pediría permiso y ya</i> F: <i>Pero si te está diciendo “no vas”</i> I: (repitiendo) <i>no vas... diciendo no vas... este... hijole, qué pregunta tan difícil (ríe)</i> F: (ríe) <i>¿Tú qué harías? Que tu papá te está diciendo “no, no vas a la fiesta” y tú tienes muchas ganas de ir</i> I: <i>¡Ah!</i> F: <i>¿Cómo resolvería el problema?</i> I: <i>Si... si una fiesta [¿?] no... [¿?] yo me queda... quedaría en casa</i> F: <i>¿Tú te quedarías en casa?</i> I: <i>En casa (afirma con la cabeza) pues sí</i></p>	<p>F: <i>Ajá sí, muy bien. Vamos con el otro (muestra I2), el que sigue. Empieza acá (señala donde comienza la lectura)</i> I: <i>Ahora dice que, (leyendo y sube la mano en la boca) “Los amigos de Nacho lo invitan a una fiesta. Nacho te invito a mi fiesta de cumpleaños. Sí, estaría increíble. Papá, ¿puedo ir a la fiesta? No, es peligroso y yo no puedo ir por ti”. Ok (baja la mano).</i> F: <i>¿Cómo resolverías ese problema?</i> I: <i>Pues aquí (señala el primer lado de la imagen) sale una invitación y este... y acá (muestra el segundo lado de la imagen y se agarra la cara) ... de este lado no estaría de acuerdo porque hay gente que no conoce, mjú</i> F: <i>Sí, pero aquí ¿cuál es el problema I?</i> I: <i>El problema dice que puedo ir a la fiesta, pero... le está avisando</i> F: <i>¿le está avisando o le está pidiendo permiso?</i> I: <i>No, perdón le está pidiendo permiso (se hace ligeramente para atrás y se rasca el brazo izquierdo)</i> F: <i>Ajá y... Nacho tiene ganas de ir a la fiesta, pero su papá le está diciendo que no, ¿cómo resolverías tú ese problema?</i> I: <i>Este... (se rasca el ojo)</i> F: <i>O ¿qué harías tú? Que te invitan a una fiesta, le pides permiso a tu mamá o a tu papá y te dicen que no, pero tú tienes muchas ganas de ir, ¿qué harías?</i> I: <i>Yo me quedaría en casa</i></p>
Análisis	
<p>En este análisis se pueden observar la aparición de varias palabras que no fueron comprendidas por la facilitadora, así como algunos silencios, lo cual se podría interpretar como que el participante no sabía qué decir o le resultó incómoda la situación que se le presentó. Nuevamente mencionó como solución sólo pedir permiso. A pesar de ello se puede observar que fue intentando construir en voz alta la comprensión de la situación y se ve claramente que le costó trabajo encontrar una solución, mencionando una respuesta en la que dejó a un lado lo que la persona de la imagen quiere realizar, asumiendo una postura pasiva.</p>	<p>En este segundo análisis fue necesario para el participante decir en voz alta lo que observaba probablemente para ir comprendiendo la situación. Al momento de ir la estructurando realizó varias acciones que se pueden interpretar como que el participante se encontraba incómodo con la situación que se le estaba presentando o probablemente no encontró alguna problemática en la situación. Al final la solución que estableció fue la misma que en el análisis anterior, la cual fue quedarse en casa a pesar del interés del personaje por asistir. Lo cual indica nuevamente un comportamiento pasivo, ya que sólo obedece, en este caso, lo que el papá diga.</p>

Tabla 25

Análisis Conversacional Imagen Celos. María

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
<hr/>	
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016	Transcripción aplicación final – 06/03/2017
F: (muestra I3) <i>Este es el que sigue</i>	F: <i>Ok. (Muestra I3). El tercero</i>
I: (leyendo) “ <i>Llega una compañera nueva a la escuela. Mis amigas están con la nueva y ya no me hacen caso</i> ” (observa la imagen) <i>este...</i>	I: (leyendo) “ <i>Llega una compañera nueva a la escuela. Mis amigas están con la nueva y ya no me hacen caso</i> ” (sube la mano a la boca) <i>ok.</i>
F: <i>¿Ahí cómo resolverías ese problema?</i>	F: <i>Ajá, ¿cómo resolverías ese problema?</i>
I: (se comienza a escuchar ruido de multitud que gritaba afuera) <i>Pu’s..., eh... eh... [también... también está solis] eh... y este..., y... y... [también está solis] y este... y ya no... ya no le... [volverías] a decir nada, nada más pienso eso</i>	I: (cruza los brazos) <i>Esta, primero, lo están ignorando porque, por eso no le hacen caso, por eso mmm</i>
F: <i>¿Nada más piensas eso?</i>	F: <i>¿No le hacen caso? ¿Quién ignora a quién?</i>
I: <i>Sí, nada más</i>	I: <i>Las amigas (señala a las amigas) a ella (señala a la niña que está celosa)</i>
F: (señalando los personajes de la imagen) <i>Pero imagínate tú que tengas unas amigas o unos amigos y que llega alguien nuevo y están con esa persona y tú piensas que ya no te hacen caso porque están con esa persona, ¿qué harías ahí?</i>	F: <i>Ajá, ok. Y entonces ¿cómo resolverías ese problema?</i>
I: (se sigue escuchando ruido de multitud) <i>Este... pu’s... hójole (se escucha una alarma) pu’s este..., pues si [ya quieren estar... quieren estar] juntas este... [¿?] (se toca la nariz) ya no, ya no tendría caso que... que sigan [contentas]</i>	I: <i>Mmm, pus, este... mmm, pus este... (muerde el cordón de su sudadera) que espere un poco tiempo y este... y, después ya, ya poco a poco ya, poco a poco ya estaremos con las amigas.</i>
F: <i>¿Con ellas?</i>	F: <i>¿Entonces que espere quién?</i>
I: <i>Sí, es una forma, eso yo pienso (ríe)</i>	I: (señala a la niña celosa) <i>Ella</i>
	F: <i>¿Ella? (señala a la niña celosa)</i>
	I: <i>Sí</i>
	F: <i>¿Entonces que no haga nada y que espere a que sus amigas le hablen?</i>
	I: <i>Sí</i>
	F: <i>¿O ella que espere para acercarse con las amigas? Es que no entendí</i>
	I: <i>No, ellas (señala a las amigas) a ella (señala a la niña celosa)</i>
	F: <i>Ok, entonces ella tiene que esperar (señala a la niña celosa) para que ellas le hablen (señala a las amigas)</i>
	I: <i>Sí</i>
<hr/>	
Análisis	
Un gran inconveniente en esta valoración fue que hubo mucho ruido exterior que ocasionó que no se comprendiera claramente lo que el participante decía. Se puede notar que intentó describir la situación con sus propias palabras, sin embargo, no dijo estrategia alguna.	En la explicación que el participante realizó a la facilitadora se puede notar la importancia que tuvo para él la imagen, ya que lo ayudó a realizar el primer paso del método ERP que es “entender el problema”. No propuso alguna estrategia, ya que no confrontó el problema dejando que con el tiempo se solucionara, mostrando nuevamente un comportamiento pasivo. Las acciones que realizó sobre cruzar los brazos, morder el cordón de su sudadera pudiera indicar que se sentía bajo presión y se negó para abrirse a contestar.

Tabla 26

Análisis Conversacional Imagen Defensa de Gustos Propios. Iván

Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016	Transcripción aplicación final – 06/03/2017
...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
F: <i>Ok, déjame cerrar las ventanas porque se escucha mucho ruido (se levanta y cierra las ventanas). Ahora sí (muestra la I4), este es el que sigue</i>	F: (muestra I4) <i>El que sigue</i>
I: (Leyendo) <i>“Paty se puso su blusa y su falda favoritas. A su mamá no le gustó y la regañó frente a su tía. ¿Por qué te pusiste eso, te ves muy mal”</i>	I: <i>Ok, (leyendo) “Paty se puso su blusa y su falda favoritas, a su mamá no le gustó y la regañó frente a su tía. ¿Por qué te pusiste eso, te ves muy mal? (Sube la mano a la boca) ¡uf! Ok</i>
Mmm (levanta las cejas) <i>ya</i>	F: <i>Mjú, ¿Cómo resolverías tú ese problema?</i>
F: <i>¿Ahí cómo resolverías ese problema?</i>	I: <i>Esta pus, este pues este... este es... este hijole, ah sí, que la tía se vería triste, la tía estaría triste por... sí, la tía estaría triste porque lo mamá no, no... pues no [si quiera su blusa] no tiene porqué la señora [regañarla] porque y este ¿qué más puedo decir de esto? (juega con el cordón de su sudadera) no estaría mal que se ponga otra blusa, pero...</i>
I: <i>Este... este tal vez... si quiere, si quiere tener puesto una... una... una ropa esa es su de...de...decisión, y la otra que no la debería regañar porque... [lo que trae puesto] es muy padre</i>	F: <i>Mjú ¿pero aquí cuál es el problema?</i>
F: <i>Ok, pero imagínate que... bueno, en este caso es una niña, pero que tú mamá enfrente de alguien (señalando con el dedo) te estuviera diciendo te ves muy mal, te ves muy mal por qué te pusiste eso, ¿qué harías tú ahí? ¿cómo resolverías eso?</i>	I: (se queda callado y la mano la mantiene cerca de la boca) <i>Hijole, ¿cuál es el problema? ... ¡uf! Hijole... es un poco difícil</i>
I: <i>Este..., (hace gestos) mmm..., o mejor me saldría a otra parte que es un... es un [short] no se ve mal pero... y este... ¡uf! ¡hijole! Este problema sí me costó más trabajo</i>	F: <i>¿Es un poco difícil?</i>
F: <i>¿Te costó más trabajo?</i>	I: <i>Sí</i>
I: <i>Porque este problema sé que... sé que me está pasando lo mismo, creo</i>	F: <i>Vamos a ver, está la mamá, está Paty y está la tía (señala a cada uno de los personajes), a la mamá no le pareció que Paty se pusiera la blusa y la falda, entonces ¿cómo está Paty, qué cara tiene?</i>
F: <i>¿Te ha pasado?</i>	I: <i>Enojada</i>
I: <i>Creo que sí</i>	F: <i>Enojada, ¿a Paty le gustó que su mamá le dijera eso en frente de su tía?</i>
F: <i>¿Y qué has hecho para resolverlo?</i>	I: <i>No</i>
I: <i>Que... que me debería poner una camisa y...</i>	F: <i>No, entonces ¿cuál es el problema?</i>
F: <i>¿Y qué haces tú cuando te dicen “deberías haberte puesto esto” y tú no quieres? ¿qué haces tú?</i>	I: (Guarda silencio y se agarra la cabeza)
I: <i>Este... ya no (sonríe y pone la mano en su boca) ..., ya me [¿?] la camisa para ir con... para ir con la [¿?] fiesta sino este... y ya, nada más pienso eso</i>	F: <i>Que la mamá dijo ¿qué?</i>
F: <i>Pero ¿qué has hecho tú?</i>	I: <i>Que no le gustó</i>
I: (baja la voz) <i>¿qué he hecho yo mucho? Eh... hijole (pone la mano en su boca y se agarra el cabello) [¿?] pu's...</i>	F: <i>Ajá que no le gustó, entonces supongamos que te pasara a ti, que en frente de alguien de tu tía o de alguien más tú mamá te diga Iván, se te ve muy mal esa camisa que te pusiste y tú te empiezas a enojar, ¿cómo resolverías eso, ¿qué harías?</i>
F: <i>¿Te pones lo que te digan?, ¿te enojas? [¿?]</i>	I: <i>Obedecer</i>
I: <i>Casi no, casi no [¿?] [diferente] pero..., (suspira) y me da (se escucha un ruido agudo) [¿?] poner (pone su mano en la mejilla)</i>	F: <i>¿Obedecer?</i>
F: <i>¿Entonces te pones lo que te digan?</i>	I: <i>Obedecer sí</i>
I: <i>Sí</i>	F: <i>¿Te quitarías la camisa?</i>
	I: <i>Mjú</i>
	F: <i>¿O te la dejarías?</i>
	I: <i>Pus</i>
	F: <i>Porque tú crees que se te ve bien y a ti te gusta</i>

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
<hr/> Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016 Transcripción aplicación final – 06/03/2017 <hr/>	
	<p>I: <i>Pus sí, pero...</i> (se hace para atrás) <i>pero [aquí] se vería triste porque no debería regañar a Paty</i> (ríe)</p> <p>F: <i>Mjú</i></p> <p>I: (ríe)</p> <p>F: <i>¿Entonces que Paty se quite la blusa?</i></p> <p>I: <i>Que se ponga otra, que se ponga una ropa bonita</i></p> <p>F: <i>Ok, ¿una que le guste a la mamá?</i></p> <p>I: <i>¡Pues sí!</i></p> <hr/>
Análisis	
<p>El participante no realizó descripción de la situación como en las imágenes anteriores.</p> <p>Se observa que nuevamente mostró acciones que se pueden interpretar como incomodidad o que no sabía qué decir. También presentó desestructuración de lenguaje, ya que incluso hasta en algunas ocasiones tartamudeó.</p> <p>Claramente estableció que se identificó con la situación, ya que le pasó algo similar con una camisa. La forma que el participante, solucionó tal situación fue obedeciendo y poniéndose lo que le dijeran. Es importante considerar la etapa de vida en la que se encontraba el participante, la cual es ser un adulto joven.</p>	<p>Se puede observar que el participante comenzó describiendo la situación mientras daba su punto de vista e identificó la emoción de la tía.</p> <p>De forma explícita mencionó que se le complicó comprender el problema, por lo que la facilitadora lo fue guiando para que pudiera establecer una solución, la cual fue que se quitara la ropa, para que la tía no estuviera triste. Eso hace referencia a una solución en la que deja de tomar en cuenta sus propios gustos.</p> <p>Realizó varias acciones que corresponden al lenguaje corporal como poner la mano en su boca, jugar con el cordón de su sudadera; lo cual podría indicar duda sobre lo que decía, se sentía inseguro y bajo presión.</p>

Tabla 27

Análisis Conversacional Imagen Interacción. Iván

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016	
F: ¿sí? Ok. Pasamos con el siguiente	F: ¿Pues sí? Ok. (Muestra I5) Vamos con la última
I: (leyendo) “Manuel no deja de mandarle mensajes a Lalo y él está muy ocupado. Ah este Manuel no deja de mandarme whats y ya me hartó. Manuel” Ok.	I: (Leyendo) “Manuel no deja de mandar mensajes a Lalo él está muy ocupado. Ah este Manuel no deja mandarme whats, ya me hartó”
F: ¿Ahí cómo resolverías ese problema?	F: Mjú
I: Esta, tal vez cuando... cuando estamos ocupados y a veces no tenemos tiempo, ese es uno y en otra cuando estamos desocupados ahí sí... [¿?] un whats, sí	I: Ok
F: Pero imagínate que tú estás muy ocupado, estás haciendo el quehacer o lo que sea y alguien te está mande, mande, mande y mande mensajes, ¿ahí tú qué harías, ¿cómo resolverías eso?	F: ¿Cómo resolverías ese problema?
I: Yo lo resolvería cuando... cuando esté desocupado, yo le... yo le [hecho] una llamadita o un mensaje y luego cuando estoy ocupado ahí no me atrevería a llamar, eso	I: Si estamos ocupados no tenemos, no tenemos un rato libre porque hay mucho trabajo que hacer
F: ¿Entonces le dirías que estás ocupado y cuando estés desocupado le llamarías?	F: Ajá ¿y entonces qué harías?
I: Sí	I: Entonces haría, hay que seguir trabajando y un al rato ya podemos contestar
F: ¿Sí?	F: Entonces cuando tú dejes de trabajar, tú contestarías el mensaje y que el teléfono esté suene, suene y suene
I: (Afirma con la cabeza)	I: Así es
Análisis	
El participante comenzó dando su punto de vista de la situación. Se puede observar que la conversación fue más ágil, con una cantidad menor de silencios e incluso las palabras fueron más comprensibles. Por lo que se puede interpretar que esta situación fue algo que no le generó alguna dificultad.	Se puede observar que Iván, tiene muy claro qué hacer en una situación similar, ya que la solución que estableció fue de forma rápida, sin silencios y el lenguaje fue fluido.

Tabla 28

Respuestas de Iván al Instrumento Imágenes de Problemas para Indagar Procesos de Solución que corresponden al Método ERP.

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción	
Tipos respuestas	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af
Racional		1/8 • Menciona elementos del problema +1	1/8 • Menciona elementos del problema	1/8 • Menciona elementos del problema =	1/8 • Menciona elementos del problema	1/8 • Menciona elementos del problema =	1/8 • Se identifica con el problema	1/8 • Identifica sentimientos de uno de los involucrados =	2/8 • Toma en cuenta sus propios deseos. • Utiliza diálogo asertivo	2/8 • Toma en cuenta sus propios deseos. • Utiliza diálogo asertivo =
Impulsivo										
Pasivo	1/3 • No confronta el problema	1/3 • No confronta el problema =	1/3 • Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos	1/3 • Obedece a otros sin tomar en sus deseos =	1/3 • No confronta el problema	1/3 • Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos -1	1/3 • Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos =	1/3 • Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos =		

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción	
Tipos respuestas	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af
Ejemplos	<p>Ai: “Yo le vería una mitad y después emm... si quiere ver un... A: ¿Verías solamente la mitad? I: [¿?] la mitad, eso sí mmm”</p>	<p>Ai: “Estemm es para... es para... [¿?] algún festivo de cumpleaños y este... me la voy a pasar bien y nada más”</p>	<p>Af: “A: ¿Tú te quedarías en casa? I: En casa (afirma con la cabeza) pues sí”</p>	<p>Ai: “Pu´s..., eh... eh... [también... también está solis] eh... y este..., y... y... [también está solis] y este... y ya no... ya no le... [volverías] a decir nada, nada más pienso eso “</p>	<p>Af: “<i>Esta, primero, lo están ignorando porque, por eso no le hacen caso, por eso mmm. Mmm, pus, este... mmm, pus este... (muerde el cordón de su sudadera) que espere un poco tiempo y este... y, después ya, ya poco a poco ya, poco a poco ya estaremos con las amigas</i>”.</p>	<p>Ai: “Porque este problema sé que... sé que me está pasando lo mismo, creo A: ¿Entonces te pones lo que te digan? I: Sí”</p>	<p>Af: “este hójole, ah sí, que la tía se vería triste, la tía estaría triste por... sí, la tía estaría triste porque lo mamá no, no... pues no [si quiera su blusa] no tiene porqué la señora [regañarla] A: ¿Entonces que Paty se quite la blusa? I: Que se ponga otra, que se ponga una ropa bonita A: Ok, ¿una que le guste a la mamá? I: ¡Pues sí!”</p>	<p>Ai: “Yo lo resolvería cuando... cuando esté desocupado, yo le... yo le [hecho] una llamada o un mensaje y luego cuando estoy ocupado ahí no me atrevería a llamar, eso”.</p>	<p>Af: “Si estamos ocupados no tenemos, no tenemos un rato libre porque hay mucho trabajo que hacer A: Ajá ¿y entonces qué harías? I: Entonces haría, hay que seguir trabajando y un al rato ya podemos contestar”</p>	

B. Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían

Figura 6

Personas con quien Tiene Problemas Iván. Resultados del cuestionario inicial y del final.

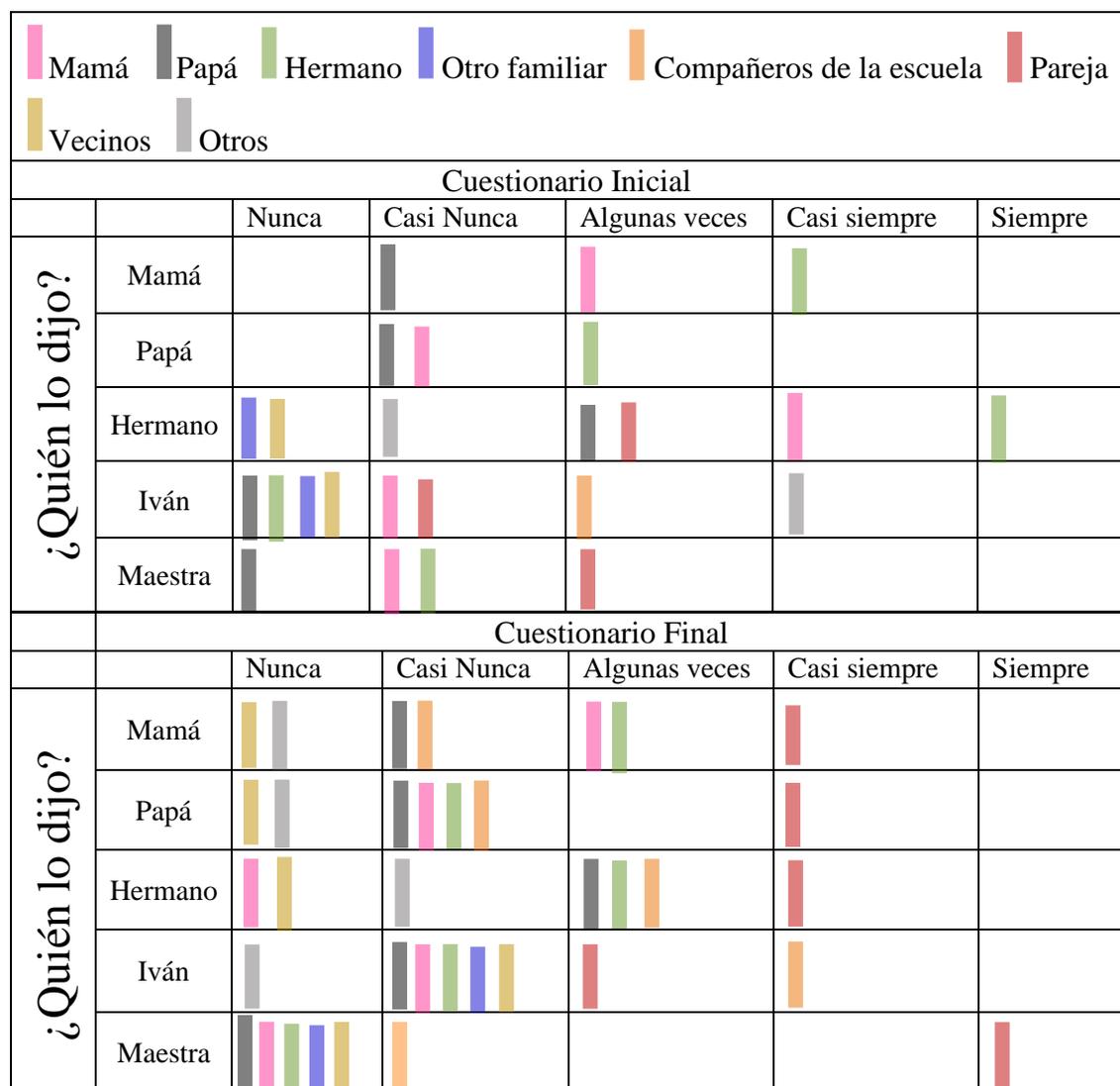


Tabla 29

Proceso de Solución de Iván para Resolver Problemas. Suma de todas las personas que lo calificaron.

2. ¿Qué Hace el Participante para Resolver los Problemas?			
Proceso de solución		Puntaje Cuestionario inicial	Puntaje Cuestionario Final
1.	No grita	11	12
2.	No pega	11	10
3.	No deja pasar el conflicto sin resolverlo	6	5
4.	Acepta que lo tiene	6	6
5.	Entiende qué pasa	7	5
6.	Reconoce cómo se siente	8	7
7.	No pide apoyo para que otra persona se lo resuelva	3	7
8.	Pide apoyo para entenderlo	6	7
9.	Encuentra diferentes soluciones	8	8
10.	Piensa en las consecuencias de cada solución	6	9
11.	Elige una de ellas	5	6
12.	Evalúa la decisión que toma	7	7
13.	Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)	7	6

No hubo cambio, la puntuación se mantuvo igual
 Hubo cambio ya que la puntuación aumentó

C. Cierre de Iván

El participante solo asistió a la mitad de las sesiones del taller que se impartió. En las que estuvo presente, su atención fue limitada, ya que veía su celular, se veía en el espejo del salón o platicaba con las maestras. Para que participara fue necesario que las maestras del grupo y la facilitadora se dirigieran directamente hacia él, por lo que requirió de apoyo verbal para comprender algunas preguntas o situaciones problemáticas que se plantearon; por esta razón, se puede afirmar que para este caso la participación de las maestras fue de gran importancia, ya que también ayudaron a la facilitadora a comprender lo que el participante quería expresar verbalmente.

Mediante el análisis de las narrativas del instrumento Imágenes de problemas para indagar procesos de solución, se encontró que en varias ocasiones el participante requirió decir con sus

propias palabras e ideas lo que estaba observando, lo cual parece haberle ayudado a darle más estructura a cada una de las imágenes.

En la segunda aplicación de este instrumento, la conversación en general fue más fluida, en gran medida se podía deber a que en esa segunda ocasión el ambiente en el que se realizó fue un lugar cerrado, por lo que se tuvo mayor control del ruido y otra razón pudiera deberse a que la facilitadora ya había interactuado con el participante, por lo tanto, ya comprendía mejor lo que él quería decir.

Lo que refiere al programa del método ERP, se puede observar que en ambas aplicaciones el participante mencionó respuestas de tipo racional y pasivo. El principal elemento racional que se categorizó en varias imágenes (obediencia, permisos, celos) fue que mencionó elementos del problema, tanto en la valoración inicial, como en la final. Las imágenes en las que el participante respondió de forma pasiva sin tomar en cuenta sus propios deseos fueron principalmente en “Permisos” y “Defensa de gustos propios”. La imagen sobre “Interacción” fue la única en la que dio dos respuestas racionales.

Pasando al instrumento Cuestionario para indagar los problemas que tenían y con quiénes los tenían, se puede observar que el participante en ocasiones llegó a tener algunas dificultades. Antes de la aplicación del Taller, se observó que las personas que lo respondieron percibieron que tenía mayores problemas con su hermano, pero en la segunda aplicación, todos estuvieron de acuerdo con que la persona con la que tenía más problemas era con su pareja.

Con respecto a la segunda pregunta ¿Qué hace el participante para resolver los problemas? se puede mencionar que las estrategias que tuvieron más aumento fueron “No pide apoyo para que otra persona se lo resuelva” y “Piensa en las consecuencias de cada solución”; las otras estrategias que se marcaron como aumento fueron solamente de un punto. Se puede denotar que fueron pocas

las estrategias en las que las personas que contestaron el cuestionario observaron algún cambio en el participante. También es importante mencionar que se eliminaron las categorías de respuestas de mamá y papá, ya que en la primera aplicación del Cuestionario no respondieron esta sección.

Las respuestas al instrumento de las imágenes indican que es una persona que muestra comportamientos pasivos dado que tiende a obedecer lo que sus papás le digan, siendo que su edad corresponde a la de un adulto joven. Cuando es necesario que defienda sus deseos o gustos propios no suele imponerse, lo que refleja que es probable que su autodeterminación sea baja, esto hace que le cause problemas cuando se le presentan situaciones en las que tiene que enfrentarse a temas referentes a los que se le presentaron en las imágenes, es por ello por lo que, realizó varias acciones que refirieron al lenguaje corporal, como por ejemplo agarrarse la cara, poner la mano en su boca, rascarse la cara, jugar con el cordón de su sudadera. Por esto se puede decir que es una persona que habla más con su cuerpo que con su voz.

Algunas de las personas con las que convive el participante mencionaron que llega a tener problemas, es posible que uno de los motivos sea por ser una persona que tiene mucha dificultad para defender lo que quiere. Al finalizar la intervención aumentaron de forma considerable los problemas con su pareja, pero también disminuyeron los que tenía con su hermano.

No se encontró que el participante mencionara de forma específica algo relativo al proceso de solución ERP, por lo que se puede decir que para él no fue de utilidad el taller.

4.4 Tomás

A. Respuestas al instrumento *Imágenes de problemas para indagar procesos de solución*

Tabla 30

Análisis Conversacional Imagen Obediencia. Tomás

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
<hr/>	
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016	Transcripción aplicación final – 10/03/2017
<hr/>	
F: <i>Ahorita te voy a enseñar solamente unos dibujos en los que me vas a decir cómo resolverías cada problema</i>	F: <i>A ver vamos a ver (muestra I1) este es el primero y empieza desde acá (señala en donde comienza el texto) si lo puedes leer en voz alta mejor</i>
T: (leyendo) <i>“Pepe está visitado</i>	T: (leyendo) <i>“Pepe ves, Pepe estaba enves envestido</i>
F: (interrumpe) <i>“visitando”</i>	F: (corrigiendo) <i>visitando</i>
T: <i>“a su primo a su mamá</i>	T: <i>a su primo a su mamá</i>
F: (interrumpe) <i>“y su”</i>	F: (corrigiendo) <i>y su mamá</i>
T: <i>“su mamá ya quiere ir a su casa. Pepe ya va...mns...</i>	T: <i>ella quiere ir a su casa. Pepe ya vámonos. No, no quieri... iremos</i>
F: <i>“ya vámonos”</i>	F: (corrigiendo) <i>irme</i>
T: <i>No, no quiero ir, estoy con...</i>	T: <i>estoy metido un</i>
F: <i>“vien...”</i>	F: (corrigiendo) <i>viendo</i>
T: <i>“do un</i>	T: <i>una peli</i>
F: <i>“una”</i>	F: <i>Ajá ¿cómo resolverías ese problema?</i>
T: <i>“peli”</i>	T: (silencio durante 13 segundos) <i>Mmm quiero su mamá está enojada, estos son primos parece [¿?] la película que su mamá que se espere tantito, que se espere un tantito que termine la película y sale media hora</i>
F: <i>Ajá, ¿cómo resolverías ese problema?</i>	F: <i>¿Entonces que le diga a su mamá que se espere tantito?</i>
T: <i>Hablando con su mamá</i>	T: <i>Mjú</i>
F: <i>¿Qué hablarías con tu mamá?</i>	F: <i>Ok y ¿cómo le tendría que decir a su mamá?</i>
T: <i>Hablo con ella, pedir quiero un tantito ver peli</i>	T: <i>Amable, sin enojar, sin pelear</i>
	F: <i>¿Sin pelear?</i>
	T: <i>Mjú</i>
	F: <i>A ver ¿tú cómo le dirías a tu mamá?</i>
	T: <i>Yo voy a visitar con mi primo y sube T ya bájate a película, espérame tantito así (hace seña de poco con la mano) y la película que ya terminó, ya me bajo tantito, y ya me tranquilizo o a veces mi mamá teléfono que voy a visitar a mi primo que me espere tantito que ya va a acabar la película.</i>
<hr/>	
Análisis	
Como primera observación se puede establecer que el participante tuvo dificultades para realizar la lectura, ya que al hacerlo en voz alta cambió algunas palabras y fue necesario que la facilitadora lo corrigiera. La solución que estableció fue una forma de negociar, ya que hizo el intento de obtener lo que al participante de la imagen le gustaría, mencionando que quiere ver la película.	En esta segunda valoración se observó que hubo un silencio largo, lo que se puede establecer que el participante pudiera haber estado pensando la respuesta que iba a decir. Posteriormente se encuentra que reconoció la emoción de la mamá, así como algunos de los personajes que aparecen en la imagen. Al final nuevamente se encuentra que hizo el intento por negociar para lograr ver la película e irse a su casa posteriormente.

Tabla 31

Análisis Conversacional Imagen Permisos. Tomás

...	Silencio		
()	Acciones		
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona		
[]	No se está seguro de lo que dijo		
[¿?]	Audio incomprensible		
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016		Transcripción aplicación final – 10/03/2017	
F: <i>Ok, muy bien (muestra I2) este es el que sigue</i>		F: <i>Ok muy bien (muestra I2) Este es el que sigue</i>	
T: <i>“Los amigos de... Nacho in...en...lo</i>		T: (leyendo) <i>“Los amigos de Nacho lo instran</i>	
F: <i>“lo”</i>		F: (corrigiendo) <i>lo invitan</i>	
T: <i>“tearon”</i>		T: <i>lo invitan a la fiesta no se olvidó</i>	
F: <i>“invitan”</i>		F: (corrigiendo) <i>Nacho, te invito</i>	
T: <i>“una fiesta. Nacho lo invitó a una fiesta de tu cumpleaños”</i>		T: <i>a tú la mi fiesta de cumpleaños. Sí será</i>	
F: (señalando el texto) <i>“te invito a mi fiesta de</i>		F: (corrigiendo) <i>estaría</i>	
T: <i>“cumple”</i>		T: <i>sen-cri</i>	
F: <i>“cumpleaños”, ajá</i>		F: <i>in</i>	
T: <i>“sí, voy a...asistir</i>		T y A: <i>cre-íble</i>	
F: <i>“es...taría”</i>		T: <i>Papá puedo ir a fiesta. No se preigroso a yo no puedo</i>	
T: <i>“estaría (la facilitadora señala el texto y entre los dos</i>		T: <i>ir por por ti</i>	
leen) <i>“in...cre...ible”</i> . <i>“Papá, ¿puedo ir a fiesta? No sé</i>		F: <i>Mjú ¿cómo resolverías ese problema?</i>	
F: (interrumpe) <i>“no, es”</i>		T: <i>Mmm ellos lo invitan a la fiesta los amigos (señala a</i>	
T: <i>“Peligroso y yo no puedo ir por ti”</i>		los amigos) <i>ellos y el su papá no puede ir por lo</i>	
F: <i>Ajá, ¿cómo resolverías ese problema?</i>		<i>peligroso en la noche mucho vago, hay mucho ratero y</i>	
T: <i>Este es el compañero de la fiesta (muestra la parte en</i>		<i>[ro] a los niños y los jóvenes</i>	
donde está Nacho con sus amigos) <i>dice que sí voy, pero</i>		F: <i>Ajá ¿pero entonces cómo resolverías ese problema?</i>	
<i>a su papá es de mucho peligroso en la noche, mucho</i>		<i>Si él tiene muchas ganas de ir, pero porque es peligroso</i>	
<i>ratero y mucho vago</i>		<i>y el papá no puede ir por él, le está diciendo que no</i>	
F: <i>Mjú ¿y cómo resolverías el problema?</i>		T: <i>Mi [¿?] otro fiesta, otro se fuera a otro lugar que</i>	
T: <i>Hablar con tu hijo, hablo con mi papá, oye voy a ir</i>		<i>fuera la fiesta que mi amigo José voy a sí está lejos su</i>	
<i>una fiesta, no te quedas en tu casa o ves tu tele, o ves</i>		<i>casa en La Villa, mmm que (simula en su palma de la</i>	
<i>una película o haces la... con apoyo de su papá</i>		<i>mano como si escribiera) que [¿?] que no voy a ir,</i>	
F: <i>Pero si tú tienes muchas ganas de ir a esa fiesta y te</i>		<i>muchas gracias otro año voy a tu casa</i>	
<i>están diciendo no, no vas</i>		F: <i>Ok, entonces en otra ocasión que pudiera ir</i>	
T: <i>Me quedo en la casa, hablo con mis amigos, muchas</i>		T: (Afirma con la cabeza) <i>Mjú</i>	
<i>gracias, otro día</i>			

Análisis

Nuevamente se pueden observar las dificultades que presentó el participante para leer la imagen. A pesar de ello parece que no tuvo dificultad para comprenderla.

Se nota la utilidad que tuvo la imagen para el participante, ya que le ayudó para poder explicar la situación.

A pesar de que su respuesta comenzó siendo una forma para lograr lo que el personaje de la imagen quería, ya que comentó que hablaría con el papá, terminó siendo pasiva puesto que no enfrentó el problema quedándose en casa.

También se encontraron dificultades para realizar la lectura. Nuevamente se observa que al participante le fue de utilidad la imagen para poder explicar la situación que se le presentó, realizándolo con sus propias palabras.

En esta ocasión relacionó la imagen con una situación similar referente a uno de sus compañeros, en el cual tomó en cuenta la distancia, y tomando como respuesta que en otro momento iría.

Tabla 32

Análisis Conversacional Imagen Celos. Tomás

...	Silencio		
()	Acciones		
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona		
[]	No se está seguro de lo que dijo		
[¿?]	Audio incomprensible		
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016		Transcripción aplicación final – 10/03/2017	
<p>F: <i>Ok (muestra I3) este es el que sigue</i></p> <p>T:(leyendo) <i>“Llegande un compañera nueva... a la escuela. Mis amigas estaban con la nueva y ya no me hizo coso, caso” (ve la imagen) Mmm... aquí se puso celosa, aquí hablo con tus amigos, cómo te llamas, hablo con tus maestras pedir apoyo y con alguien nuevo cómo te llamas, cosas así de mujeres.</i></p>		<p>F: <i>Ok (muestra I3) Este es el que sigue</i></p> <p>T: (leyendo) <i>“Lleyan una compañera nueva a la escuela. Mis amigas están los las nueva</i></p> <p>F: (corrigiendo) <i>con la nueva</i></p> <p>T: <i>con nueva ella no mucha da (balbucea) caso</i></p> <p>F: (corrigiendo) <i>ya no me hacen caso</i></p> <p>T: (observa la imagen)</p> <p>F: <i>¿ese cómo lo resolverías?</i></p> <p>T: <i>Hablando con ellas primero con la mujer con mujer, ¿cómo te llamas?</i></p> <p>F: <i>¿Hablando con quién?</i></p> <p>T: <i>Con ella (señala a la nueva) la nueva</i></p> <p>F: <i>¿Con la nueva?</i></p> <p>T: <i>Mjú (afirma con la cabeza)</i></p> <p>F: <i>Ah ok</i></p> <p>T: <i>Y luego con sus amigas</i></p> <p>F: <i>¿Entonces acercándose a ellas?</i></p> <p>T: <i>Primero a ellas</i></p> <p>F: <i>¿Pero si se siente enojada porque cree que ya no le hacen caso?</i></p> <p>T: <i>Se aleja o se con otro amigo</i></p> <p>F: <i>¿Qué se vaya con otro amigo?</i></p> <p>T: (Afirma con la cabeza) <i>Sí</i></p>	
Análisis			
<p>En esta imagen la lectura fue más fluida con menos errores de pronunciación.</p> <p>El participante pudo identificar la emoción que estaba sintiendo el personaje principal de la imagen, que fue que estaba celosa. A pesar de ello no se puede establecer si el participante identificó como problema la situación que se le estaba presentando. También se puede observar que la imagen la relacionó con el género femenino, ya que son cosas de mujeres. Es probable que por esta razón la situación le pudiera parecer ajena a él.</p>		<p>Se puede apreciar que en un inicio la situación no le pareció conflictiva, ya que la solución fue que la niña enojada se acercara con la nueva y luego con sus amigas. Pero cuando se le hizo ver que estaba enojada, la solución fue evitar la situación e irse con otras personas.</p>	

Tabla 33

Análisis Conversacional Imagen Defensa de Gustos Propios. Tomás

<p>... Silencio () Acciones “ “ La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona [] No se está seguro de lo que dijo [¿?] Audio incomprensible</p>	<p>Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016</p>	<p>Transcripción aplicación final – 10/03/2017</p>
<p>F: <i>Ok, muy bien, este es el que sigue</i> (muestra I4) T: (leyendo) <i>“Paty le puso</i> F: <i>“se puso”</i> T: <i>“puso su blusa y su falda fa...vori... ¿qué?”</i> F: <i>“Fa...vo...ritas”</i> T: <i>“Favoritas, su mamá</i> F: <i>“A su”</i> T: <i>“A su mamá no lo</i> F: <i>“No le”</i> T: <i>“Gustó y le regañó frente a su tía. ¿Por qué puste</i> F: <i>“te”</i> T: <i>“puste”</i> F: <i>“Pusiste”</i> T: <i>“Asute”</i> F: <i>“eso”</i> T: <i>“eso, te va muy... mal</i> F: <i>“ves muy mal”. ¿Cómo resolverías ese problema?</i> T: (pone la mano en la boca y ve la imagen) <i>Hablo con la mamá, con hija y hablo con qué le gusta tu falda, qué no le gustó y hablo con ella, es mi... usan las mujeres</i> F: <i>Mmm ahora imagínate que eres tú y está tú mamá y te dice “por qué te pusiste esa playera se te ve muy mal”, enfrente de alguien, ¿tú qué harías ahí? ¿cómo resolverías eso?</i> T: (se escucha alguien cantando) <i>Hablo con ella, porque a planchar o guardo en mi lugar, pongo una ropa limpia o [¿?]</i> F: <i>¿Entonces, te cambiarías, te pondrías otra cosa?</i> T: <i>Ajá, sí</i> (afirma con la cabeza)</p>	<p>F: <i>Ok</i> (muestra I4) <i>Este es el que sigue</i> T: (leyendo) <i>“Paty dizo</i> F: (corrigiendo) <i>se puso</i> T: <i>una blusa en se</i> (balbucea) F: (corrige) <i>y su falda</i> T: <i>mu fa favorito, su mamá no le gustó, le re-quiallión, re- ga-ñó frente a su tía. ¿Por qué no puste tú</i> F: (corrigiendo) <i>¿Por qué te</i> T: <i>muy bonito mal</i> F: (corrigiendo) <i>pusiste eso, te ves muy mal. ¿Ese cómo lo resolverías?</i> T: (pone la mano en su cabeza) <i>Hablando con ella, aquí tengo ropa y me [¿?] otra ropa corta, no se un pantalón de mezclilla o una blusa nueva</i> F: <i>¿Entonces cambiándose de ropa?</i> T: <i>Mjú</i> (afirma con la cabeza) F: <i>Haciéndole caso a lo que le dice la mamá</i> T: (afirma con la cabeza)</p>	
<p>Se pudo observar que la primera solución que estableció fue poniéndose de vista desde un tercero, diciendo que él hablaría con las personas involucradas. Después de que se le dijo que imaginara que se tratara de él, el participante no dio una respuesta clara. Hasta que al final la facilitadora dio la solución, él únicamente afirmó a ello. Por este motivo se puede interpretar que fue una situación que le costó trabajo enfrentar por la situación propia de defender sus propios gustos o porque la imagen nuevamente se dirigió a género femenino.</p>	<p>Análisis</p> <p>En esta valoración, a diferencia de la anterior se puede notar que el participante logró ponerse en el lugar de la protagonista. También se puede notar que su solución fue pasiva, ya que no enfrentó la situación, comentando que la niña de la imagen tendría que cambiar su ropa.</p>	

Tabla 34

Análisis Conversacional Imagen Interacción. Tomás

	Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016	Transcripción aplicación final – 10/03/2017
...	Silencio	
()	Acciones	
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona	
[]	No se está seguro de lo que dijo	
[¿?]	Audio incomprensible	
	Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016	Transcripción aplicación final – 10/03/2017
F:	(muestra I5) <i>este es el que sigue</i>	F: <i>Ok (muestra I5) El último</i>
T:	(leyendo) <i>“Manuel digo</i>	T: (leyendo) <i>“Manuel te, Manuel no dijo</i>
F:	<i>“no”</i>	F: (corrigiendo) <i>deja</i>
T:	<i>“digo</i>	T: <i>deja de mandera</i>
F:	<i>“no deja”</i>	F: (corrigiendo) <i>mandarle</i>
T:	<i>de man... ¿qué?</i>	T: <i>masajes a Lalo y está muy compundido</i>
F:	<i>“man...”</i>	F: (corrigiendo) <i>ocupado</i>
T:	<i>“darle</i>	T: <i>As</i>
F:	<i>“mandarle”</i>	F: <i>Ash</i>
T:	<i>“mensaje a... Lalo y está</i>	T: <i>Este Manuel no deja de mandarme ¿qué?</i>
F:	(interrumpe) <i>“él”</i>	F: <i>whats</i>
T:	<i>“está muy... ocupado. Asea...</i>	T: <i>este me</i>
F:	<i>“Ash”</i>	F: <i>ya</i>
T:	<i>“Ash este Manuel no deja mandar...</i>	T: <i>ya mo hortó</i>
F:	<i>“mandarme whats”</i>	F: <i>me hartó</i>
T:	<i>“ya me...</i>	T: (observa la imagen)
F:	<i>“ya me hartó”</i>	F: <i>¿ese cómo lo resolverías?</i>
T:	<i>Mmm está barriendo, está ocupado, a pedir con mamá o pide apoyo con su fam... o con su maestros que Manuel [¿?] me está molestando pide apoyo</i>	T: <i>Yo no contesto, que me llame muchas veces y pedir apoyo a los papás o pedirle [consejo] a las maestras</i>
F:	<i>¿Tú pedirías apoyo?</i>	F: <i>¿Y cómo le pedirías apoyo a los papás?</i>
T:	(con la mano recargada en la cabeza, afirma)	T: <i>Hablar con que [¿?] hizo esto que me mande whats, ya más whats o mil whats que se moleste o se enoje mi [¿?] y luego pedir apoyo a las maestras</i>
		F: <i>Ok, ¿entonces pedirle apoyo a alguien más?</i>
		T: (afirma con la cabeza) <i>Mjú</i>
	Análisis	
	En esta primera valoración de la imagen sobre interacción, se observa que tuvo una respuesta aprendida por la experiencia, que es pedir apoyo a maestros o familia, aunque de cierto modo, parecería que lo está acusando con ellos.	Prevaleció la misma respuesta que en la primera ocasión, que es pedir apoyo a los papás o a las maestras.

Tabla 35

Respuestas de Tomás al Instrumento Imágenes de Problemas para Indagar Procesos de Solución que corresponden al Método ERP.

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción	
	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af
Racional	2/8 • Toma en cuenta sus propios deseos. • Negocia para lograr sus objetivos	4/8 • Menciona elementos del problema. • Se identifica con el problema. • Identifica sentimientos de los involucrados. • Toma en cuenta sus propios deseos. +2	1/8 • Menciona elementos del problema.	2/8 • Menciona elementos del problema. • Se identifica con el problema. +1	1/8 • Identifica sentimientos de los involucrados.	1/8 • Negocia para lograr sus objetivos. =	1/8 • Utiliza diálogo asertivo.	-1	1/8 • Menciona elementos del problema.	-1
Impulsivo										
Pasivo			1/3 • Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos	1/3 • No confronta el problema. =	1/3 • No confronta el problema -1	1/3 • No confronta el problema -1	1/3 • Deja que otra persona se lo resuelva. =	1/3 • Deja que otra persona se lo resuelva.	1/3 • Deja que otra persona se lo resuelva. =	

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción	
Tipos respuestas	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af
Ejemplos	<p>Ai: A: <i>Ajá, ¿cómo resolverías ese problema?</i> T: <i>Hablando con su mamá</i> A: <i>¿Qué hablarías con tu mamá?</i> T: <i>Hablo con ella, pedir quiero un tantito ver peli</i></p> <p>Af: T: <i>Mmm quiero su mamá está enojada, estos son primos parece [¿?] la película que su mamá que se espere tantito, que se espere un tantito que termine la película y sale media hora</i></p>	<p>Ai: A: <i>Pero si tú tienes muchas ganas de ir a esa fiesta y te están diciendo no, no vas</i> T: <i>Me quedo en la casa, hablo con mis amigos, muchas gracias, otro día</i></p> <p>Af: T: <i>Mi [¿?] otro fiesta, otro se fuera a otro lugar que fuera la fiesta que mi amigo J voy a sí está lejos su casa en La Villa, mmm que (simula en su palma de la mano como si escribiera) que [¿?] que no voy a ir, muchas gracias otro año voy a tu casa</i></p>	<p>Ai: T: <i>Mmm... aquí se puso celosa.</i></p> <p>Af: T: <i>Hablando con ellas primero con la mujer con mujer, ¿cómo te llamas?</i></p> <p>A: <i>¿Pero si se siente enojada porque cree que ya no le hacen caso?</i> T: <i>Se aleja o se con otro amigo</i></p>	<p>Ai: T: <i>Hablo con la mamá, con hija y hablo con qué le gusta tu falda, qué no le gustó y hablo con ella, es mi... usan las mujeres.</i></p> <p>Af: T: <i>Hablando con ella, aquí tengo ropa y me [¿?] otra ropa corta, no se un pantalón de mezclilla o una blusa nueva</i></p>	<p>Ai: T: <i>Mmm está barriendo, está ocupado, a pedir con mamá o pide apoyo con su fam... o con su maestros que Manuel [¿?] me está molestando pide apoyo</i></p> <p>Af: T: <i>Yo no contesto, que me llame muchas veces y pedir apoyo a los papás o pedirle [consejo] a las maestras</i></p>					

B. Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían

Figura 7

Personas con quién Tiene Problemas Tomás. Resultados del cuestionario inicial y del final.

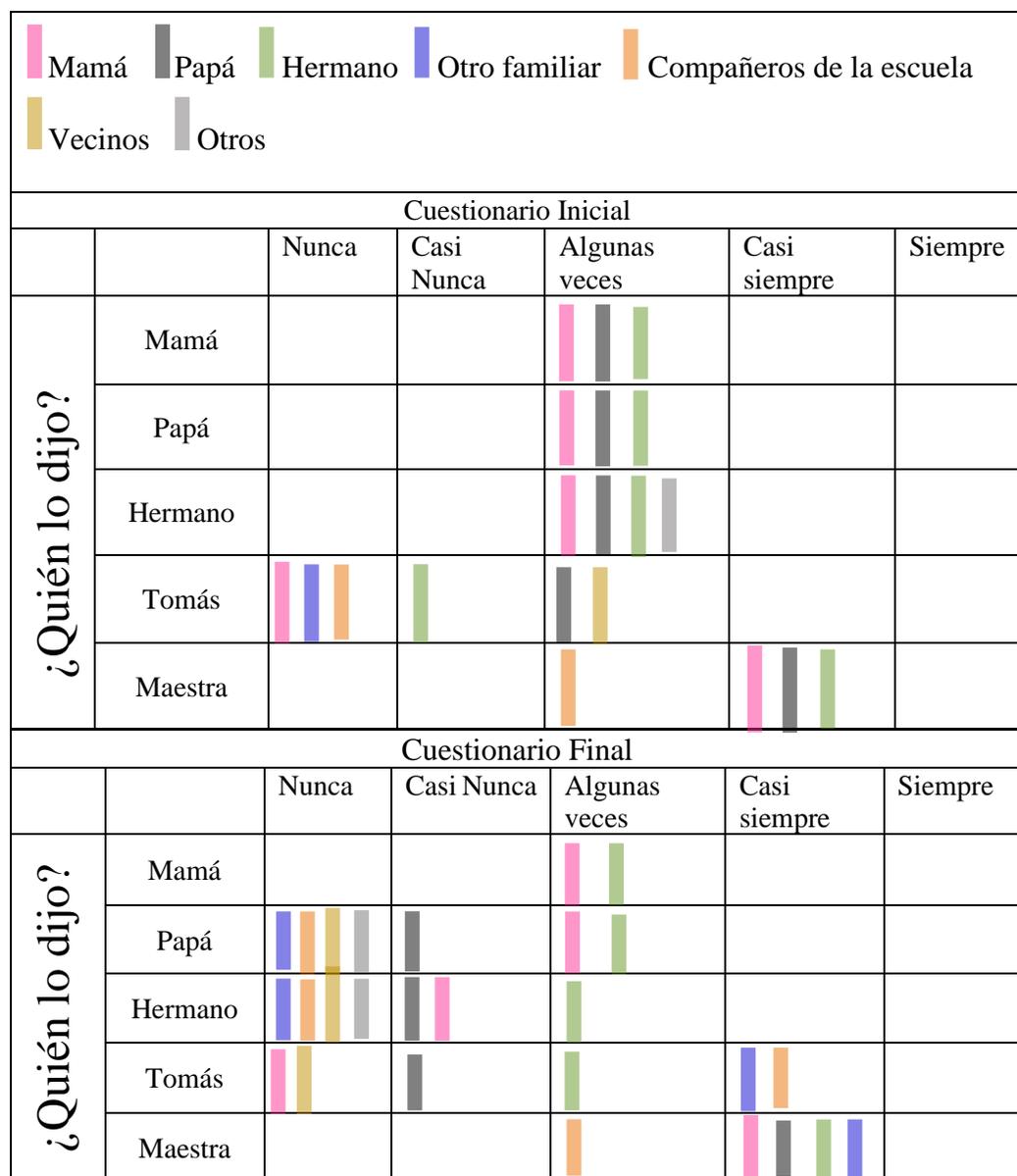


Tabla 36

Proceso de Solución de Tomás para Resolver Problemas. Suma de todas las personas que lo calificaron.

2. ¿Qué hace el participante para resolver los problemas?		
Proceso de solución	Puntaje Cuestionario inicial	Puntaje Cuestionario Final
1. No grita	7	3
2. No pega	12	6
3. No deja pasar el conflicto sin resolverlo	6	13
4. Acepta que lo tiene	8	6
5. Entiende qué pasa	11	12
6. Reconoce cómo se siente	12	15
7. No pide apoyo para que otra persona se lo resuelva	12	8
8. Pide apoyo para entenderlo	10	11
9. Encuentra diferentes soluciones	8	6
10. Piensa en las consecuencias de cada solución	10	10
11. Elige una de ellas	6	9
12. Evalúa la decisión que toma	8	9
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)	12	9

No hubo cambio, la puntuación se mantuvo igual
 Hubo cambio ya que la puntuación aumentó

C. Cierre de Tomás

Durante todo el taller, el participante mostró tener buena disposición para trabajar las actividades. A lo largo de las sesiones la facilitadora notó avances en él, principalmente para comprender los elementos de las situaciones que se presentaron en ese momento. También logró expresar que él mismo tenía problemas, ya que en un inicio se le dificultaba y fue posible que comentara en una sesión que quería se trabajara un problema por el que estaba pasando en esos momentos.

La facilitadora también identificó dificultades del participante en su expresión verbal. Cuando sus maestras se encontraban presentes, mostraron su apoyo para interpretar lo que él quería decir. Asimismo, se observó en las representaciones que se realizaron en el taller, que su lenguaje corporal no correspondía con la forma en la que se expresaba verbalmente.

Se puede afirmar que el participante contaba con elementos racionales para resolver los problemas que se le presentaban en la vida diaria, principalmente para identificar algunos de los elementos que integraban el problema, así como saber negociar para lograr sus propios objetivos. A pesar de ello, también predominaron comportamientos pasivos. Por lo que se puede decir que contaba o estaba en adquisición de esos elementos racionales, pero los que sobresalieron fueron los pasivos, ya que tendía a dejar a un lado sus propios deseos y obedecía a lo que le dijeran, probablemente para evitar tener algún problema.

Cuando llegaba a presentar algún problema tendía a decirle a alguien más que se lo resolviera o pedía apoyo a sus maestras o a algún familiar para que lo ayudaran a resolverlo. En estas valoraciones, no se encontró que el participante presentara algún tipo de conducta agresiva.

Con respecto al análisis de los cuestionarios, se encontró que el participante llegó a tener dificultades con algunas personas con las que convivía, como eran su mamá y su hermano, principalmente. Las personas que contestaron los cuestionarios tuvieron percepciones distintas sobre cómo es que el participante resolvía sus problemas, ya que algunos lo refirieron como una persona que suele reflexionar ante sus actos y otros lo puntuaron como alguien que suele tener comportamientos impulsivos e incluso agresivos.

Comparando las imágenes y los análisis, es posible que el comportamiento del participante dependa del contexto en el que se encuentre, y que en casa era cuando se incrementaban las conductas impulsivas, pero en la escuela mostraba actos racionales y pasivos.

4.5 Mónica

A. Respuestas al instrumento de Imágenes problemas para indagar procesos de solución

Tabla 37

Análisis Conversacional Imagen Obediencia. Mónica

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
<hr/>	
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016	Transcripción aplicación final – 10/03/2017
<hr/>	
F: (muestra II) <i>este es el primero, si lo puedes leer en voz alta</i>	F: (muestra II) <i>A ver este es el primero y empieza acá (muestra donde inicia la lectura) si lo puedes leer en voz alta mejor</i>
Mo: (leyendo) <i>“Pepe está visitando a sus primos y su mamá ya quiere irse a su casa. Pepe ya vámonos. No, no quiero irme, estoy viendo una peli”</i>	Mo: (leyendo) <i>“Pepe está visitando a su primo y su mamá ya quiere irse a su casa” ¿Aquí también? (señala el diálogo que sigue)</i>
F: <i>¿Tú cómo resolverías ese problema?</i>	F: <i>Mjú, aquí</i>
Mo: <i>Mmm primero que se tranquilice y después ya hablar con él y ya puede hacer sus actividades normales.</i>	Mo: (leyendo) <i>“Pepe ya vámonos”</i>
	F: <i>Y sigue aquí abajo (señala el último diálogo)</i>
	Mo: (leyendo) <i>“No, no quiero irme estoy viendo una peli”</i>
	F: <i>Ajá, ¿cómo resolverías ese problema?</i>
	Mo: <i>Este, primero que su mamá cuando esté enojada primero hay que tranquilizarse y esté más tranquila</i>
	F: <i>Mjú</i>
	Mo: <i>Y luego este hay que pedirle de buena manera si van a ir con él, decirle las cosas por favor</i>
	F: <i>¿Entonces que la mamá le diga las cosas por favor?</i>
	Mo: <i>Sí</i>
	F: <i>¿Y si él ya se enojó? ¿Él qué tendría que hacer?</i>
	Mo: <i>Y si se enoja hay que pedirse un tiempo y hablando con ella</i>
	F: <i>Ajá ¿y qué le diría?</i>
	Mo: <i>Le diría que le perdone</i>
	F: <i>¿Qué la perdone? Ok</i>
	Mo: (Afirma con la cabeza) <i>Y ya</i>
<hr/>	
Análisis	
<hr/>	
La respuesta de esta pregunta es corta, pero se puede observar que la participante considera que es importante que la persona que se encuentra enojada tenga un tiempo para que se tranquilice, para posteriormente continuar con la rutina. Se puede observar que la persona a la que se refirió fue a la mamá y no a Pepe, que es el joven quién quiere el permiso. A pesar de ello, no logró establecer alguna estrategia de solución	Se puede observar que las respuestas son similares a la primera valoración, ya que volvió a considerar la conducta de la mamá y no de Pepe, diciendo que ella es la que debe tranquilizarse y pedir las cosas por favor. Hasta que la facilitadora mencionó a Pepe, fue cuando dijo que se tomara un tiempo.

Tabla 38

Análisis Conversacional Imagen Permisos. Mónica

...	Silencio		
()	Acciones		
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona		
[]	No se está seguro de lo que dijo		
[¿?]	Audio incomprensible		
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016		Transcripción aplicación final – 10/03/2017	
F: <i>Ok (muestra I2) este es el que sigue</i>		F: (muestra I2)	
Mo: (leyendo) <i>“Los amigos de Nacho los invitan a una fiesta. Nacho te invito a mi fiesta de cumpleaños. Sí, estaría increíble. Papá, ¿puedo ir a la fiesta? No, es peligroso y yo no puedo ir por ti”</i>		Mo: (leyendo) <i>“Los amigos de Nacho lo invitarán a una fiesta. Nacho te invito a mi fiesta de cumpleaños. Sí estará increíble</i>	
F: <i>¿Ahí cómo resolverías ese problema?</i>		F: (interrumpe y corrige) <i>estaría</i>	
Mo: <i>Pues sí dice que no, es no (sube un hombro) ya no iría</i>		Mo: <i>estaría increíble. Papá ¿no puedo ir a las fiesta</i>	
F: <i>¿Aunque tuvieras muchas ganas de ir?</i>		F: (corrige) <i>¿puedo ir a la fiesta?</i>	
Mo: <i>Sí, pero hay que tomar decisiones [¿?] una persona</i>		Mo: <i>¿Puedo ir a la fiesta? No es, no es peligroso y yo no y yo puedo ir por ti</i>	
		F: <i>Mjú, ¿cómo resolverías ese problema?</i>	
		Mo: <i>Este pedir permiso al papá de ir a la fiesta y si no va, si no va a ir por él hablarle con los amigos de él (señala a Nacho) decirle que no va a ir porque su papá no quiere que vaya por él, porque es peligroso andar solo en la calle y si se puede pasar para que su papá no se preocupara</i>	
		F: <i>Ok, entonces como es peligroso él le diría a los amigos que no</i>	
		Mo: (interrumpe) <i>que no puede y ya será para la próxima</i>	
		F: <i>¿Para otra ocasión?</i>	
		Mo: <i>Sí</i>	
Análisis			
En esta valoración se puede observar que la conducta que mostró la participante fue claramente pasiva, y que no tomó en cuenta sus deseos, siendo que la etapa de vida en la que se encuentra es de un adulto joven como ya se ha mencionado anteriormente.		En esta segunda valoración se puede observar que, primeramente, la participante mencionó hacer el intento de pedir permiso, aunque posteriormente, nuevamente tomó una conducta pasiva, al no luchar por lo que quiere, diciendo a sus amigos que su papá no puede ir por ella.	

Tabla 39

Análisis Conversacional Imagen Celos. Mónica

...	Silencio		
()	Acciones		
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona		
[]	No se está seguro de lo que dijo		
[¿?]	Audio incomprensible		
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016		Transcripción aplicación final – 10/03/2017	
F: <i>Ok (muestra I3) este...</i>		F: <i>Ok (muestra I3) El que sigue</i>	
Mo: (leyendo) <i>“Llega una compañera nueva a la escuela. Mis amigas están con la nueva y ya no me hacen caso” Mmm</i>		Mo: (leyendo) <i>“Llega una compañera nueva a la escuela. Mis amigas están con la nueva y ya no me hace caso”. ¿Ella es la nueva?</i>	
F: <i>¿Ahí cómo resolverías ese problema?</i>		F: <i>No, ella es la que está enojada porque sus amigas no le hacen caso</i>	
Mo: <i>Primero que se tranquilice y ya después hable con los tres</i>		Mo: <i>Ah</i>	
F: <i>¿Cómo le aconsejarías que se tranquilice?</i>		F: <i>La nueva es esta</i>	
Mo: <i>Porque... si... (agarras su cabello) si ella no está... hay que tener tranquila porque si hay una compañera nueva en la escuela hay que respetarla</i>		Mo: <i>Pues... mmm... decirle a e, hay que acercarse poco a poco, poco a poco acercarse a ella para hablar, primero que se tranquilice si está enojada</i>	
F: <i>Pero ¿tú cómo le aconsejarías que se tranquilice? ¿qué tendría que hacer para que se tranquilice?</i>		F: <i>¿Cómo se podrá tranquilizar si está enojada?</i>	
Mo: <i>Que cierre los ojos y hay que respirar</i>		Mo: <i>Pues que se tranquilice y ya se acerca poco a poco hablando con las tres, sí y ya que se acerque poco a poco con ella para hablarles así de cosas nuevas, así no, no podemos estar peleando ni tampoco enojarse</i>	
F: <i>Ok muy bien, y ¿qué hablaría con las amigas?</i>		F: <i>Ok, pero si ahorita ella se siente enojada ¿cómo se puede tranquilizar?</i>	
Mo: <i>Pues que hable con ellas para que... para que platiquen o... o también puede invitar a su casa haciendo la tarea</i>		Mo: <i>Pues...</i>	
		F: <i>O cuándo tú estás enojada ¿cómo te tranquilizas?</i>	
		Mo: <i>Pues escuchando música (se hace para atrás)</i>	
		F: <i>Ahh ¿entonces ella se podría poner a escuchar música?</i>	
		Mo: <i>Sí</i>	
		F: <i>¿Para tranquilizarse?</i>	
		Mo: <i>Sí</i>	
		F: <i>Y ya después que se vaya acercando con la nueva y con sus amigas</i>	
		Mo: <i>Sí</i>	
Análisis			
En esta primera valoración se notó nuevamente que la respuesta de la participante fue que se tranquilice para que posteriormente pueda hablar con las amigas e incluso con la nueva a quién se tiene que respetar. En una segunda ocasión que se le preguntó, dio una estrategia para tranquilizarse, la cual ya la tenía aprendida.		En esta segunda valoración se puede observar de nueva cuenta que la participante tenía muy claro que cuando una persona se encuentra enojada lo primero que tiene que hacer es tranquilizarse, para posteriormente hablar o seguir con sus actividades. Nuevamente requirió que se le preguntara más de una vez la forma en la que se podía tranquilizar, hasta el momento en el que se le cambió la pregunta fue como logró dar la solución; se tomó en cuenta como parte del método ERP, ya que en las sesiones se llegó a abordar que la música puede ser una opción para tranquilizarse.	

Tabla 40

Análisis Conversacional Imagen Defensa de Gustos Propios. Mónica

...	Silencio	
()	Acciones	
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona	
[]	No se está seguro de lo que dijo	
[¿?]	Audio incomprensible	
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016		Transcripción aplicación final – 10/03/2017
F: <i>Ok, muy bien (muestra I4) este es el que sigue</i>	F: <i>Ok (muestra I4) La que sigue</i>	
Mo: (leyendo) <i>“Paty se puso una blusa y su falda favoritas, a su mamá no le gustó ya la regañó frente a su tía. ¿Por qué te pusiste eso? Te ves muy mal”. Pues... (se rasca el brazo izquierdo) pues a ella le gusta andar así, no tiene que regañarla</i>	Mo: (leyendo) <i>“Paty se puso su blusa y su falda favorita y a su mamá no le gustó, no le gustó y la regañó frente a su tía. ¿Por qué te pusiste eso? Y te ves muy mal. Pues con ella, con ella que le hablaría a su tía y diciendo a, la tía tiene que hablar con ella y decirle que se cambie por una que se quite la falda y se ponga un pantalón pero sin enojarse</i>	
F: <i>Ahora imagínate que eres tú y tu mamá te dice que te ves muy mal enfrente de alguien, que por qué te pusiste eso. ¿Tú cómo resolverías ese problema?</i>	F: <i>¿La tía le tiene que decir a la mamá?</i>	
Mo: <i>Pues hablar con la mamá, que no se enoje y ya con la tía que platique con ella (señala a “Paty”) para que... hay que pedir las cosas por favor no se... así... enojar pues... así como así ¿no?</i>	Mo: <i>Sí</i>	
	F: <i>¿O sea como apoyarla?</i>	
	Mo: <i>Sí</i>	
	F: <i>¿Para que ella se quite la blusa y la falda que le gustan?</i>	
	Mo: <i>Sí</i>	
	F: <i>Y si ella está enojada (señala a Paty) ¿qué tendría que hacer?</i>	
	Mo: <i>Que se tranquilice y ya hablando con la mamá</i>	
	F: <i>¿Y qué le diría?</i>	
	Mo: <i>Pues hay que decirle las cosas por favor, que se quite la blusa y la falda, que se ponga otra cosa</i>	
Análisis		
Como primer punto se puede establecer que la participante dio su propia opinión sobre lo que no debería hacer la mamá. Posteriormente, cuando la facilitadora le preguntó qué pasaría si le sucediera a ella esa situación, se observa que su lenguaje se desestructura y no logra dar una solución.	En esta segunda valoración se puede identificar que la participante dejó a un lado a Paty que es la protagonista de la historia, ya que no la tomó en cuenta y sólo habló sobre lo que podrían hacer los otros personajes, asumiendo que ellas son las que podrían decidir sobre lo que debería ponerse.	

Tabla 41*Análisis Conversacional Imagen Interacción. Mónica*

...	Silencio	
()	Acciones	
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona	
[]	No se está seguro de lo que dijo	
[¿?]	Audio incomprensible	
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016		Transcripción aplicación final – 10/03/2017
F: <i>Ok (muestra I5) este es el que sigue</i>		F: <i>Ok y (muestra I5) esta es la última</i>
Mo: (leyendo) <i>“Manuel no deja de mandarle mensajes a Lalo y él está muy ocupado...,”</i>		Mo: (leyendo) <i>“Manuel no deja de mandarle mensajes a Lalo y él está muy ocupado. Ash este Manuel no deja de mandarme whats, ya me hartó”.</i>
F: <i>Ash</i>		<i>Pues que ya no le mande por, mensaje a él si está muy ocupado, primero que haga primero sus cosas, primero que la haga bien las cosas ya que lo termine, este, cuando termine sus cosas las deje en su lugar y ya va, ya va con el celular platicando con él</i>
Mo: <i>“Ash, este Manuel no deja de mandarme whats, ya me hartó</i>		
F: <i>¿Ahí cómo resolverías ese problema?</i>		F: <i>Ok, ¿primero que haga lo que tenga que hacer y ya después puede platicar en el celular?</i>
Mo: <i>Pues dejar el [celular] y lo que tiene que hacer en su casa y ya cuando termine puede platicar con el teléfono</i>		
F: <i>Ok, ¿entonces tú dejarías que esté suene y suene el teléfono y te pondrías a hacer tus cosas?</i>		
Mo: <i>Sí</i>		Mo: <i>Sí</i>
Análisis		
En esta valoración se puede observar que la participante no tuvo dificultad para establecer una solución al problema que se le presentó, fue muy clara al decir que primero debe hacer sus cosas y después contestar el teléfono.		La respuesta de esta última valoración es igual que la anterior, encontrando que vuelve a establecer que el personaje principal debe hacer sus cosas y cuando termine contestar el teléfono. Aprendizaje que fue adquirido mediante la experiencia.

Tabla 42

Respuestas de Mónica al Instrumento Imágenes de Problemas para Indagar Procesos de Solución que corresponden al Método ERP.

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción	
Tipos respuestas	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af
Racional		2/8 • Identifica alguna técnica para tranquilizarse. • Utiliza diálogo asertivo +2		2/8 • Identifica alguna técnica para tranquilizarse. • Es empática.		2/8 • Identifica alguna técnica para tranquilizarse. • Utiliza diálogo asertivo. =		1/8 • Negocia para lograr sus objetivos.		1/8 • Negocia para lograr sus objetivos. =
Impulsivo										
Pasivo			2/3 • No confronta el problema. • Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos.	1/3 • Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos. +1			1/3 • No confronta el problema -1.			
Ejemplos	Af: Y si se enoja hay que pedirse un tiempo y hablando con ella.		Ai: Pues sí dice que no, es no (sube un hombro) ya no iría. Af: Este pedir permiso al papá de ir a la fiesta y si no va, si no va a ir por él hablarle con los amigos de él (señala a Nacho) decirle que no va a ir porque su papá no quiere que vaya por él, porque es peligroso andar solo en la calle.		Ai: si ella no está... hay que tener tranquila porque si hay una compañera nueva en la escuela hay que respetarla. Af: A: O cuándo tú estás enojada ¿cómo te tranquilizas? MP: Pues escuchando música (se hace para atrás).		Af: Pues hay que decirle las cosas por favor, que se quite la blusa y la falda, que se ponga otra cosa.		Ai: Pues dejar el [celular] y lo que tiene que hacer en su casa y ya cuando termine puede platicar con el teléfono. Af: primero que haga primero sus cosas, primero que la haga bien las cosas ya que lo termine, este, cuando termine sus cosas las deje en su lugar y ya va, ya va con el celular platicando con él.	

B. Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían

Figura 8

Personas con quien Tiene Problemas Mónica. Resultados del cuestionario inicial y del final.

		Cuestionario Inicial				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Quién lo dijo?	Mamá	Vecinos	Mamá, Otro familiar, Compañeros de la escuela	Papá, Hermana, Pareja		
	Papá	Otro familiar, Pareja, Vecinos, Otros	Papá, Hermana, Compañeros de la escuela	Mamá		
	Hermana	Papá, Mamá, Hermana, Otro familiar, Compañeros de la escuela, Pareja, Vecinos, Otros				
	Mónica		Mamá	Hermana	Compañeros de la escuela, Pareja	Papá
	Maestra			Papá, Hermana, Compañeros de la escuela, Pareja	Mamá	
		Cuestionario Final				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Quién lo dijo?	Mamá	Otro familiar, Vecinos	Hermana, Compañeros de la escuela, Otros	Papá, Mamá, Pareja		
	Papá	Vecinos	Hermana, Otro familiar, Pareja	Papá, Mamá, Compañeros de la escuela		
	Hermana	Compañeros de la escuela, Pareja, Vecinos	Otros	Papá, Mamá, Hermana		
	Mónica	Otro familiar, Compañeros de la escuela, Vecinos, Otros	Pareja	Papá	Hermana	Mamá
	Maestra			Hermana, Compañeros de la escuela, Pareja	Papá	Mamá

Tabla 43

Proceso de Solución de Mónica para Resolver Problemas. Suma de todas las personas que la calificaron.

2. ¿Qué hace el participante para resolver los problemas?		
Proceso de solución	Puntaje Cuestionario inicial	Puntaje Cuestionario Final
1. No grita	20	17
2. No pega	19	16
3. No deja pasar el conflicto sin resolverlo	16	13
4. Acepta que lo tiene	14	12
5. Entiende qué pasa	11	13
6. Reconoce cómo se siente	16	16
No pide apoyo para que otra persona se lo resuelva	5	9
8. Pide apoyo para entenderlo	16	13
9. Encuentra diferentes soluciones	7	14
Piensa en las consecuencias de cada solución	6	10
11. Elige una de ellas	7	11
12. Evalúa la decisión que toma	11	9
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)	7	11

No hubo cambio, la puntuación se mantuvo igual
 Hubo cambio ya que la puntuación aumentó

C. Cierre de Mónica

La participante asistió a nueve de las doce sesiones del taller, en las cuales tuvo disposición para realizar las actividades. Fue participativa y le gustaba dar consejos a sus compañeros cuando comunicaban algunos de sus problemas.

A lo largo del taller, la facilitadora identificó que en un inicio a la participante se le complicó establecer soluciones, ya que las confundía con explicar el problema. Posteriormente logró dar diferentes propuestas, principalmente cuando los problemas eran ajenos a ella.

También se identificó que al inicio del taller cuando la participante mencionaba tener algún problema, se le dificultaba asumir su responsabilidad, diciendo que las otras personas eran las que no actuaban correctamente. Conforme fueron pasando las sesiones, al momento de compartir uno de sus problemas logró expresar por su propia cuenta que una de sus acciones no fue adecuada.

En las representaciones que se realizaron en el Taller, la mayoría de las veces requirió de apoyo para llevarlas a cabo, ya que necesitaba que se le dijera lo que tenía que hacer y decir.

En los análisis de las imágenes se encontró que la participante presentó dificultades para establecer soluciones y llegó a dar su opinión sobre lo que los papás deberían hacer. En la imagen de *Permisos*, en ambas ocasiones, la solución que estableció fue pasiva, dejando a un lado sus propios deseos, conducta que tiene que ver con la autodeterminación como se estableció en el marco teórico.

También se pudo observar que la participante, desde sus aprendizajes previos, tenía claro que cuando una persona estaba enojada debía de tranquilizarse, tomándose un tiempo.

Mediante los cuestionarios se pudo observar que tuvo problemas, principalmente en casa con su mamá, papá y en menor medida con su hermana. En la escuela, en pocas ocasiones llegó a tener alguno con sus compañeros. Con respecto a las estrategias del método ERP, las personas que los contestaron mencionaron que hubo aumento de éstas, principalmente en encontrar y pensar en las consecuencias y en elegir una solución.

Comparando ambos instrumentos se puede decir que en un inicio Mónica, tenía como principal dificultad establecer soluciones y al finalizar el Taller fue la estrategia que obtuvo más aumento.

Es una persona que contaba con estrategias racionales para resolver los problemas que se le presentaban, los cuales eran principalmente en casa y se daban principalmente a que su forma de pensar y la de sus papás eran diferentes, probablemente esto la llegaba a conflictuar, ya que no actuaban como ella decía que debían hacerlo. También se encontraba en proceso de encontrar la responsabilidad que le corresponde en los problemas que llegaba a tener.

4.6 Verónica

A. Respuestas al instrumento *Imágenes de problemas para indagar procesos de solución*

Tabla 44

Análisis Conversacional Imagen Obediencia Verónica

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
<hr/>	
Transcripción aplicación inicial – 26/09/2016	Transcripción aplicación final – 06/03/2017
F: <i>Este es el primero y necesito que lo leas en voz alta.</i>	F: (muestra I1) <i>Este es el primero, comienza acá, si lo puedes leer en voz alta mejor</i>
V: (leyendo) <i>Pepe está visitando a sus primos y su mamá ya quiere irse a su casa. Pepe ya vámonos. No, no quiero irme estoy viendo una peli. Tiene [¿?] con su mamá</i>	V: (leyendo) <i>“Pepe está visitando a sus primos y su mamá ya quiere irse a su casa. Pepe ya vámonos. No, no quiero irme estoy viendo una peli con mis primos”</i>
F: <i>Sí ¿tú cómo resolverías ese problema?</i>	F: <i>Mjú, ¿cómo resolverías ese problema?</i>
V: <i>Lo dejaría de ver y me iría rápido</i>	V: <i>Yéndome cuando me lo piden</i>
F: <i>Te irías rápido... ok, muy bien.</i>	F: <i>¿Sí? ¿Y aunque tú tengas muchas ganas de quedarte viendo la película?</i>
	V: <i>Me aguanto las ganas</i>
	F: <i>¿Te aguantas las ganas?</i>
	V: <i>Sí</i>
	F: <i>¿Entonces qué le dirías a tu mamá?</i>
	V: <i>Que me voy contigo</i>
	F: <i>Ok</i>
<hr/>	
Análisis	
De esta primera imagen se puede observar que la participante no confrontó el problema y aparentemente sin pensar obedeció sin tomar en cuenta sus propios deseos.	En este segundo análisis, al igual que en el primero, la forma en la que resolvió el problema fue obedeciendo sin tomar en cuenta sus propios deseos, esto se puede observar claramente en el momento en el que dice que se aguantaría las ganas de ver la película.

Tabla 45

Análisis Conversacional Imagen Permisos. Verónica

...	Silencio	
()	Acciones	
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona	
[]	No se está seguro de lo que dijo	
[¿?]	Audio incomprensible	
Transcripción aplicación inicial – 26/09/2016		Transcripción aplicación final – 06/03/2017
F: (Muestra I2) <i>Este es el que sigue</i>		F: <i>Este es el segundo (muestra I2)</i>
V: (agarrándose el cabello y leyendo) <i>“Los amigos de Nacho lo invitan a una fiesta. Nacho te invito a mi fiesta de cumpleaños. Sí, estaría increíble. Papá, ¿puedo ir a la fiesta? No, es peligroso y yo no puedo ir por ti. Entonces Nacho está enojado, que no puede ir a la fiesta</i>		V: <i>Sí (leyendo) “Los amigos de Nacho lo invitan a una fiesta. Nacho, te invito a mi fiesta de cumpleaños. Sí estaría increíble. ¿Papá puedo ir a la fiesta? No, es peligroso y yo no puedo ir por ti</i>
F: <i>Exacto, ¿tú cómo resolverías ese problema?</i>		F: <i>Ajá, ¿cómo resolverías ese problema?</i>
V: <i>Hablando con él para...</i>		V: (15” de silencio) <i>En no ir a la fiesta</i>
F: <i>¿Qué le dirías?</i>		F: <i>¿No ir a la fiesta? ¿Y sí tú tienes muchas ganas de ir a la fiesta?</i>
V: <i>Que si me deja ir, pero que me recogería más tarde</i>		V: <i>No me pueden recoger</i>
F: <i>Te recogería más tarde... ok.</i>		F: <i>¿No irías aunque tengas muchas ganas de ir?</i>
		V: (niega con la cabeza) <i>Sí</i>
		F: <i>¿Sí, segura?</i>
		V: <i>Sí (suspira)</i>
Análisis		
En este primer análisis sobre Permisos, se puede observar que la participante reconoce la emoción del personaje principal de la imagen, así como un intento de negociar con el papá para que dejen ir a la fiesta al personaje de la imagen.		En este segundo análisis, la participante tuvo un silencio largo, el cual se podría interpretar como si estuviera pensada y la solución que estableció fue pasiva nuevamente, dejando a un lado lo que ella quisiera. Es importante observar que cuando se le preguntó si no iría hace una negación, pero termina afirmando que está segura de que no asistiría, concluyendo con un suspiro.

Tabla 46

Análisis Conversacional Imagen Celos. Verónica

...	Silencio	
()	Acciones	
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona	
[]	No se está seguro de lo que dijo	
[¿?]	Audio incomprensible	
Transcripción aplicación inicial – 26/09/2016		Transcripción aplicación final – 06/03/2017
F: (Muestra I3) Este es el que sigue		F: (muestra I3) El tercero
V: (leyendo) “Llega una compañera nueva a la escuela. Mis amigas están con la nueva y ya no me hacen caso” y se siente enojada ¿no?		V: (leyendo) “Llega una compañera nueva a la escuela mis amigas están con la nueva y ya no me hacen caso”
F: Mjú, ¿tú cómo resolverías ese problema?		F: Mjú
V: Que estuviéramos las cuatro juntas, ¿no?		V: Siento feo
F: ¿Tú te acercarías a la nueva?		F: Mjú, siento feo y ¿cómo resolverías ese problema?
V: Sí		V: Hablando con ellas
		F: ¿Con quiénes?
		V: Con mis amigas
		F: ¿Qué le diría?
		V: (de forma rápida y golpeada) ¿Por qué me ignoran, por qué no me hacen caso?
		F: ¿Y cómo se lo dirías?
		V: Amablemente
		F: A ver ¿cómo sería amablemente?
		V: (ligeramente menos rápido que antes y aún golpeado) ¿Por qué no me hacen caso y por qué me ignoran?
Análisis		
En esta imagen se observa que la participante identificó la emoción que el personaje principal sentía, que fue enojo. La solución que estableció fue un acercamiento de las cuatro personas. Por lo que facilitadora asumió que el personaje principal debería acercarse a las demás.		En esta segunda ocasión, aunque no fue reconocimiento de una emoción en concreto, se observa que la participante tuvo una idea de cómo se sentía el personaje principal. La solución que planteó fue racional, ya que enfrentó el problema directamente con las personas involucradas, a pesar de ello la forma en la que lo hizo, no corresponde a cómo lo decía, ya que pareciera ser impulsiva, al hacerlo con tono golpeado.

Tabla 47

Análisis Conversacional Imagen Defensa de Gustos Propios. Verónica

...	Silencio		
()	Acciones		
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona		
[]	No se está seguro de lo que dijo		
[¿?]	Audio incomprensible		
Transcripción aplicación inicial – 26/09/2016		Transcripción aplicación final – 06/03/2017	
F: (muestra I4) <i>este es el que sigue</i>		F: <i>Ok (muestra I4)</i>	
V: (leyendo) <i>“Paty se puso su blusa y su falda favoritas, a su mamá no le gustó y la regañó frente a su tía. ¿Por qué te pusiste eso?, te ves muy mal. También se enojó Paty</i>		V: (leyendo) <i>“Paty se puso su blusa y su falda favoritas, a su mamá no le gustó y la regañó frente a su tía. ¿Por qué te pusiste eso, te ves muy mal?”</i>	
F: <i>Mjú. Ahí ¿cómo resolverías ese problema?</i>		F: <i>Ajá</i>	
V: <i>Cambiándome de ropa y no poniéndome algo así</i>		V: <i>A ella le gusta ponerse eso ¿no?</i>	
F: <i>¿No poniéndote lo que te gusta?</i>		F: <i>Ajá</i>	
V: <i>Sí</i>		V: <i>A Paty</i>	
F: <i>¿Lo que tú mamá te diga?</i>		F: <i>¿Cómo resolverías ese problema?</i>	
V: <i>Sí</i>		V: <i>Cambiándome de ropa y no ponerme eso</i>	
		F: <i>¿Aunque te guste mucho esa ropa que te pusiste?</i>	
		V: <i>... Sí</i>	
		F: <i>¿Y qué harías con... que le dijo en frente de alguien? La hizo sentir mal</i>	
		V: <i>Sí</i>	
		F: <i>¿Qué harías con eso?</i>	
		V: <i>No haberlo hecho</i>	
		F: <i>¿No haberlo hecho?</i>	
		V: <i>Sí</i>	
		Análisis	
En esta imagen se puede observar que la solución que estableció la participante nuevamente fue pasiva, ya que claramente mencionó que dejaría a un lado sus propios gustos, siendo que la etapa de vida en la que se encuentra es ser una joven.		En esta segunda ocasión se observa que la participante comprendió el problema, ya que repitió lo que había entendido sobre éste. La solución que estableció nuevamente fue pasiva, sin tomar en cuenta sus propios deseos y obedeciendo a lo que le dicen las demás personas.	

Tabla 48

Análisis Conversacional Imagen Interacción. Verónica

...	Silencio	
()	Acciones	
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona	
[]	No se está seguro de lo que dijo	
[¿?]	Audio incomprensible	
Transcripción aplicación inicial – 26/09/2016		Transcripción aplicación final – 06/03/2017
F: (muestra I5)		F: <i>Ok (muestra I5) La quinta</i>
V: <i>Ya acabamos</i>		V: (leyendo) <i>“Manuel no deja de mandarme mensajes mandarle mensajes a Lalo y él está muy ocupado. Ash Manuel no deja de mandarme whats ya me hartó”</i>
F: <i>Ajá</i>		F: <i>Ajá, ¿cómo resolverías ese problema?</i>
V: (leyendo y jugando con el cierre de su sudadera) <i>“Manuel no deja de mandarle mensajes a Lalo y está muy ocupado. Ash este Manuel no deja de mandarme whats, ya me hartó”. Lalo está enojado porque no le dejan de mandar mensajes</i>		V: <i>Decirle a Manuel que estoy ocupado, decirle que ahorita ni puedo hablar con él.</i>
F: <i>Exacto, ¿tú cómo resolverías ese problema?</i>		F: <i>Mjú ¿y cómo se lo dirías?</i>
V: <i>Hablando con él para que ya no me mande mensajes cuando estoy ocupada</i>		V: (golpeado) <i>Decirle estoy ocupado ahorita no puedo atenderte</i>
F: <i>Ok, ¿le mandarías mensaje? ¿le dirías estoy ocupada?</i>		F: <i>Mjú ¿luego te puedo atender?</i>
V: <i>Sí</i>		V: <i>Luego te puedo atender</i>
F: <i>¿sí...?</i>		
V: <i>Sí</i>		
Análisis		
En esta imagen se observa que la participante comprendió claramente la situación que se le presentó, así como la emoción del personaje principal. También se puede notar que la forma en la que dio la solución fue enfrentando la situación y hablando con la persona involucrada.		En el segundo análisis de esta imagen se observa que la solución que estableció la participante, al igual que en el anterior, fue enfrentando el problema con la persona involucrada, a pesar de ello, nuevamente se observa que la forma en la que lo hizo tiende a ser impulsiva, ya que la hizo con un tono golpeado, por lo tanto, no concuerda lo que dice, con la forma en que lo hace.

Tabla 49

Respuestas de Verónica al Instrumento Imágenes de Problemas para Indagar Procesos de Solución que corresponden al Método ERP.

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción			
	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af		
Racional			2/8 •Identifica sentimientos de los involucrados. •Negocia para lograr sus objetivos.	-2	1/8 •Identifica sentimientos de los involucrados .	-1	1/8 • Menciona elementos del problema	+1	3/8 •Menciona elementos del problema. •Identifica sentimientos de los involucrados. •Toma en cuenta sus propios deseos.	1/8 •Toma en cuenta sus propios deseos	-2	
Impulsivo						1/3 • Utiliza diálogo no asertivo				1/3 • Utiliza diálogo no asertivo.	-1	
Pasivo	2/3 • No confronta el problema. • Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos.	2/3 •No confronta el problema. •Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos =		1/3 •No confronta el problema			2/3 •No confronta el problema. •Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos.	2/3 • No confronta el problema. • Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos. =				

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción	
	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af
Ejemplo	<p>Ai: A: <i>¿tú cómo resolverías ese problema?</i> V: <i>Lo dejaría de ver y me iría rápido.</i></p> <p>Af: A: <i>¿cómo resolverías ese problema?</i> V: <i>Yéndome cuando me lo piden</i> A: <i>¿Sí? ¿Y aunque tú tengas muchas ganas de quedarte viendo la película?</i> V: <i>Me aguanto las ganas.</i></p>	<p>Ai: V: <i>Entonces Nacho está enojado, que no puede ir a la fiesta.</i> A: <i>¿Qué le dirías?</i> V: <i>Que si me deja ir, pero que me recogería más tarde.</i></p> <p>Af: A: <i>Ajá, ¿cómo resolverías ese problema?</i> V: (15" de silencio) <i>En no ir a la fiesta</i> A: <i>¿No irías aunque tengas muchas ganas de ir?</i> V: (niega con la cabeza) Sí</p>	<p>Ai: V: <i>se siente enojada ¿no?</i> A: <i>Mjú, ¿tú cómo resolverías ese problema?</i> V: <i>Que estuviéramos las cuatro juntas, ¿no?</i></p> <p>Af: A: <i>¿Qué le diría?</i> V: (de forma rápida y golpeada) <i>¿Por qué me ignoran, por qué no me hacen caso?</i> A: <i>¿Y cómo se lo dirías?</i> V: <i>Amablemente</i></p>	<p>Ai: V: <i>También se enojó Paty</i> A: <i>Mjú. Ahí ¿cómo resolverías ese problema?</i> V: <i>Cambiándome de ropa y no poniéndome algo así.</i></p> <p>Af: A: <i>¿Cómo resolverías ese problema?</i> V: <i>Cambiándome de ropa y no ponerme eso</i> A: <i>¿Aunque te guste mucho esa ropa que te pusiste?</i> V: <i>... Sí</i></p>	<p>Ai: V: <i>Lalo está enojado porque no le dejan de mandar mensajes</i> A: <i>Exacto, ¿tú cómo resolverías ese problema?</i> V: <i>Hablando con él para que ya no me mande mensajes cuando estoy ocupada</i></p> <p>Af: A: <i>Ajá, ¿cómo resolverías ese problema?</i> V: <i>Decirle a Manuel que estoy ocupado, decirle que ahorita ni puedo hablar con él.</i> A: <i>Mjú ¿y cómo se lo dirías?</i> V: (golpeado) <i>Decirle estoy ocupado ahorita no puedo atenderte</i></p>					

B. Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían

Figura 9

Personas con quien Tiene Problemas Verónica. Resultados del cuestionario inicial y del final.

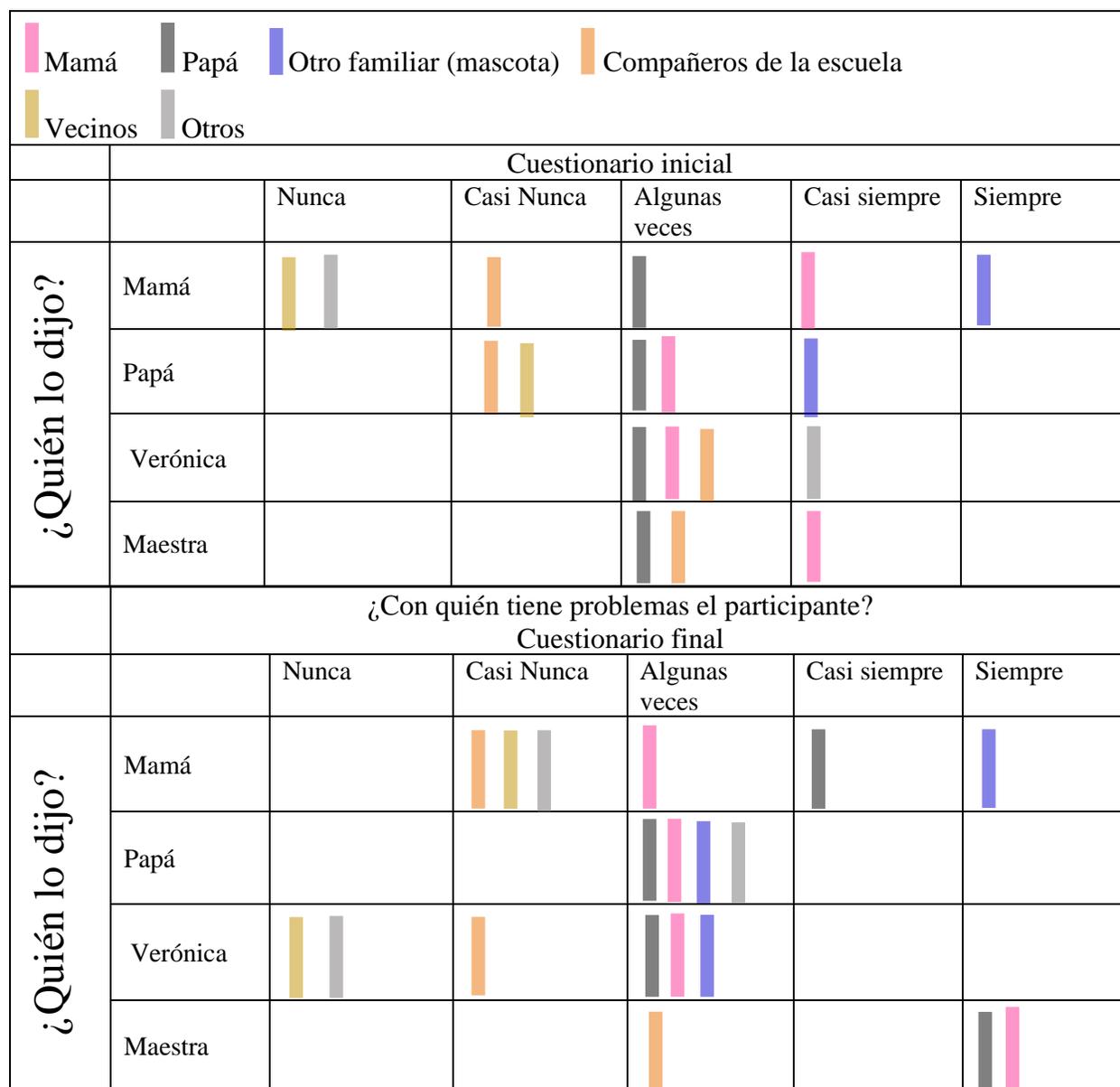


Tabla 50

Proceso de Solución de Verónica para Resolver Problemas. Suma de todas las personas que la calificaron.

2. ¿Qué hace la participante para resolver los problemas?		
Proceso de solución	Puntaje Cuestionario inicial	Puntaje Cuestionario Final
1. No grita	12	4
2. No pega	14	7
3. No deja pasar el conflicto sin resolverlo	8	8
4. Acepta que lo tiene	6	5
5. Entiende qué pasa	7	4
6. Reconoce cómo se siente	11	10
7. No pide apoyo para que otra persona se lo resuelva	9	13
8. Pide apoyo para entenderlo	4	4
9. Encuentra diferentes soluciones	5	7
10. Piensa en las consecuencias de cada solución	5	5
11. Elige una de ellas	3	5
12. Evalúa la decisión que toma	6	5
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)	7	9

■ No hubo cambio, la puntuación se mantuvo igual
 ■ Hubo cambio ya que la puntuación aumentó

C. Cierre de Verónica

La participante asistió a siete de las doce sesiones del taller. Una de sus principales características fue que su personalidad es ansiosa, esto ocasionó que su atención se dispersara fácilmente, disminuyendo su rendimiento; esto era trabajado por medio de sus maestras de grupo diariamente. Estas características influyeron en su desempeño en el Taller.

Durante el Taller propuso problemáticas propias para trabajar en las sesiones, en un inicio le provocó ansiedad ver su problema representado por medio de sus compañeros, pero logró contenerse llevando la sesión con normalidad. Se pudo observar que era fácil que cediera a lo que las otras personas decían dejando a un lado lo que ella quería. También se observó que le fue más sencillo identificar el tipo de emoción de las situaciones que se le presentaron.

Se puede mencionar que en la sesión de relajación muscular progresiva en un inicio se mostró inquieta, ya que movía sus piernas, brazos, agarraba su cara; pero al final logró relajarse hasta dormir.

Con base en el análisis de las imágenes, de manera general se observó que estableció respuestas de tipo pasivas, principalmente cuando se trató de pedir algún permiso o defender sus gustos; ya que no confrontó las situaciones y obedeció sin tomar en cuenta sus deseos, intentando quedar bien con los demás.

A pesar de ello, contaba con algunas estrategias racionales, principalmente para enfrentar el problema con las personas involucradas, pero la forma y el tono de voz que ocupó no solían corresponder con lo que decía; esto podía ocasionar que el problema se agravara o existieran malentendidos.

Lo que se encontró en los cuestionarios fue que la participante tuvo más problemas con su mamá, su papá y su mascota, generalmente por dificultades en la comunicación entre las tres personas.

En las estrategias del proceso de solución aumentaron *no pedir que otra persona se lo resuelva, encontrar y elegir una solución*, así como *felicitarse cuando lo resuelve*. Hubo disminución de aquellas estrategias que refieren a conductas impulsivas: *grita y pega*, también en *aceptar y entender los problemas*.

Para concluir, se puede decir que las características de ansiedad que presentó Verónica pudieron haber afectado su rendimiento y aprendizaje, así como la cantidad de sesiones no fueron suficientes para lograr algún avance notorio en la participante. Con respecto a los problemas que llegó a tener, como se mencionó anteriormente fueron con su mamá y papá, quienes comentaron

que el choque de personalidades es lo que más afecta. Pero es posible que también la forma y el tono de voz que ocupa la participante dificulte su solución.

4.7 Karina

A. Respuestas al instrumento *Imágenes de problemas para indagar procesos de solución*

Tabla 51

Análisis Conversacional Imagen Obediencia. Karina

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016	
F: (saca los dibujos. Muestra I1). Este es el primero y necesito que lo leas en voz alta	F: ¿Sale? (muestra I1) Y si la puedes leer en voz alta por favor
K: (leyendo) “Pepe está visitando a sus primos a su mamá ya quiere irse a su casa. Pepe ya vámonos. No quiero irme, estoy viendo una película”	K: (leyendo) “Pepe está visitando a sus primos y su mamá quiere irse a su casa. Pepe ya ¡vámonos! No quiero irme, estoy viendo una película”.
F: Ajá, ¿ahí tú cómo resolverías ese problema?	F: Ajá ¿cómo resolverías ese problema?
K: ¿yo? Yo lo resolvería..., yo lo resolvería... (hace puño con la mano) [Pepe voy] yo resolvería este problema... ¿[qué a quién] está visitando?	K: Yo platica, aquí ya estaba enojado ¡vámonos!
F: Está visitando a sus primos	F: ¿Quién está enojado?
K: A sus primos	K: (señala a Pepe) Él
F: Y su mamá ya quiere irse	F: Ajá
K: Ya quiere irse...,	K: Dijo, “No, no quiero irme estoy viendo una película”
F: Imagínate tú que estás ¿tienes primos?	F: Mjú, como ya está enojado ¿qué haría para resolver ese problema?
K: Sí	K: Platicar
F: Tú que estás con tus primos, en casa de ellos, estás muy entretenida viendo una película	F: ¿Platicar? Y si está enojado ¿Cómo le tendría que hacer para tranquilizarse? ¿Enojado crees que pueda platicar?
K: Ajá (afirmando con la cabeza)	K: No
F: Llega tu mamá y te dice “Karina, ya vámonos” pero tú no te quieres ir porque estás viendo una película, ¿cómo resolverías ese problema?	F: ¿Cómo le haría para tranquilizarse?
K: ..., este... platicando	K: Tomarse un tiempo
F: ¿Qué platicarías?	F: Ajá y ¿qué le diría a su mamá, ya después de que se tomó su tiempo?
K: ..., platicaría... este... que me dejara un rato	K: Le diría a su mamá, vámonos mamá
	F: Pero él se quiere quedar a ver la película, ¿se quedaría o se iría?
	K: Se iría
	F: ¿Se iría? ¿Entonces no le diría nada a su mamá?
	K: ... ¿Se quedaría?
	F: No sé, ¿tú qué harías? Tú estás en casa de... ¿tienes primos?
	K: sí
	F: Estás en casa de tus primos, hazle cuenta y están viendo una película, llega tu mamá ¡K ya vámonos! y tú te molestas porque quieres ver la película, ¿qué harías? ¿te vas, te quedas o cómo le harías?
	K: Le diría a mi mamá, yo me quedo
	F: ¿eso le dirías a tu mamá? ¿así “yo me quedo”?
	K: (afirma con la cabeza) sí

Análisis	
En este primer análisis se puede observar que la participante requirió hacer preguntas para comprender la situación que se le estaba mostrando. Una vez que se le explicó, al parecer de forma dudosa dio como estrategia platicar, dando la impresión de pedir permiso	En este segundo análisis se encontraron más elementos para analizar. Como primer punto, se observa que identificó la emoción del personaje principal junto con su diálogo. La solución que estableció nuevamente fue platicar, la facilitadora le añadió la emoción que acababa de mencionar y ocupó como estrategia para tranquilizarse, tomarse un tiempo. Al final cuando se le hizo pensar como si a ella le pasara, comentó que se quedaría viendo la película, lo cual sugiere que defendió lo que quería hacer.

Tabla 52

Análisis Conversacional Imagen Permisos. Karina

Análisis	
...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016	Transcripción aplicación final – 06/03/2017
F: Ok (muestra I2) este es el que sigue	F: Ok. (Muestra I2) La que sigue
K: (leyendo) “Los amigos de Nacho lo invitan a una fiesta. Nacho te invito a mi fiesta de cumpleaños. Sí, estaría increíble. El papá puede	K: (leyendo) “Los amigos de Nacho lo invitan a una fiesta. Nacho te invito a mi fiesta. Sí estaría increíble. El papá ¿puedo ir a la fiesta? No, es peligroso no puedo ir por ti”
F: Papá,	F: Mjú, ¿cómo resolverías ese problema?
K: “¿Papá, puedo ir a la fiesta? No, es peligroso, yo no puedo ir por ti”	K: Yo lo resolvería... yo le diría a mí, si no me dejaría ir mi papá a una fiesta pus....
F: ¿Cómo resolverías ese problema?	F: ¿Cómo le harías?
K: Resolvería, yo le diría a mi papá ¿puedo ir a la fiesta?	K: Este (se agarra la cara) ... este... yo haría
F: Ajá, pero te dicen que no y tú tienes muchas ganas de ir	F: Mjú, para resolver este problema
K: ..., que... que no puedo, decir que está peligroso	K: Este problema... yo le diría a mi papá, “déjame ir a la fiesta”
F: ¿Le dirías a quién?	F: ¿Y si te está diciendo que no, que es peligroso y que no puede ir por ti, pero tú tienes muchas de ir?
K: A mi papá	K: (se queda mirando el dibujo) ¿qué más? (se agarra la cara) yo estaría, entonces, yo
F: ¿A tú papá?	F: Tú tienes muchas ganas de ir a la fiesta, pero tú papá te dice que no, que es peligroso y aparte ni siquiera puede ir por ti
K: (Afirma con la cabeza)	K: Pues no iría
F: ¿Que no puedes?	F: ¿no irías, aunque tú tuvieras muchas ganas de ir a la fiesta?
K: (Afirma con la cabeza)	K: Ajá
F: ¿O a tus amigos?	F: ¿sí? ¿te quedarías en tu casa?
K: A mis amigos	K: Ajá (afirma con la cabeza)
Análisis	
En este primer análisis sobre Permisos se observa que su primera estrategia fue preguntar si puede ir a la fiesta, cuando se le aclaró que el papá dijo que no, se le complicó dar otra solución, ya que se encontraron silencios y repitió lo que la facilitadora decía.	En este segundo análisis se observa que la participante se desestructuró y se le complicó establecer una solución, ya que se agarraba la cara, veía el dibujo y claramente se observó que no sabía qué decir, hasta que al final mencionó que no iría, aunque tuviera muchas ganas de ir.

Tabla 53

Análisis Conversacional Imagen Celos. Karina

...	Silencio		
()	Acciones		
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona		
[]	No se está seguro de lo que dijo		
[¿?]	Audio incomprensible		
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016		Transcripción aplicación final – 06/03/2017	
F: Ok (muestra I3) Este es el que sigue	K: (leyendo) “Llega un compañero nuevo a la escuela. Mis amigas con la nueva	F: Ok (muestra I3) La que sigue	K: (leyendo) “Llega una compañera nueva a la escuela. Mis amigas están con la nueva y ya no me hacen caso”
F: (interrumpe) “están...con la nueva”	K: “Mis amigas están con la nueva y ya no me hacen caso” ...	F: Mjú, ¿cómo resolverías ese problema?	F: ¿Ese problema?
F: ¿Ahí cómo resolverías el problema?	K: Ahí... ahí... yo platicaría con mis otras amigas	F: Ajá	F: ¿Con quién?
F: ¿Qué les dirías?	K: este... que no me hacen caso	K: Platicando	K: Con una de las maestras
F: ¿Qué no te hacen caso?	K: (Afirma con la cabeza)	F: ¿De las maestras? ¿Y qué les dirías a las maestras?	F: ¿Y qué les dirías a las maestras?
		K: Ya no me hace caso	F: Ajá, y si tú fueras la maestra ¿qué le dirías?
		F: ¿si yo fuera la maestra, yo le diría, sabes que [¿?] ¿por qué ya no le haces caso?	K: ¿si yo fuera la maestra, yo le diría, sabes que [¿?] ¿por qué ya no le haces caso?
		F: Ajá. ¿Y crees que ella sola pueda resolver su problema?	F: Ajá. ¿Y crees que ella sola pueda resolver su problema?
		K: No	K: No
		F: ¿No? ¿Tiene que ir con las maestras para que la apoyen?	F: ¿No? ¿Tiene que ir con las maestras para que la apoyen?
		K: Este... (se agarra las manos)	K: Este... (se agarra las manos)
		F: ¿O ella solita cómo le podría hacer sin las maestras?	F: ¿O ella solita cómo le podría hacer sin las maestras?
		K: Platicando con ella (señala a la amiga)	K: Platicando con ella (señala a la amiga)
		F: Mjú y ¿qué le diría?	F: Mjú y ¿qué le diría?
		K: ¿Por qué no me haces caso?	K: ¿Por qué no me haces caso?
		F: Mjú y ¿de qué manera? Así enojada “¡por qué no me haces caso!”	F: Mjú y ¿de qué manera? Así enojada “¡por qué no me haces caso!”
		K: Platicando	K: Platicando
		F: ¿Tranquila?	F: ¿Tranquila?
		K: Tranquila	K: Tranquila
Análisis			
Se observa que hubo algunos silencios por parte de la participante, lo que puede sugerir que estaba pensando lo que iba a decir o que no sabía qué decir. La solución que estableció fue enfrentar el problema con las personas involucradas, al momento de decirles que no le hacen caso.		En este segundo análisis, se observa que su primera estrategia fue decirle a alguien más para resolver el problema, en este caso, sus maestras. Cuando la facilitadora le preguntó si ella sola podía resolver el problema, mencionó que podría platicar con su amiga.	

Tabla 54

Análisis Conversacional Imagen Defensa de Gustos Propios. Karina

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
<hr/>	
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016	Transcripción aplicación final – 06/03/2017
F: Ok, (muestra I4) este es el que sigue	F: Ajá, muy bien. (Muestra I4) La que sigue
K: Paty se puso una blusa y su falda favoritas y a su mamá no le gustó y la regañó frente a su tía. ¿Por qué te pusiste eso, te ves muy mal?	K: (leyendo) Paty puso una blusa y una falda favorita. Su mamá le gustó
F: ¿Cómo resolverías ese problema?	F: (interrumpe) “No le gustó”
K: Resolvería..., este... cambiándome la blusa	K: (continúa leyendo) “el regaño y su tía. ¿Por qué te pusiste eso?”
F: ¿Tú te cambiarías?	F: (interrumpe) eso
K: (Afirma con la cabeza)	K: (leyendo) “te ves muy mal”
	F: Ajá ¿cómo resolverías ese problema?
	K: ... este... (lo vuelve a leer en silencio para ella misma) bueno aquí, ¡ah le dice! (imitando la voz de la mamá) “te ves muy mal con esa blusa”
	F: Mjú... Tú si fueras Paty, ella es Paty (señala a Paty) ¿qué harías?
	K: ¿Qué haría?
	F: Ajá
	K: La regañó su tía
	F: La regañó su mamá
	K: ¿su mamá?
	F: Su mamá y ella es la tía (señala a la tía). Enfrente de la tía regañó a Paty diciéndole que se veía muy mal con esa blusa y esa falda
	K: Mmm pus yo platicaría con mi mamá
	F: ¿Y qué le dirías?
	K: Que por qué... que este, me deje poner esa ropa
	F: ¿Te deje poner esa ropa?
	K: (afirma con la cabeza)
<hr/>	
Análisis	
Se observa claramente que la solución que estableció fue pasiva sin tomar en cuenta sus propios gustos, aunque se observan dos silencios, fue muy clara la idea que dio.	En esta segunda ocasión, se observa que necesitó leer nuevamente la imagen, probablemente para que le quedara más claro, pero aun así requirió que se le dijeran algunos elementos primordiales, ya que parecía confundida. La solución que estableció involucró defensa de sus propios gustos.

Tabla 55

Análisis Conversacional Imagen Interacción. Karina

...	Silencio
()	Acciones
“ “	La persona lee o hace referencia al discurso de otra persona
[]	No se está seguro de lo que dijo
[¿?]	Audio incomprensible
Transcripción aplicación inicial – 22/09/2016	
Transcripción aplicación final – 06/03/2017	
F: Ok, (muestra I5) este	F: Ok, muy bien. (Muestra I5) La que sigue
K: (leyendo) “Manuel no deja de mandarle mensajes, Lalo estás muy ocupado	K: (leyendo) “Y Manuel no deja de mandarle mensajes a Lalo, está muy ocupado. Uy este Manuel no deja mandarme whats att, me hartó”.
F: (interrumpe) Lalo, está muy ocupado	F: Mjú, ¿ese problema cómo lo resolverías?
K: “Este es Manuel, no deja”	K: Pus platicando
F: (interrumpe) “Ash, este”	F: ¿Con quién?
K: “Ash, este Manuel no deja mandarme whats, ya me hartó”	K: Con su mamá que ya no mande whats app porque está ocupado
F: ¿Ahí cómo resolverías ese problema?	F: ¿Con la mamá de quién?
K: Resolvería... lo resolvería.... Este, ya no me mandes mensajes	K: De él (señala a Manuel)
F: Ok, ¿le dirías a Manuel o a la persona que te está mandando mensajes? ¿Ya no me estés mandando mensajes?	F: ¿Él (señala a Lalo) que le diga a la mamá de Manuel?
K: Ajá (afirma con la cabeza)	K: (afirma con la cabeza) Que ya no le mande mensajes porque está haciendo sus...
	F: ¿Y la mamá tiene algo que ver?
	K: No. Hablar con él, que ya no le mande mensajes
Análisis	
Se observa que en un inicio le costó trabajo establecer la solución, ya que se encuentran dos silencios. La que expresó indica que enfrentó el problema con la persona involucrada.	En este segundo y último análisis, comparándolo con el anterior, se observa que no enfrentó la solución con la persona involucrada, ya que indicó que se le tenía que decir a la mamá de Manuel. Cuando la facilitadora le preguntó si ella tenía algo que ver, corrigió enseguida y dijo que tenía que hablar con Manuel.

Tabla 56

Respuestas de Karina al Instrumento Imágenes de Problemas para Indagar Procesos de Solución que corresponden al Método ERP.

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción	
Tipos respuestas	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af
Racional	<ul style="list-style-type: none"> • Toma en cuenta sus propios deseos 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica sentimientos de los involucrados. • Identifica alguna técnica para tranquilizarse 			Toma en cuenta sus propios deseos			<ul style="list-style-type: none"> • Menciona elementos del problema. • Toma en cuenta sus propios deseos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Toma en cuenta sus propios deseos. 	
Impulsivo										
Pasivo			<ul style="list-style-type: none"> • No confronta el problema 	<ul style="list-style-type: none"> • No confronta el problema 	Deja que otra persona se lo resuelva		<ul style="list-style-type: none"> • No confronta el problema. • Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Deja que otra persona se lo resuelva 	

Imágenes	Obediencia		Permisos		Celos		Defensa gustos propios		Interacción	
Tipos respuestas	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af	Ai	Af
Ejemplo	<p>Ai: K: ..., este... platicando A: ¿Qué platicarías? K: ..., platicaría... este... que me dejara un rato. Af: K: Yo platica, aquí ya estaba enojado ¡vámonos! A: ¿Cómo le haría para tranquilizarse? K: Tomarse un tiempo</p>	<p>Ai: A: Ajá, pero te dicen que no y tú tienes muchas ganas de ir K: ..., que... que no puedo, decir que está peligroso. Af: A: Tú tienes muchas ganas de ir a la fiesta pero tú papá te dice que no, que es peligroso y aparte ni siquiera puede ir por ti K: Pues no iría</p>	<p>Ai: K: Ahí... ahí... yo platicaría con mis otras amigas A: ¿Qué les dirías? K: este... que no me hacen caso Af: K: Platicando A: ¿Con quién? K: Con una de las maestras</p>	<p>Ai: A: ¿Cómo resolverías ese problema? K: Resolvería..., este... cambiándome la blusa Af: bueno aquí, ¡ah le dice! (imitando la voz de la mamá) “te ves muy mal con esa blusa” K: Mmm pus yo platicaría con mi mamá A: ¿Y qué le dirías? K: Que por qué... que este, me deje poner esa ropa</p>	<p>Ai: A: ¿Ahí cómo resolverías ese problema? K: Resolvería... lo resolvería... Este, ya no me mandes mensajes Af: K: Pus platicando A: ¿Con quién? K: Con su mamá que ya no mande whats app porque está ocupado A: ¿Con la mamá de quién? K: De él (señala a Manuel)</p>					

B. Respuestas al instrumento Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían

Figura 10

Personas con quien Tiene Problemas Karina. Resultados del cuestionario inicial y del final.

		Cuestionario inicial				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Quién lo dijo?	Mamá					
	Papá					
	Karina					
	Maestra					
		Cuestionario Final				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Quién lo dijo?	Mamá					
	Papá					
	Karina					
	Maestra					

Tabla 57

Proceso de Solución de Karina para Resolver Problemas. Suma de todas las personas que la calificaron.

2. ¿Qué hace la participante para resolver los problemas?		
Proceso de solución	Puntaje Cuestionario inicial	Puntaje Cuestionario Final
1. No grita	13	13
2. No pega	10	13
3. No deja pasar el conflicto sin resolverlo	5	8
4. Acepta que lo tiene	7	10
5. Entiende qué pasa	6	8
6. Reconoce cómo se siente	6	9
7. No pide apoyo para que otra persona se lo resuelva	7	10
8. Pide apoyo para entenderlo	8	7
9. Encuentra diferentes soluciones	8	11
10. Piensa en las consecuencias de cada solución	6	7
11. Elige una de ellas	6	10
12. Evalúa la decisión que toma	6	7
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)	9	6

No hubo cambio, la puntuación se mantuvo igual
 Hubo cambio ya que la puntuación aumentó

C. Cierre de Karina

Asistió a todas las sesiones del taller. Solía presentar características introvertidas y pasivas. En todas las actividades del taller mostró tener disposición y con los apoyos que se le ofrecieron logró comprender las indicaciones y la información que se proporcionaba. Requirió que la facilitadora se dirigiera directamente a ella para que diera su opinión en el grupo o para verificar su comprensión.

Durante las sesiones, al momento de preguntarle cómo es que resolvería los problemas que se planteaban, siempre contestó “platicando”. Se le hizo ver que era buena opción, pero también la importancia sobre qué platicar y la forma de hacerlo.

Cuando hubo actividades en equipo, a la participante se le dificultó integrarse con sus compañeros, era necesario que ellos se acercaran para trabajar con ella. Con respecto a las representaciones de las sesiones, afirmó tener gusto por ellas, aunque fue necesario indicarle exactamente lo que tenía que hacer y decir en cada una de sus actuaciones.

En el análisis de las imágenes se pudo encontrar nuevamente que, en la gran mayoría de los problemas, su solución fue “platicar”. De manera general, en los análisis finales se observó que hubo mayor conversación entre la facilitadora y la participante, ya que se le hicieron más preguntas para comprender mejor sus ideas.

La participante ocupó diversas estrategias para la solución de las situaciones conflictivas que se le presentaron, como preguntar para comprenderlas de mejor forma. Con respecto a los temas de obediencia, la participante dio respuestas de tipo pasivas, dejando a un lado sus propios deseos.

También se encontraron respuestas que parecieron ser contradictorias, ya que en algunas situaciones tuvo tendencias a enfrentar los problemas con las personas involucradas, pero en otras dejó a otra persona para que se encargara de resolverlos.

Con respecto a los cuestionarios, se observó que antes del taller, la participante tenía mayores problemas, principalmente con su mamá y sus compañeros. Después de la intervención, éstos disminuyeron. También se observó que la forma en que realizó el proceso de solución aumentó, o al menos eso fue lo que percibieron las personas que contestaron las preguntas.

Aunque en el Anexo 6 sobre “Proceso de solución de problemas”, se puede observar que los papás de la participante refieren a un mejor proceso, pero la maestra y ella misma, puntuaron en menor frecuencia estos datos.

Para concluir, se puede decir que Karina, se encontraba en proceso de adquirir dichas herramientas y probablemente necesitó más sesiones para que sus aprendizajes se pudieran consolidar. A pesar de ello, en las segundas valoraciones tanto de cuestionarios como de imágenes, se lograron observar mejores estrategias que antes del Taller.

4.8 Resultados grupales

Para concluir, enseguida se describirá el análisis de los datos de todos para conocer cómo se dio el proceso de los participantes en conjunto.

Igual que en la sección anterior se tomaron en cuenta los instrumentos: Imágenes de problemas para indagar procesos de solución y Cuestionarios para indagar los problemas que tenían y con quiénes los tenían.

4.8.1 Imágenes de problemas para indagar procesos de solución

Como se mencionó anteriormente, dentro del método ERP, las respuestas racionales indican un buen desempeño para resolver problemas; en cambio, las impulsivas y pasivas sugieren un bajo desempeño. En este sentido, se encontró que la mayor cantidad de respuestas que los participantes dieron se ubicaron entre las racionales y pasivas.

Con respecto al análisis grupal de cada una de las cinco imágenes se puede mencionar que:

- *Imagen Obediencia*: En relación con esta imagen, se observó que grupalmente se incrementaron los elementos de respuestas racionales; es la imagen que tuvo mayor aumento de esta categoría y en el análisis final, seis de los participantes dieron al menos una respuesta de tipo racional.

También se encontraron respuestas pasivas, las cuales prácticamente son iguales antes y después de la intervención, mismas que en su mayoría fueron dadas por dos de los participantes.

- *Imagen Permisos*: En esta situación, se observa que tres de los participantes mencionaron el mayor número de respuestas de tipo racional que corresponden con esta imagen. En el análisis final dos de los participantes hicieron referencia a: *tomar en cuenta sus propios deseos, utilizar diálogo asertivo y negociar para lograr sus objetivos*. Los demás participantes mencionaron al menos un elemento de respuestas pasivas, las cuales refieren a *no confrontar el problema o a obedecer a otros sin tomar en cuenta sus propios deseos*. Por lo que se puede afirmar que es una de las dos imágenes con mayores respuestas de tipo pasivo.

- *Imagen Celos*: Se observa que en esta imagen los participantes mencionaron respuestas de los tres tipos: racionales, impulsivas y pasivas. Aunque en mayor medida fueron las racionales y la cantidad de estos elementos se mantuvo igual. En el análisis final, seis de los participantes mencionaron al menos un elemento de tipo racional, sólo uno de ellos dio una respuesta impulsiva y cuatro de ellos una pasiva, siendo que, en el análisis inicial no hubo respuestas de este último tipo.

- *Imagen Defensa de gustos propios*: Esta imagen es la segunda en la que se encuentran mayores respuestas de tipo pasivas, tanto en el análisis inicial como en el final. En el inicial, cuatro de los participantes dieron este tipo de respuestas, en cambio el final, seis participantes dieron al menos una respuesta pasiva. Por lo tanto, se puede decir que, los participantes presentan mayores dificultades en situaciones en las que deben defender sus gustos, lo cual tiene que ver con la toma de decisiones y la autodeterminación, como se mencionó en el marco teórico; por lo tanto, éste es un aspecto que se tiene que seguir trabajando de forma continua, tanto en casa como en la escuela.

Cabe mencionar que, en el análisis final hubo mayores respuestas de tipo racional, dadas por cinco participantes; es la segunda imagen que tuvo más aumento en las respuestas racionales.

- *Imagen Interacción:* Como ya se ha mencionado anteriormente, esta imagen fue retomada de una problemática que surgió en el grupo antes de que la facilitadora realizara la presente investigación; por lo tanto, fue abordado en ese momento por las maestras y los participantes lograron aprender las soluciones.

Se puede observar que fue la imagen que tuvo mayor respuesta de elementos racionales y la menor en pasivos tanto en el análisis inicial como en el final; sólo una participante mencionó una respuesta impulsiva, dado que su diálogo no fue asertivo. Se puede afirmar que las respuestas a esta problemática los participantes ya la conocían.

A continuación, la Tabla 58 describe las respuestas que dieron los participantes en las evaluaciones iniciales y finales del Instrumento Imágenes de problemas para indagar procesos de solución. Comprende las respuestas racionales, pasivas e impulsivas de los análisis inicial y final.

Tabla 58

Descripción Grupal del Instrumento Imágenes de Problemas para Indagar Procesos de Solución.

Tipo de respuesta	Descripción	I1: Obediencia			I2: Permisos			I3: Celos			I4: Defensa gustos propios			I5: Interacción							
		Ai	Af		Ai	Af		Ai	Af		Ai	Af		Ai	Af						
Respuesta Racional	Menciona elementos del problema		I T	2	I T	2	I T	2	I	1	I	1	M	1	M V K	3	T V	2	J	1	
	Se identifica con el problema		T	1			T	1					I	1			M	1	J	1	
	Identifica sentimientos de los involucrados		T K	2	V	2			T V	2	J	1			I	1	V	1			
	Identifica alguna técnica para tranquilizarse		J Mo K	3					Mo	1	Mo	1			J	1					
	Es empático								M Mo	2	M	1					J	1	J	1	
	Toma en cuenta sus propios deseos	J T	2	J T K	3			J M	2	K	1			M	1	M K	2	I V	2	M I V	3
	Utiliza diálogo asertivo	J	1	J Mo	2			J M	2			J Mo	2	T	1	J	1	J I	2	J M I	3
	Negocia para lograr sus objetivos	M T	2	M	1	J M V	3	J M	2			T	1					M Mo	2	M Mo	2
	TOTAL		5		14		7		9		7		7		4		8		11		11
Respuesta Impulsiva	Utiliza diálogo no asertivo									V	1	M	1					V	1		
	No monitorea consecuencias																				
	Menciona lo primero que se le viene a la mente							J	1												
	TOTAL								1		1		1							1	
Respuesta Pasiva	Deja que otra persona lo resuelva									K	1			M	1	MT	2	T	1		
	No confronta el problema	I V	2	I V	2	Mo K	2	T V K	3			MIT	3	J V K	3	T Mo V	3				
	Obedece a otros sin tomar en cuenta sus deseos	M V	2	V	1	M I T Mo	4	I Mo	2					J I V K	4	I V	2				
	TOTAL		4		3		6		5		0		4		7		6		2		1

Claves:
 Ai: Análisis inicial
 Af: Análisis final
 J: José
 M: María
 I: Iván
 T: Tomás
 Mo: Mónica
 V: Verónica
 K: Karina

4.8.2 Análisis de las narraciones del Instrumento Imágenes de problemas para indagar procesos de solución

En este análisis se pudo identificar que, la forma en la que los participantes resolvieron los problemas de las situaciones que se les presentaron fue recurriendo a sus experiencias previas cuando se identificaron con alguna de las imágenes, como en la imagen 5, sobre interacción. Así vemos que la mayoría de los participantes mencionó la solución a un problema que ya habían vivido antes, por ejemplo: “mandar solo un mensaje”, “hacer el trabajo y luego contestar”, “pedir a la persona que no le mande tantos mensajes”, las cuales se pueden considerar asertivas y racionales.

Para comprender los problemas que se les presentaron, algunos de los participantes ocuparon diferentes estrategias como: *decir en voz alta la situación, señalar en la imagen a los personajes diciendo quién es quién o preguntar qué es lo que sucedía.*

Casi todos los participantes pudieron reconocer al menos una emoción de los personajes.

Las respuestas pasivas que el grupo mencionó tienen que ver con situaciones referentes a la autodeterminación, ya que hay una tendencia a dejar de lado sus propios gustos o intereses, por obedecer a los demás como pueden ser sus padres; esto ocurre a pesar de que los participantes son adultos jóvenes y algunos de ellos cuentan con un empleo. Se corrobora lo mencionado en el marco teórico, en el apartado “Autodeterminación en Personas con Discapacidad Intelectual” y “Familia y adolescencia en la discapacidad intelectual”, lo cual puede deberse a la forma de crianza de cada uno de los participantes en donde los desprendimientos afectivos no son promovidos por parte de los padres.

Al observar el lenguaje corporal, se obtuvo información del grupo, quienes en algunas situaciones tendieron a expresarse más con su cuerpo que con las palabras, como fueron diferentes

posturas o movimientos, principalmente en la Imagen 2: Permisos y en la Imagen 4: Defensa de gustos propios, en donde hubo silencios, cruzaron los brazos, hicieron muecas, se agarraron la cabeza, pusieron la mano en la boca o jugaron con el cordón de la sudadera. Estas acciones reflejaron que en esos momentos no sabían qué decir o se sentían incómodos.

Como último punto se puede decir que, en el discurso de los participantes algunos de los elementos del método ERP comenzaron a vislumbrar, principalmente algunas estrategias de relajación, saber que un problema tiene diferentes soluciones y pensar en las consecuencias.

4.8.3 Cuestionarios para indagar los problemas que tenían y con quiénes los tenían

Siguiendo con los cuestionarios, dentro del análisis grupal se consideraron las preguntas *¿Con quién tiene problemas el participante?* y *¿Qué hace el participante para resolver los problemas?*, mismas que se trabajaron en los análisis individuales.

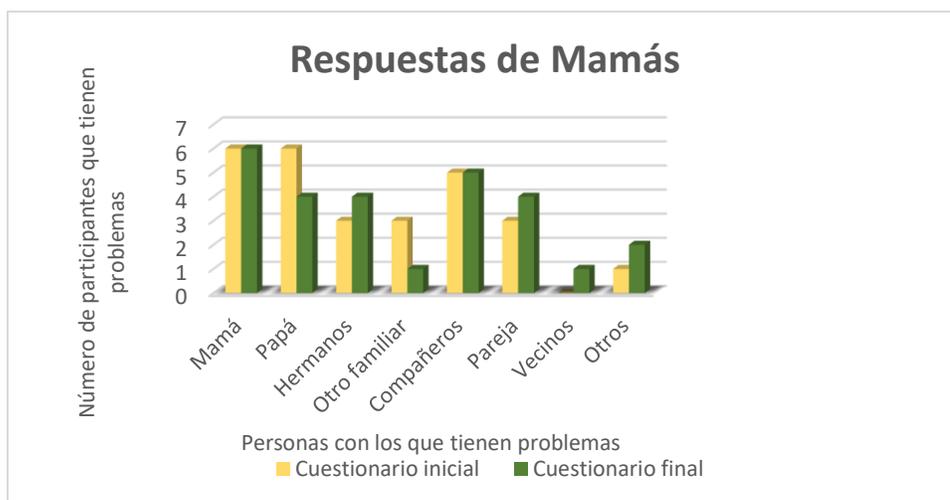
En la primera pregunta *¿Con quién tiene problemas el participante?*, de forma global se puede concluir que la persona con la que más tienen problemas los participantes es con su mamá, seguido de su papá, compañeros y pareja. Después de la intervención se encontró aumento en los problemas principalmente con sus parejas y compañeros; con mamá y papá prácticamente se mantuvo igual (Anexo 7). Esto puede deberse a que probablemente comenzaron a tener más noción de qué era un problema o fueron las circunstancias que hicieron que se diera este aumento.

Posteriormente, se analizó a cada una de las personas que contestaron los cuestionarios: mamás, papás, hermanos, participantes y maestras, clasificándolos en cinco grupos. Se hizo el conteo del número de participantes de cuántas mamás mencionaron que tenían problemas con las personas que se les indicó (mamá, papá, hermanos, otro familiar, compañeros, pareja, vecinos, otros) y así sucesivamente con cada uno de los grupos.

Con esta información se muestran cinco gráficas las cuales corresponden al conjunto de mamás, papás, hermanos, participantes y maestras que contestaron los cuestionarios. El objetivo de esta sección fue conocer la percepción de cada uno de los grupos con relación a las personas con las que tenían problemas los participantes tanto en el cuestionario inicial como en el final.

Figura 11

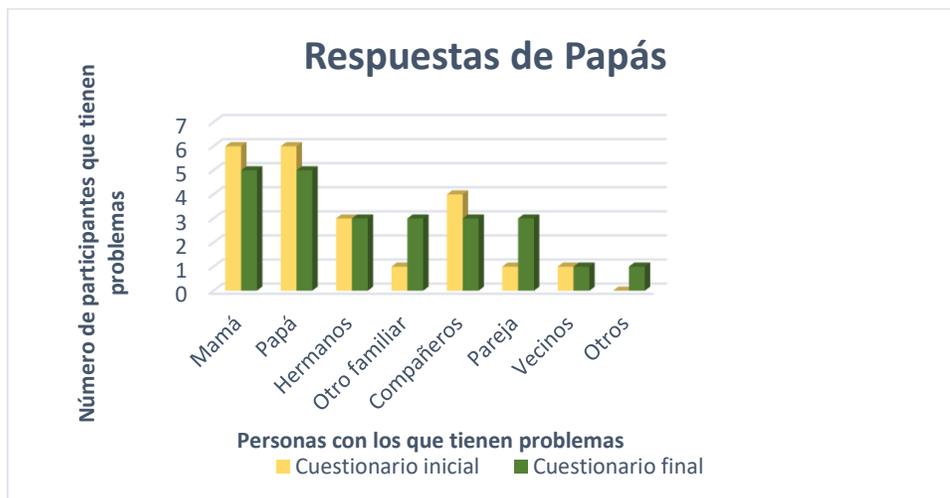
Respuestas del Conjunto de Mamás a la Pregunta ¿Con quién tienen Problemas los Participantes?



Como se observa en la fig. 11, las *mamás* consideraron en ambos cuestionarios que los participantes tienen más problemas con ellas. Lo que piensan sobre los problemas que tienen sus hijos con sus papás en el cuestionario inicial fue igual que con las mamás, pero en el cuestionario final disminuyó. También las mamás consideraron que los participantes tienen problemas con sus compañeros, manteniéndose igual en el cuestionario inicial y en el final. Con las personas que hubo aumento en el cuestionario final fueron: hermanos, pareja, vecinos y otros; desde el punto de vista de las mamás después de la intervención hubo más problemas con estas personas.

Figura 12

Respuestas del Conjunto de papás a la pregunta ¿Con quién tienen Problemas los Participantes?



La fig. 12 indica que casi todos los *papás*, consideraron que sus hijos tienen problemas, principalmente con sus mamás, papás, hermanos y con sus compañeros de la escuela, con quienes disminuyeron en el cuestionario final. Hubo aumento de participantes que tienen problemas con otro familiar, pareja y otros. Cabe destacar que al igual que las mamás, los papás también piensan que la persona con la que más tienen problemas es con la mamá, aunque consideran que con ellos también tienen la misma cantidad de problemas, a diferencia de las mamás que piensan que los participantes tienen menos problemas con los papás.

Figura 13

Respuestas del Conjunto de Hermanos a la Pregunta ¿Con quién tienen Problemas los Participantes?



Como se muestra en la fig. 13, tres de los 4 *hermanos* consideraron que los participantes tienen problemas con sus mamás, papás y hermanos; con los últimos dos hubo aumento de participantes con problemas en el cuestionario final. También mencionaron aumento de problemas con sus compañeros y parejas; por lo tanto, cabe destacar que, desde el punto de vista de los hermanos, crecieron los problemas después de la intervención. A diferencia de las mamás y los papás, los hermanos consideraron que los participantes tienen igual de problemas con ellos que con ambos padres.

Figura 14

Respuestas del Conjunto de Participantes a la Pregunta ¿Con quién tienen Problemas los Participantes?



De acuerdo con las respuestas que se presentan en la fig. 14, las y los *participantes* consideraron que casi todos tienen problemas con sus mamás, papás, compañeros de la escuela y pareja, tanto en el cuestionario inicial como en el final; los primeros dos aumentaron en el cuestionario final y los últimos dos permanecieron igual. En el cuestionario final se reportó aumento de participantes con problemas con sus hermanos y otro familiar; con quienes en el cuestionario inicial no se registraron problemas y en el final, cuatro participantes mencionaron tener problemas con el último grupo de personas mencionado. La percepción de los participantes sobre con quiénes tienen más problemas coincidieron con la de sus mamás, papás y hermanos.

Figura 15

Respuestas del Conjunto de Maestras a la Pregunta ¿Con quién tienen problemas los Participantes?



Por último, la figura 15 representa las opiniones de las *maestras* quienes mencionaron que los participantes tienen mayores problemas con sus mamás, papás, compañeros de la escuela y parejas. En lo que respecta a los problemas con las mamás, los datos indican disminución de un participante en el cuestionario final; a diferencia de ello, con los compañeros hubo aumento de un participante que tiene problemas con ellos, quedando que todos tienen problemas con sus compañeros. Con respecto a las parejas, las maestras señalaron que los problemas se mantuvieron igual sin disminuir ni aumentar, es decir, que también todos los que tienen pareja, al parecer tenían problemas entre ellos. A diferencia de los demás grupos, se puede observar que las maestras son quienes consideran que los participantes tienen más problemas con sus mamás y compañeros de la escuela.

De forma global se puede decir que los participantes tienen mayores problemas con sus mamás, papás, hermanos, compañeros de la escuela y pareja. Se puede rescatar que dependiendo del grupo que haya respondido consideraron que los participantes tenían más problemas con ese

grupo en particular. Por lo tanto, se puede afirmar con quienes tienen más o menos problemas es a consideración de la persona que esté respondiendo.

En conclusión, los participantes tuvieron problemas antes y después de la intervención. Es importante destacar que en la presente investigación no se pretendió que disminuyeran sus problemas, sino que modificaran sus estrategias para resolverlos mediante la aportación de conocimientos y estrategias de enseñanza de habilidades y competencias.

Pasando a la segunda pregunta que se analizó del cuestionario *¿Qué hace el participante para resolver los problemas?* se revisaron los procesos de solución de todos los participantes en los que tuvieron al menos un aumento, con el fin de identificar cuáles fueron los que se incrementaron más en los participantes.

Enseguida, se presenta la Tabla 59 con la suma de las respuestas de los diferentes elementos del proceso de solución de problemas recabadas de los cuestionarios iniciales y finales. En la última columna se muestra la diferencia entre cada uno de estos elementos. Se resaltan aquellos que tuvieron mayores cambios.

Tabla 59*Cambio Grupal de los elementos del Proceso de Solución de Problemas*

Proceso de solución		Cuestionario Inicial	Cuestionario Final	Total
1.	No grita	92	75	17
2.	No pega	96	81	15
3.	No deja pasar el conflicto sin resolverlo	59	66	7
4.	Acepta que lo tiene	64	59	5
5.	Entiende qué pasa	60	61	1
6.	Reconoce cómo se siente	74	81	7
7.	No pide apoyo para que otra persona se lo resuelva	52	56	4
8.	Pide apoyo para entenderlo	66	66	0
9.	Encuentra diferentes soluciones	48	67	19
10.	Piensa en las consecuencias de cada solución	44	62	18
11.	Elige una de ellas	42	65	23
12.	Evalúa la decisión que toma	54	58	4
13.	Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)	59	59	0

■ Cambios negativos ■ Cambios positivos

Se observa que aquellos elementos del proceso de solución de los participantes que tuvieron cambios positivos fueron referentes a las soluciones, por lo que se puede decir que son los que mejor asimilaron y lograron ponerlos en práctica, siendo esto notado tanto por los participantes como por las personas que convivían con ellos. También se puede notar que hubo cambios negativos, ya que después de la intervención hubo más participantes que gritan y pegan como forma de solucionar sus problemas.

Se puede resumir que el grupo con el que se trabajó tuvo problemas principalmente con las personas que más conviven, principalmente con sus mamás, aún después de la intervención. La forma en la que ellos resuelven sus problemas, en primera instancia es recurrir a sus experiencias previas, como pueden ser aprendizajes de casa o del Centro Educativo en donde asisten, también se observó que pueden tener la idea de cómo resolver cierta situación en cuanto a la narrativa, pero aun así su lenguaje corporal o el tono de voz, puede dar otro mensaje.

Capítulo 5. Discusión

Este capítulo se divide en tres apartados, en el primero se responde a las cinco preguntas de la investigación, a continuación, se analiza el impacto de la intervención basada en el Modelo ERP en los participantes y por último se comparten los comentarios de la facilitadora respecto a cada una de las sesiones del Taller.

Respuestas a las preguntas de investigación

- PREGUNTA 1: ¿Cuáles son los factores que obstaculizan y facilitan la efectiva solución de problemas en los siete jóvenes que participaron?

Los factores que actuaron en un principio como obstáculos fueron trabajados a lo largo del Taller y transformaron su función a facilitadores para la efectiva solución de problemas; es por este motivo que se abordarán de forma conjunta.

El principal obstáculo fue la falta de promoción de la autodeterminación en los participantes, principalmente en los temas referidos a los permisos, a tomar sus propias decisiones o a la defensa de sus gustos y preferencias, los cuales se relacionan directamente con la manera en que se han vinculado con sus padres y madres, y por ende, con los estilos de crianza que han vivido. Así vemos que los participantes tendían a dejar que sus padres decidieran por ellos y ellas, realizando lo que se esperaba de ellos, privándose de lo que en realidad deseaban hacer y como vemos, utilizaban estrategias que les resultaban poco efectivas. Aunque todos los aspectos se trabajaron a lo largo del Taller, la mayoría (5 de los 7 participantes) al parecer no adquirieron esta habilidad. Es importante hacer notar que dos de ellos sí empezaron a utilizar estrategias de negociación con sus padres y madres para poder conseguir lo que querían. Esto confirma la idea de Pascual, Garrido y Antequera (2014), quienes mencionan que las personas con discapacidad intelectual en cuanto a la toma de decisiones que involucran el desarrollo de su calidad de vida

suelen aparecer en segundo plano ya que en ocasiones las familias o algunos otros sistemas sociales favorecen una ausencia de elección, privándolas de experiencias vitales agradables que le otorguen sentido a su vida. Esto puede ocasionar a largo plazo sentimientos de indefensión en la persona, dando lugar a dificultades de aprendizaje y reducción en su nivel de participación y exploración del entorno. Así mismo, González- Pérez (2003) mencionó que uno de los principales rasgos es que confían más en otras personas que en su propio criterio, por lo que pueden tener un pobre autoconcepto y baja autoestima. Visto de esta forma, el estar expuesto a diversas experiencias de vida y reflexionar sobre éstas, ya sean agradables o no, promueve en la persona el uso de una diversidad de estrategias para resolver sus problemas, como son aprendiendo de otros o probando distintas alternativas, y poco a poco esas vivencias le permiten elegir y aplicar estrategias para resolver problemas de forma más efectiva.

Otra dificultad detectada fue que a los participantes no les fue fácil identificar algunos elementos que conforman los problemas, como son comprenderlos y poder generar diferentes soluciones. Esto apoya los hallazgos de Roces (2008) quien menciona que, “las personas con discapacidad intelectual presentan dificultades para reconocer cuándo existe un problema, comprender sus elementos para establecer soluciones, en la generalización de estrategias y en dar soluciones a problemas nuevos” (p. 76). Por lo que se trabajó permanentemente en promover su capacidad reflexiva y así se fortaleció su comprensión acerca de lo que sucedía en esos momentos difíciles que requerían resolverse.

La falta de asertividad también jugó un papel relevante ya que, al momento de estar resolviendo una situación, no sabían qué decir o cómo decirlo. Por esta razón se les apoyó para que construyeran y expresaran sus ideas y necesidades directa y claramente. Como ejemplo se puede mencionar que, en una sesión del Taller, al momento de resolver el problema mediante la

actuación los participantes no sabían qué decir; por lo tanto, se les fue relatando el problema para que fueran actuando y nuevamente se recurrió a preguntas para que pudieran decir la solución a la que habían llegado.

Otro factor que dificultó el avance fue la comunicación no verbal, entendida como aquellos mensajes que mandan sin hacer uso de la palabra los gestos, posturas, movimientos del cuerpo y contacto visual (García, 2012) que en ocasiones solía ser contradictoria a lo que comunicaban verbalmente, por lo que se tuvo que trabajar en que los hicieran coherentes. Por ejemplo, en una de las sesiones del Taller uno de los participantes al momento de representar su solución la cual era decir firmemente que no le parecía la situación que estaba ocurriendo, su postura indicaba nerviosismo al tener los hombros encogidos sin mostrar seguridad en sí mismo, lo que no lo hacía ver creíble.

El último factor que se requirió trabajar fue la enseñanza de formas adecuadas para tranquilizarse a través del uso de diferentes técnicas de respiración y relajación, ya que al disminuir niveles de estrés y/o de ansiedad aumentaba la probabilidad de elegir soluciones más efectivas. Lo que apoya la idea de Luna (2014) quien afirma que para cualquier persona es importante saber regular sus emociones, ya que ello tiene como consecuencia el éxito social y un mayor control sobre su ambiente. En cambio, una persona con un inadecuado desarrollo emocional puede presentar como consecuencia depresión y ansiedad, influyendo de manera negativa en el establecimiento de relaciones interpersonales y deteriorando el sentimiento de bienestar del individuo. Como ejemplo se pudo observar que, en el análisis final del instrumento de imágenes utilizado para indagar estrategias de solución a las situaciones planteadas, algunos de los participantes reconocieron que no podían resolver sus problemas si no estaban tranquilos señalando como técnicas a utilizar: respirar (inhalando y exhalando) y escuchar música.

- PREGUNTA 2: ¿Cómo influye la promoción de la reflexión para que ellos sean más asertivos en la solución de sus problemas?

Durante la intervención, las estrategias empleadas permitieron que generaran al menos una solución e incluso algunos de ellos sugirieron más de una. También se pudo establecer que mediante el entrenamiento previo de esta capacidad lograran crear soluciones pensando tanto en su propio bienestar como el de los otros. Por esta razón, se puede afirmar que promover este aspecto fue un factor primordial, ya que constituyó un área de oportunidad que se tiene que seguir fortaleciendo con los participantes de manera permanente, como mencionó Ridao (1997) que al trabajar en esta habilidad la persona se hace consciente de su vida, descubre el sentido de la realidad y se puede valorar a sí misma. Destaca la valoración personal, la valoración de las cosas, los actos, las situaciones. Supone la presencia de procesos en el que convergen las experiencias de los distintos ámbitos de la vida en el que la persona se desenvuelve; ya sea familia, escuela o contexto social.

- PREGUNTA 3: ¿Qué tan útiles fueron las imágenes como medio para evaluar el proceso de solución de problemas en estos jóvenes?

En cuanto al instrumento “Imágenes de problemas para indagar procesos de solución”, se observó que efectivamente éste les proporcionó a los participantes la posibilidad de elaborar y compartir diversas estrategias para comprender y dar solución a las diferentes situaciones; como por ejemplo, decir en voz alta lo que pensaban que estaba ocurriendo, observar detenidamente la imagen explicando lo que sucedía y preguntar lo que no comprendían de la situación, lo que apoya la idea de Vega y De la Peña (2017) quienes mencionan que la memoria visual requiere de un menor nivel de abstracción que la memoria verbal; por lo que es la más adecuada para adquirir y

consolidar los distintos aprendizajes en las personas con discapacidad intelectual, y también es relevante como proceso pre- lingüístico para el desarrollo de sus habilidades comunicativas.

PREGUNTA 4: ¿Qué papel juegan los padres, madres y hermanos en el proceso?

Por lo que se refiere a este aspecto se observó que el apoyo de los integrantes de la familia fue fundamental en la promoción de la resolución de problemas en los participantes, debido a que, ellos son los encargados de fomentar su autodeterminación, toma de decisiones y un desprendimiento familiar paulatino, sano, propiciando experiencias de vida acordes a su edad, favoreciendo que establezcan relaciones personales que les brinden bienestar. Es importante tener presente que, como lo menciona Schorn (2003) es común que en la etapa de adolescencia y juventud los padres de quienes viven con la condición de discapacidad intelectual presenten dificultades para hacer desprendimientos afectivos con sus hijos debido a que el proceso de separación no está habitualmente trabajado. Así mismo se considera que un joven es grande cuando puede ver al padre tal como es, lo puede desmitificar llegando a tener más confianza en sí mismo, y a la vez quienes logran tener una verdadera posición como jóvenes más allá de su nivel intelectual, son aquellos cuyos padres aceptan ver a su hijo tal como es y no sólo se centran en lo que no es o no puede ser.

Los hallazgos del presente estudio refuerzan la idea de que para que una solución de problemas sea efectiva y particularmente en personas con discapacidad intelectual, es de gran importancia darles la oportunidad de enfrentar sus propias vivencias personales, estando siempre pendientes de brindarles la guía necesaria para que identifiquen qué ocurre, cómo se sienten, qué opciones de solución identifican y elijan y prueben de manera autodeterminada la que les parezca que podría tener el mejor desenlace.

- PREGUNTA 5: ¿Qué papel juegan las maestras en el proceso?

Las docentes se encargaron de otorgar apoyos específicos a cada uno de los participantes; esto se dio debido a que conocían más a fondo sus características personales, sus necesidades específicas y contextos familiares, lo que le dio fluidez a las sesiones. Fue muy claro su rol de intermediarias entre los participantes y la facilitadora. Esto confirma la concepción de que al atender el tipo e intensidad de los apoyos permite reducir la discrepancia existente entre sus limitaciones y las demandas del entorno que le rodea, lo que resulta fundamental para la mejora de su calidad de vida (Verdugo y Navas, 2017). Es importante mencionar que lo anterior no se tenía contemplado en un inicio, ya que, aunque se sabía que su intervención iba a ser relevante, este taller permitió valorar más a fondo la riqueza de su colaboración.

Aporte del Taller y Entrenamiento en Resolución de Problemas (ERP)

Después de analizar las respuestas a los “Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían” así como los resultados de la última sesión del Taller, se puede afirmar que la experiencia del taller vivencial les aportó a las y los participantes la idea de que un problema puede tener diversas soluciones.

Las narrativas de las y los participantes obtenidas mediante el instrumento “Imágenes de problemas para indagar procesos de solución” mostraron que otro elemento del ERP que también tuvo impacto en algunos de los participantes fue el reconocimiento de emociones, principalmente en lo que se refiere a su identificación y comprensión en otras personas. Este hecho se considera muy relevante debido a que implica que esta habilidad promueva la empatía, solidaridad y compañerismo, lo que tiene un efecto positivo en sus relaciones interpersonales y favorece su inclusión en todos los niveles: familiar, laboral y social.

El taller se convirtió en un espacio de confianza donde los participantes pudieron compartir en grupo las dificultades que estaban enfrentando con las personas con las que conviven; escuchar consejos de sus compañeros y darse cuenta de que algunos de ellos y ellas vivían situaciones semejantes, generó que mostraran interés por apoyarse entre sí para poder comprender y resolver los problemas.

Como se vio a lo largo de esta descripción, un factor que influyó positivamente a que el taller se desarrollara de manera eficiente y fluida fue haber conocido previamente a los participantes, tener una buena relación con ellos y abordar en conjunto los problemas que enfrentaban como grupo. Lo anterior refuerza el señalamiento de Cabezas G. y Pérez S. (2005) respecto a que “cualquier intervención encaminada a la adquisición de estrategias de resolución de problemas y a la mejora de habilidades adaptativas debe basarse en situaciones-problema significativas y reales para las personas con discapacidad intelectual”.

El Entrenamiento en Resolución de Problemas (ERP) de D’Zurilla y Nezu (1982), las adecuaciones y los apoyos individualizados facilitaron el proceso de reflexión, la construcción conjunta de soluciones y el poder compartir experiencias entre los jóvenes.

Comentarios de la facilitadora al finalizar cada sesión del Taller

En esta sección se presentan los comentarios y observaciones que la facilitadora realizó durante la implementación del taller, los cuales se refieren principalmente al desempeño y a las adecuaciones realizadas en las 12 sesiones de éste. Se sugiere revisar el Anexo 5 en el apartado en donde se presenta el Programa de intervención.

Sesión 1. Presentación del Taller:

Para los integrantes del grupo fue de utilidad identificar a través de ejemplos la diversidad de problemas que viven cotidianamente. En algunos casos fue necesario reformular las preguntas

hechas por la facilitadora por unas más simples y concisas; en otros, se presentaron dificultades para identificar lo que pensaban respecto a los problemas, lo que se manejó dándoles opciones para que ellos pudieran identificarse con su punto de vista a respecto de los temas que se estaban trabajando.

Sesión 2. Etapa de Orientación hacia el Problema:

Todos los participantes lograron identificar sin requerir apoyo, los pensamientos positivos y negativos, así como las emociones involucradas en los ejemplos que se les dieron; sin embargo, no lograron hacer el cambio de pensamiento positivo a negativo y viceversa, ya que todos lo confundieron con dar las soluciones de esos problemas.

Sesión 3. Etapa de Orientación hacia el Problema (continuación):

Los participantes presentaron dificultades para diferenciar cómo es un pensamiento positivo y la solución misma del problema. Requirieron que su maestra los apoyara para estructurar los relatos de las dificultades que tuvieron durante la semana. Reconocieron que les fueron útiles los ejercicios de relajación para tranquilizarse cuando llegaran a tener alguna situación que resolver.

Sesión 4. Etapa de Definición y Formulación del Problema:

Los participantes mencionaron que las técnicas de respiración fueron útiles para tranquilizarse y llevaron a cabo al menos una de las técnicas de forma independiente. Haber promovido la reflexión de forma grupal les sirvió para escuchar diferentes puntos de vista sobre las problemáticas que se abordaron. En ocasiones requirieron que su maestra les reformulara algunas preguntas que hacía la facilitadora.

Sesión 5. Conociendo y mejorando mis habilidades:

Esta actividad se incluyó ya que al inicio del taller los participantes no conocían el significado de los conceptos: comunicación, tolerancia y confianza en sí mismo aspectos importantes para la convivencia, para resolver los problemas y también para enriquecer su vocabulario de habilidades socioemocionales. Ante esta necesidad la facilitadora intervino para clarificar y aportar una definición sencilla y accesible para ellos. Fue de utilidad que los participantes escucharan a sus compañeros debido a que, los comentarios de algunos integrantes estimulaban la participación de otros. La Actividad 2, en donde ellos comentaron sus cualidades, mencionaron que les agradó debido a que se dieron cuenta de que le pueden decir cosas agradables a sus compañeros y se sintieron bien cuando lo hicieron. Cuando se les otorgó el apoyo que requería cada uno, como repetir instrucciones uno a uno, reformular preguntas o dirigirse directamente al participante, lograron tener una mejor comprensión de la información que se les dio.

Sesión 6. Etapa de Generación de Soluciones:

La facilitadora observó que fue de utilidad que los participantes realizaran los dibujos, pues esto les permitió reflexionar sobre los términos de comunicación, tolerancia y confianza en sí mismo de forma más entendible. Fomentar la participación de grupo y en equipos facilitó que en conjunto lograran: repasar las sesiones pasadas y establecer soluciones al problema que se les planteó. La principal dificultad que algunos de los participantes presentaron fue dramatizar la solución ya que fue necesario recibir apoyo por parte de su maestra para saber cómo empezar y construir los diálogos.

Sesión 7. Etapa de Toma de Decisiones:

De acuerdo con la planeación de la sesión, la participante que compartió su problema requirió de apoyo por parte de su maestra para estructurar su relato y para que los demás compañeros y la facilitadora pudieran comprender los hechos. El que cada uno verbalizara lo que había entendido del problema fue de utilidad para estructurar lo que había ocurrido y que la facilitadora identificara lo que habían comprendido; así fue como ella supo que se tenía que volver a explicar a cada uno. Igual que en la sesión anterior algunos requirieron de apoyo para la dramatización pues fue necesario construir con ellos qué actuar y qué decir.

La facilitadora observó que dos de los participantes, que al inicio del taller se les daba más tiempo para comprender los problemas, en esta sesión lo lograron de forma más rápida y otorgándoles mínimos apoyos.

Sesión 8. Etapa de la Implementación y Evaluación de la Solución:

Se observó que los participantes que comprendían los problemas más rápido fungieron como apoyo a los que les costaba más trabajo entenderlos. Estos últimos requerían cada vez menos apoyos. La situación que se trabajó en esta sesión fue dramatizada de manera más independiente.

Sesión 9. Problemas familiares:

Esta sesión se realizó regresando de vacaciones decembrinas. Algunos de los participantes requirieron de más apoyos que antes de las vacaciones o les costó más tiempo comprender las situaciones, identificar pensamientos positivos y negativos, al igual que generar alguna solución. En las representaciones, fue necesario que a una de las participantes se le apoyara haciendo evidente que su lenguaje corporal y tono de voz no correspondía a lo que estaba actuando.

Sesión 10. Problemas personales:

En esta sesión volvió a ocurrir que entre los propios participantes se ayudaban unos con otros para comprender mejor la situación con la que se trabajó, se hacían preguntas entre ellos o le preguntaban a quien había aportado la situación problema si así había ocurrido. La principal dificultad que se observó fue que, al momento de dramatizar las soluciones, el participante del problema original no correspondía lo que decía de forma verbal con su postura y su tono de voz, por lo que requirió que se le dijera cómo lo tenía que hacer y practicarlo varias veces.

Sesión 11. Problemas escolares:

En esta sesión la interacción dentro de los equipos se notó más fluida, probablemente esto se debió a que estaban integrados por dos participantes cada uno, ya que fue común que cuando había más integrantes alguno de ellos solía aislarse y no participar. Algunos requirieron de apoyo para seleccionar sus diálogos y cómo representarlos en las actuaciones de las soluciones. La facilitadora observó que les fue de utilidad a los participantes para encontrar más rápido la solución, que escribieran el planteamiento del problema en su cuaderno.

Sesión 12. ¿Cómo me relaciono con mis compañeros? ¿Qué aprendí del taller?:

Respecto a la primera parte de la sesión, las maestras y la facilitadora reflexionaron junto con los participantes acerca de que es importante cuidar la coherencia entre lo corporal y verbal.

Se pudo notar que continuaron presentando dificultad para diferenciar entre tipo de pensamiento positivo y negativo e identificar lo que ocurrió en el problema presentado.

Con respecto al cierre, los participantes de manera general comentaron que durante todo el Taller aprendieron a actuar, resolver problemas y a buscar soluciones. En el Anexo 8 se presenta como evidencia lo que mencionaron sobre lo que aprendieron, enseguida del dibujo que cada uno realizó sobre el tema.

Capítulo 6. Conclusiones

Enseguida se puntualizarán las conclusiones más importantes que se pueden concretar de esta intervención:

- En primer lugar, el taller basado en el modelo ERP permitió a los jóvenes reconocer problemas propios y de sus compañeros, saber que hay diversas formas de solucionarlos, fortalecer su capacidad de reflexión e identificar los elementos que constituyen este Modelo, también lograron distinguir algunas emociones de las personas involucradas en los problemas lo que permitió desarrollar empatía y sensibilidad creando un ambiente favorable para la convivencia.
- No obstante, para que a los participantes les quede claro todo el Modelo ERP sería conveniente que los maestros den seguimiento en situaciones difíciles que se presentan dentro y fuera del salón de clases.
- Por esta razón es imprescindible trabajar en favor del fortalecimiento de la autodeterminación en estos siete jóvenes con discapacidad intelectual debido a que permite que piensen en ellos mismos, tomen decisiones y fomenten su autonomía.
- Por consiguiente, es indispensable sensibilizar a las familias sobre lo importante que es promover, en la medida de lo posible, la autodeterminación de sus hijos e hijas. De la misma forma es fundamental facilitar experiencias acordes a la etapa de vida en la que se encuentran debido a que fomenta el desarrollo de su capacidad de reflexión. También sería de gran utilidad informar y formar a las familias con el fin de promover la competencia sobre solucionar problemas, de manera que ellos puedan fortalecer estas habilidades en casa.
- El rol que juegan las maestras como corresponsables del aprendizaje, modelos de relación y transmisores de valores es muy relevante porque son quienes conocen de cerca sus cualidades, necesidades de apoyo y relación con las familias.

- Por esta razón, es imprescindible trabajar en conjunto corresponsable docentes/familias para lograr intervenciones y resultados más eficientes.
- Por otro lado, a fin de que una implementación psicopedagógica sea efectiva, es conveniente conocer a los participantes, sus características y necesidades porque permitió promover el proceso de solución de problemas en el que cada uno se encontraba.
- Por tal motivo, es primordial generar apoyos individualizados dado que favorece el eficiente desarrollo de las habilidades para solucionar problemas interpersonales.
- Con respecto a haber diseñado los instrumentos de evaluación específicamente para la población con la que se trabajó permitió obtener narrativas y datos desde la visión de los propios participantes.
- Recabar la visión por parte de madres, padres, hermanos, maestras y los participantes brindó la posibilidad de conseguir una visión más completa del tema a investigar. En cuanto al método cualitativo permitió conocer el contexto de cada uno de los participantes, saber cuáles eran los principales apoyos que necesitaban a nivel individual e introducirse en su cotidianía para conocer de primera mano las situaciones difíciles a las que se enfrentaban.
- Acerca de los resultados grupales confirmaron que después del taller los participantes retomaron principalmente los siguientes tres elementos: encuentra diferentes soluciones, piensa en las consecuencias de éstas y elige una de ellas.
- Este trabajo es un ejemplo que nos ilustra la importancia que tiene crear una red de apoyo entre familias- participantes- maestros con la intención de generar comunicación efectiva, aprendizaje e incidir en el bienestar y calidad de vida de toda la familia.

Limitaciones

- Durante la intervención, el principal factor que influyó y no se tenía contemplado fue que cinco de los siete participantes no asistieron a todas las sesiones de la intervención, debido a que faltaron al Centro educativo, lo que ocasionó que no se pudiera dar el seguimiento como se había planeado, así como que los propios jóvenes perdieran parte de la secuencia de las actividades.
- Otra limitación fue el hecho de que, las maestras no pudieran estar presentes en todas las sesiones ocasionando que la autora tomara más tiempo de lo establecido para poder comprender totalmente las situaciones problemas que los participantes proponían, sus antecedentes y consecuencias debido al desconocimiento de dichos sucesos.
- Otra de las limitaciones de los Cuestionarios, en la primera aplicación, fue que los padres de uno de los participantes no puntuaron el apartado referente al Proceso de solución de problemas en el cuestionario inicial, por lo que se tuvieron que omitir para poder realizar su comparativa.
- Revisando toda la experiencia, la autora se percató de que, en el momento de realizar la aplicación del instrumento referente a las imágenes con los participantes se pudo haber indagado más detalladamente en las aplicaciones iniciales algunas de las respuestas. Lo que constituye una sugerencia importante para quienes están interesados en trabajar esta propuesta de enseñanza para la resolución de problemas con estos colectivos.

Recomendaciones

- Para evaluar a personas con características similares a las de los participantes, ocupar algún instrumento que facilite la permanencia visual, como en este caso, fueron las imágenes.
- Capacitar a las familias (madres, padres de familia, tutores y/o hermanos) sobre cada uno de los pasos del método ERP.
- Instruir a maestras y familias la importancia que tiene que los participantes adquieran experiencias acordes con la etapa en la están viviendo.
- Al realizar una intervención con personas que tienen características similares a las de los participantes se sugiere colaborar con las maestras de grupo.
- Trabajar de forma constante en la reflexión de los participantes ocupando como estrategias aquellas que se adapten a las necesidades de cada uno.
- Generar que la intervención sea un espacio de confianza entre facilitador- participantes.

Referencias

- Abad-Salgado, A. M. (2016). Familia y discapacidad: consideraciones apreciativas desde la inclusión. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*, 8, 58-77.
<http://dx.doi.org/10.17151/rlef.2016.8.5>
- Alba, A. (2021). *La resolución de problemas: programa de orientación e intervención psicopedagógica* [Trabajo de fin de máster, Universidad de Jaén].
<https://hdl.handle.net/10953.1/14655>
- Arnaiz, P. (2003). *Educación Inclusiva: una escuela para todos*. Archidona, Málaga: Aljibe.
- Bados, A. y García, E. (2014). *Resolución de Problemas*. Universitat de Barcelona.
<http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/54764>
- Beck, J. (2000). *Terapia Cognitiva. Conceptos básicos y profundización*. Gedisa.
- Barnet, S. (2017). *Implementación de un programa de danza para personas con Discapacidad Intelectual: Repercusiones en su Bienestar Emocional* [Tesis de doctorado, Universitat Ramon Llull]. <http://hdl.handle.net/10803/404840>
- Blanco, A. y Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición *Psicothema*. (17) 4, 582-589. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72717407.pdf>
- Bransford, J. y Stein, B. (1986). *Solución ideal de problemas. Guía para mejor pensar, aprender y crear* (Bou García, L. trad.). Labor.
- Brockbank, A. y McGill, I. (2002). *Aprendizaje Reflexivo en la Educación Superior*. Morata

Cabezas, D. y Pérez, L. (2005). Descripción de la Batería de Habilidades para la Solución de Problemas Prácticos (BHS-PP) dirigida a personas con discapacidad intelectual.

EduPsykhé. Revista de Psicología y Psicopedagogía. 4(1), 121-139.

<https://journals.ucjc.edu/EDU/article/view/3767/2713>

Centeno, C. (2011). *Las habilidades sociales: elementos clave en nuestras relaciones con el mundo.* Formación Alcalá.

Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2018). *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.*

<https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>

Domingo, A. y Gómez, M. (2014). *La práctica reflexiva. Bases, Modelos e Instrumentos.*

[https://dfa.edomex.gob.mx/sites/dfa.edomex.gob.mx/files/files/practica%20reflexiva,%20La%20-%20Domingo%20Roget,%20Angels%20subrayado\(Autosaved\).pdf](https://dfa.edomex.gob.mx/sites/dfa.edomex.gob.mx/files/files/practica%20reflexiva,%20La%20-%20Domingo%20Roget,%20Angels%20subrayado(Autosaved).pdf)

D'Zurilla (1986). *Problem-Solving Therapy. A Social Competence Approach to Clinical Intervention.* Springer Publishing Company.

D'Zurilla, T., Nezu, A. y Maydeu-Olivares, A. (2004). Social Problem Solving: Theory and Assessment. En Chang, E., D'Zurilla, T y Sanna, L. (Ed). *Social Problem Solving: theory, research and training* (pp. 11-27). American Psychological Association.

Equipo de Profesionales de ASPRONA (Valladolid). (2002). *La autodeterminación de las personas con discapacidad intelectual.* (2º ed.). Cuadernos de Buenas Prácticas. FEAPS.

<https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-autodeterminacion-asprona.pdf>

García, A. (2012). *Cuando el cuerpo comunica. Manual de la comunicación no verbal.*

Universidad Politécnica de Valencia.

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/18459/MEMORIA2.pdf>

García-Viniegras, C. y González, I. (2000). La categoría bienestar psicológico: Su relación con otras categorías sociales. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 16(6), 586-592.

<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864->

[21252000000600010&script=sci_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252000000600010&script=sci_arttext&tlng=pt)

Gobierno de México (s.f.) *Educación Socioemocional. Primaria.*

<https://www.planyprogramasdestudio.sep.gob.mx/prim-intro-Socioemocional.html>

González-Pérez, J. (2003). Discapacidad Intelectual. Concepto, evaluación e intervención psicopedagógica. CCS.

Greco, C. e Ison, M. S. (2009). Solución de problemas interpersonales en la infancia:

modificación del test EVHACOSPI. *Revista Colombiana de Psicología*, 18(2), 121-134.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80412409002>

Gutiérrez, B. (2006). *El mundo emocional de las personas con retraso mental: Un estudio*

empírico sobre su capacidad para reconocer y experimentar emociones. AMPANS.

https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO18264/premio_emociones.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* McGraw-Hill.

Levine, M. (1994). *Effective Problem Solving.* Prentice Hall.

- Luna, M. (2014). *Desarrollo de competencias emocionales en niños preescolares. Una perspectiva sociocultural*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Maddio, S. y Morelato, G. (2009). Autoconcepto y Habilidades Cognitivas de Solución de Problemas Interpersonales en Escolares Argentinos: Estudio Comparativo. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 43(2), 213-221. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28412891002>
- Monjas, I. (Dir.) (2007). *Cómo promover la convivencia: Programa de Asertividad y Habilidades Sociales (PAHS)*. CEPE. <https://www.editorialcepe.es/wp-content/uploads/2010/12/9788478695454.pdf>
- Núñez, B. A. (2007). *Familia y discapacidad. De la vida cotidiana a la teoría*. Lugar Editorial.
- Pallisera, M. (2011). La inclusión laboral y social de los jóvenes con discapacidad intelectual. El papel de la escuela. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27419147011>
- Parmenter, T. (2010). Presente, pasado y futuro del estudio de la discapacidad intelectual. Desafíos en los países en vías de desarrollo. En G. Katz Guss, G. Rangel Eudave, & E. Lazcano Ponce, *Discapacidad Intelectual* (págs. 5-17). McGraw-Hill.
- Pascual, D. M., Garrido, M. y Antequera, R. (2014). Autodeterminación y calidad de vida: un programa para la mejora de personas adultas con discapacidad intelectual. *Psicología Educativa*, 20(1), 33-38. <https://doi.org/10.1016/j.pse.2014.05.004>

Ridao, I. M. (1997). El desarrollo de la capacidad reflexiva: exigencia personal y responsabilidad compartida. *Cuadernos de Pensamiento*. (11), 47-54.

http://www.fuesp.com/pdfs_revistas/cp/11/cp-11.pdf#page=39

Roca, E. (2007). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*. ACDE Ediciones.

Roces, C. (2008). *Discapacidad Intelectual*. Universidad de Oviedo.

Sánchez, M., León, L., García, A., Mas Hesse, J. y Fernández Liria, A. (2015). La medida de la capacidad reflexiva: instrumentos disponibles en español y tareas pendientes. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 35 (127), 487-510.

<https://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352015000300004>

Sánchez, N. (Coord.) (2010). *Memorias y actualidad en la Educación Especial de México: Una visión histórica de sus Modelos de Atención*. Secretaría de Educación Pública.

Sanjosé, A. (2007). El primer tratado de los derechos humanos del siglo XXI: la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. *Revista Electrónica de Estudios Internacionales*. 13, 1-26. <http://www.reei.org/index.php/revista/num13/articulos/primer-tratado-derechos-humanos-siglo-xxi-convencion-sobre-derechos-personas-con-discapacidad>

Schalock, R. L. (2009). La nueva definición de discapacidad intelectual, apoyos individuales y resultados personales. *Siglo Cero*. 40 (1) 229, 22-39. <http://hdl.handle.net/11181/3841>

Schorn, M. (2003). *La capacidad en la discapacidad: sordera, discapacidad intelectual, sexualidad y autismo*. Lugar Editorial.

- Simón, E. (2012). *Educación emocional y habilidades sociales con alumnos con necesidades educativas especiales: Propuesta de intervención*. Universidad de Valladolid.
<http://www.dfi.ubo.cl/wp-content/uploads/2014/08/EDUCACION-EMOCIONAL-Y-HABILIDADES-SOCIALES-CON-ALUMNOS-CON-NEE-propuesta-de-intervencion.pdf>
- Stevenson, R. (Director). (1964). *Mary Poppins* [Película]. Walt Disney
- Tamarit, J. (2005). Discapacidad Intelectual. Manual de Atención temprana, 663-682. Promolibro.
- Vega, J. y De la Peña, C. (2017). Comunicación y memoria visual en escolares con discapacidad intelectual. Una relación clave para la intervención. *Indivisa. Boletín de Estudios e Investigación* (17), 179-197. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77149969007>
- Verdugo, M. Á. (2001). *Autodeterminación y calidad de vida de las personas con discapacidad. Propuestas de actuación*. Universidad de Salamanca.
<http://www.ardilladigital.com/DOCUMENTOS/CALIDAD%20DE%20VIDA/CALIDAD%20DE%20VIDA%20Y%20BUENA%20PRACTICA/Autodeterminacion%20y%20calidad%20de%20vida%20en%20las%20personas%20con%20discapacidad%20-%20Verdugo%20-%20articulo.pdf>
- Verdugo, M. Á. (2003). Análisis de la definición de discapacidad intelectual de la asociación americana sobre retraso mental de 2002. *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 34(1), 5-19.

- Verdugo, M. Á., Ibañez, A., y Arias, B. (2007). La escala de intensidad de apoyos (sis) adaptación inicial al contexto español y análisis de sus propiedades psicométricas. *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 38(2), 5-16.
<http://sid.usal.es/articulos/discapacidad/9761/8-2-6/la-escala-intensiva-de-apoyos-sis-adaptacion-inicial-al-contexto-espanol-y-analisis-de-sus-propiedades-psicosometricas.aspx>
- Verdugo, M. Á. y Navas, P. (2017). Todos somos todos: derechos y calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y mayores necesidades de apoyo. *Real Patronato sobre Discapacidad*. <http://hdl.handle.net/11181/5267>
- Verdugo, M. Á., y Schalock, R. L. (2010). Últimos avances en el enfoque y concepción de las personas con discapacidad intelectual. *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 41 (4), 7-21.

Anexo 2. Cuestionarios para indagar los problemas que tenían y con quiénes los tenían

Cuestionario para alumnos de “Formación Laboral”

Nombre del alumno: _____

Fecha: _____

1. ¿Consideras que cuentas con las habilidades necesarias para solucionar conflictos?

() Sí () No ¿Por qué?

2. ¿Crees que es necesario que las mejores? () Sí () No ¿Por qué?

3. ¿Con quién(es) tienes conflictos?

PERSONAS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Papá					
Mamá					
Hermano (¿cuál?)					
Otro familiar (¿quién?)					
Compañeros de la escuela (¿quiénes?)					
Pareja					
Vecinos					
Otros					

Comentarios:

4. ¿Por qué motivos o razones los tienes?

PERSONAS	MOTIVOS
Papá	
Mamá	
Hermano (¿cuál?)	
Otro familiar (¿quién?)	
Compañeros (¿quién?)	
Pareja	
Vecinos	
Otros	

Comentarios:

5. ¿Qué haces para solucionarlos?

PROCESO	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. Gritas					
2. Pegas					
3. Dejas pasar el conflicto sin resolverlo					
4. Aceptas que lo tienes.					
5. Entiendes qué pasa.					
6. Reconoces cómo te sientes					
7. Pides apoyo a otra persona para que TE lo resuelva.					

8. Pides apoyo para entenderlo.					
9. No necesitas apoyo para entender lo que pasa.					
10. Encuentras diferentes soluciones.					
11. Piensas en las consecuencias de cada solución					
12. Eliges una de ellas					
13. Evalúas la decisión que tomaste					
14. Cuando lo resuelves bien, te felicitas a ti mismo.					

Comentarios:

¡Gracias por tu participación!

CUESTIONARIO PARA PADRES DE FAMILIA

Nombre del alumno: _____

Fecha: _____

¿Quién respondió el cuestionario? _____

1. ¿Considera que su hijo(a) cuenta con las habilidades necesarias para solucionar sus conflictos?
 Sí No ¿Por qué?

2. ¿Cree que es necesario que su hijo(a) mejore sus habilidades para solucionar los conflictos que se le presentan en la vida diaria? Sí No ¿Por qué?

3. ¿Con quién(es) su hijo(a) tiene conflictos?:

PERSONAS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Papá					
Mamá					
Hermano (¿cuál?)					
Otro familiar (¿quién?)					
Compañeros de la escuela (¿quiénes?)					
Pareja					
Vecinos					
Otros					

Comentarios:

4. ¿Por qué motivos o razones los tiene?

PERSONAS	MOTIVOS
Papá	
Mamá	
Hermano (¿cuál?)	
Otro familiar (¿quién?)	
Compañeros (¿quién?)	
Pareja	
Vecinos	
Otros	

Comentarios:

5. ¿Qué hace su hijo(a) para solucionarlo?

PROCESO DE SOLUCIÓN...	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. Grita					
2. Pega					
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo					
4. Acepta que lo tiene					
5. Entiende qué pasa					
6. Reconoce cómo se siente					

7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva					
8. Pide apoyo para entenderlo					
9. No necesita apoyo para entender lo que pasa					
10. Encuentra diferentes soluciones					
11. Piensa en las consecuencias de cada solución					
12. Elige una de ellas					
13. Evalúa la decisión que toma					
14. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)					

Comentarios:

¡Gracias por su participación!

CUESTIONARIO PARA HERMANOS

Nombre del alumno: _____

Fecha: _____

¿Quién respondió el cuestionario? _____

1. ¿Consideras que tu hermano(a) cuenta con las habilidades necesarias para solucionar sus conflictos?
 Sí No ¿Por qué?

2. ¿Crees que es necesario que tu hermano(a) mejore sus habilidades para solucionar los conflictos que se le presentan en la vida diaria? Sí No ¿Por qué?

3. ¿Con quién(es) tu hermano(a) tiene conflictos?:

PERSONAS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Papá					
Mamá					
Hermano (¿cuál?)					
Otro familiar (¿quién?)					
Compañeros de la escuela (¿quiénes?)					
Pareja					
Vecinos					
Otros					

Comentarios:

4. ¿Por qué motivos o razones los tiene?

PERSONAS	MOTIVOS
Papá	
Mamá	
Hermano (¿cuál?)	
Otro familiar (¿quién?)	
Compañeros (¿quién?)	
Pareja	
Vecinos	
Otros	

Comentarios:

5. ¿Qué hace tu hermano(a) para solucionarlo?

PROCESO DE SOLUCIÓN...	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. Grita					
2. Pega					
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo					
4. Acepta que lo tiene					
5. Entiende qué pasa					
6. Reconoce cómo se siente					
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva					

8.	Pide apoyo para entenderlo					
9.	No necesita apoyo para entender lo que pasa					
10.	Encuentra diferentes soluciones					
11.	Piensa en las consecuencias de cada solución					
12.	Elije una de ellas					
13.	Evalúa la decisión que toma					
14.	Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)					

Comentarios:

¡Gracias por tu participación!

CUESTIONARIO PARA MAESTRAS

Nombre del alumno: _____

Fecha: _____

¿Quién respondió el cuestionario? _____

1. ¿Considera que su alumno(a) cuenta con las habilidades necesarias para solucionar sus conflictos?
 Sí No ¿Explique por favor?

2. ¿Cree que es necesario que su alumno(a) mejore sus habilidades para solucionar los conflictos que se le presentan en la vida diaria? Sí No ¿Por qué?

3. ¿Con quién(es) su alumno(a) tiene conflictos?:

PERSONAS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Papá					
Mamá					
Hermano (¿cuál?)					
Otro familiar (¿quién?)					
Compañeros de la escuela (¿quiénes?)					
Pareja					
Vecinos					
Otros					

Comentarios:

4. ¿Por qué motivos o razones los tiene?

PERSONAS	MOTIVOS
Papá	
Mamá	
Hermano (¿cuál?)	
Otro familiar (¿quién?)	
Compañeros (¿quién?)	
Pareja	
Vecinos	
Otros	

Comentarios:

5. ¿Qué hace su alumno(a) para solucionarlo?

PROCESO DE SOLUCIÓN...	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. Grita					
2. Pega					
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo					
4. Acepta que lo tiene					
5. Entiende qué pasa					
6. Reconoce cómo se siente					
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva					

8. Pide apoyo para entenderlo					
9. No necesita apoyo para entender lo que pasa					
10. Encuentra diferentes soluciones					
11. Piensa en las consecuencias de cada solución					
12. Elige una de ellas					
13. Evalúa la decisión que toma					
14. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)					

Comentarios:

¡Gracias por su participación!

Cuestionario final para alumnos del Grupo “Formación Laboral”

Nombre del alumno: _____

Fecha: _____

Como ya sabes, las doce sesiones del taller “Estrategias de solución de problemas sociales” que diseñé para tu grupo, que tuvo como objetivo aprender a solucionar problemas, concluyó la semana pasada. Por este motivo te pido me apoyes a valorar qué tanto te sirvió participar en éste. Por favor contesta este cuestionario.

1. ¿Consideras que cuentas con las habilidades necesarias para solucionar tus conflictos?

() Sí () No ¿Por qué?

2. ¿Crees que es necesario que mejores tus habilidades para solucionar los conflictos que se te presentan en la vida diaria? () Sí () No ¿Por qué?

3. ¿Crees que fue de utilidad la impartición del taller “Estrategias de solución de problemas sociales”?

() Sí () No ¿Por qué?

4. ¿Con quién(es) tienes conflictos?:

PERSONAS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Papá					
Mamá					
Hermano (¿cuál?)					
Otro familiar (¿quién?)					
Compañeros de la escuela (¿quiénes?)					
Pareja					
Vecinos					
Otros					

Comentarios:

5. ¿Por qué motivos o razones los tienes?

PERSONAS	MOTIVOS
Papá	
Mamá	
Hermano (¿cuál?)	
Otro familiar (¿quién?)	
Compañeros (¿quién?)	
Pareja	
Vecinos	
Otros	

Comentarios:

6. ¿Qué haces para solucionarlo?

PROCESO DE SOLUCIÓN...	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. Gritas					
2. Pegas					
3. Dejas pasar el conflicto sin resolverlo					
4. Aceptas que lo tienes					
5. Entiendes qué pasa					

6. Reconoces cómo te sientes					
7. Pides apoyo para que otra persona te lo resuelva					
8. Pides apoyo para entenderlo					
9. Necesitas apoyo para entender lo que pasa					
10. Encuentras diferentes soluciones					
11. Piensas en las consecuencias de cada solución					
12. Eliges una de ellas					
13. Evalúas la decisión que toma					
14. Cuando lo resuelves te felicitas a ti mismo(a)					

Comentarios:

¡Gracias por tu participación!

CUESTIONARIO FINAL PARA PADRES DE FAMILIA

Nombre del alumno: _____

Fecha: _____

¿Quién respondió el cuestionario? _____

El taller “Estrategias de solución de problemas sociales” que trabajé con sus hijo(a)s durante 12 sesiones terminó la semana pasada. Por este motivo les pido su colaboración para responder el siguiente cuestionario con el fin de conocer si consideran que éste aportó a las habilidades de sus hijo(a)s. Agradezco de antemano su colaboración. Laura Ontiveros.

1. ¿Considera que su hijo(a) cuenta con las habilidades necesarias para solucionar sus conflictos?

() Sí () No ¿Por qué?

2. ¿Cree que es necesario que su hijo(a) mejore sus habilidades para solucionar los conflictos que se le presentan en la vida diaria? () Sí () No ¿Por qué?

3. ¿Cree que fue de utilidad la impartición del taller “Estrategias de solución de problemas sociales”?

() Sí () No ¿Por qué?

4. ¿Con quién(es) su hijo(a) tiene conflictos?:

PERSONAS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Papá					
Mamá					
Hermano (¿cuál?)					
Otro familiar (¿quién?)					
Compañeros de la escuela (¿quiénes?)					
Pareja					
Vecinos					
Otros					

Comentarios:

5. ¿Por qué motivos o razones los tiene?

PERSONAS	MOTIVOS
Papá	
Mamá	
Hermano (¿cuál?)	
Otro familiar (¿quién?)	
Compañeros (¿quién?)	
Pareja	
Vecinos	
Otros	

Comentarios:

6. ¿Qué hace su hijo(a) para solucionarlo?

PROCESO DE SOLUCIÓN...	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. Grita					
2. Pega					
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo					
4. Acepta que lo tiene					
5. Entiende qué pasa					

6. Reconoce cómo se siente					
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva					
8. Pide apoyo para entenderlo					
9. Necesita apoyo para entender lo que pasa					
10. Encuentra diferentes soluciones					
11. Piensa en las consecuencias de cada solución					
12. Elige una de ellas					
13. Evalúa la decisión que toma					
14. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)					

Comentarios:

¡Gracias por su participación!

CUESTIONARIO FINAL PARA HERMANOS

Nombre del alumno: _____

Fecha: _____

¿Quién respondió el cuestionario? _____

El taller “Estrategias de solución de problemas sociales” que trabajé con su hermano(a) durante 12 sesiones, terminó la semana pasada. Por este motivo les pido su colaboración para responder el siguiente cuestionario con el fin de conocer si vieron ustedes si aportó para mejorar habilidades que ellos tenían. Agradezco de antemano su colaboración. Laura Ontiveros.

1. ¿Consideras que tu hermano(a) cuenta con las habilidades necesarias para solucionar sus conflictos?
 Sí No ¿Por qué?

2. ¿Crees que es necesario que tu hermano(a) mejore sus habilidades para solucionar los conflictos que se le presentan en la vida diaria? Sí No ¿Por qué?

3. ¿Crees que fue de utilidad la impartición del taller “Estrategias de solución de problemas sociales”?
 Sí No ¿Por qué?

4. ¿Con quién(es) tu hermano(a) tiene conflictos?:

PERSONAS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Papá					
Mamá					
Hermano (¿cuál?)					
Otro familiar (¿quién?)					
Compañeros de la escuela (¿quiénes?)					
Pareja					
Vecinos					
Otros					

Comentarios:

5. ¿Por qué motivos o razones los tiene?

PERSONAS	MOTIVOS
Papá	
Mamá	
Hermano (¿cuál?)	
Otro familiar (¿quién?)	
Compañeros (¿quién?)	
Pareja	
Vecinos	
Otros	

Comentarios:

6. ¿Qué hace tu hermano(a) para solucionarlo?

PROCESO DE SOLUCIÓN...	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. Grita					
2. Pega					
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo					
4. Acepta que lo tiene					
5. Entiende qué pasa					

6. Reconoce cómo se siente					
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva					
8. Pide apoyo para entenderlo					
9. Necesita apoyo para entender lo que pasa					
10. Encuentra diferentes soluciones					
11. Piensa en las consecuencias de cada solución					
12. Elige una de ellas					
13. Evalúa la decisión que toma					
14. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)					

Comentarios:

¡Gracias por tu participación!

CUESTIONARIO FINAL PARA MAESTRAS

Nombre del alumno: _____

Fecha: _____

¿Quién respondió el cuestionario? _____

Como saben, el taller “Estrategias de solución de problemas sociales” que trabajé con sus alumnos(a)s durante 12 sesiones terminó la semana pasada. Por este motivo les pido su colaboración para responder el siguiente cuestionario con el fin de conocer si consideran aportó a las habilidades de sus alumnos. Agradezco de antemano su colaboración. Laura Ontiveros.

1. ¿Considera que su alumno(a) cuenta con las habilidades necesarias para solucionar sus conflictos?
 Sí No ¿Por qué?

2. ¿Cree que es necesario que su alumno(a) mejore sus habilidades para solucionar los conflictos que se le presentan en la vida diaria? Sí No ¿Por qué?

3. ¿Cree que fue de utilidad la impartición del taller “Estrategias de solución de problemas sociales”?
 Sí No ¿Por qué?

4. ¿Con quién(es) su alumno(a) tiene conflictos?:

PERSONAS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Papá					
Mamá					
Hermano (¿cuál?)					
Otro familiar (¿quién?)					
Compañeros de la escuela (¿quiénes?)					
Pareja					
Vecinos					
Otros					

Comentarios:

5. ¿Por qué motivos o razones los tiene?

PERSONAS	MOTIVOS
Papá	
Mamá	
Hermano (¿cuál?)	
Otro familiar (¿quién?)	
Compañeros (¿quién?)	
Pareja	
Vecinos	
Otros	

Comentarios:

6. ¿Qué hace su alumno(a) para solucionarlo?

PROCESO DE SOLUCIÓN...	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. Grita					
2. Pega					
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo					
4. Acepta que lo tiene					

5. Entiende qué pasa					
6. Reconoce cómo se siente					
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva					
8. Pide apoyo para entenderlo					
9. Necesita apoyo para entender lo que pasa					
10. Encuentra diferentes soluciones					
11. Piensa en las consecuencias de cada solución					
12. Elige una de ellas					
13. Evalúa la decisión que toma					
14. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)					

Comentarios:

¡Gracias por su participación!

Anexo 3. Imágenes de problemas para indagar procesos de solución

Imagen Obediencia



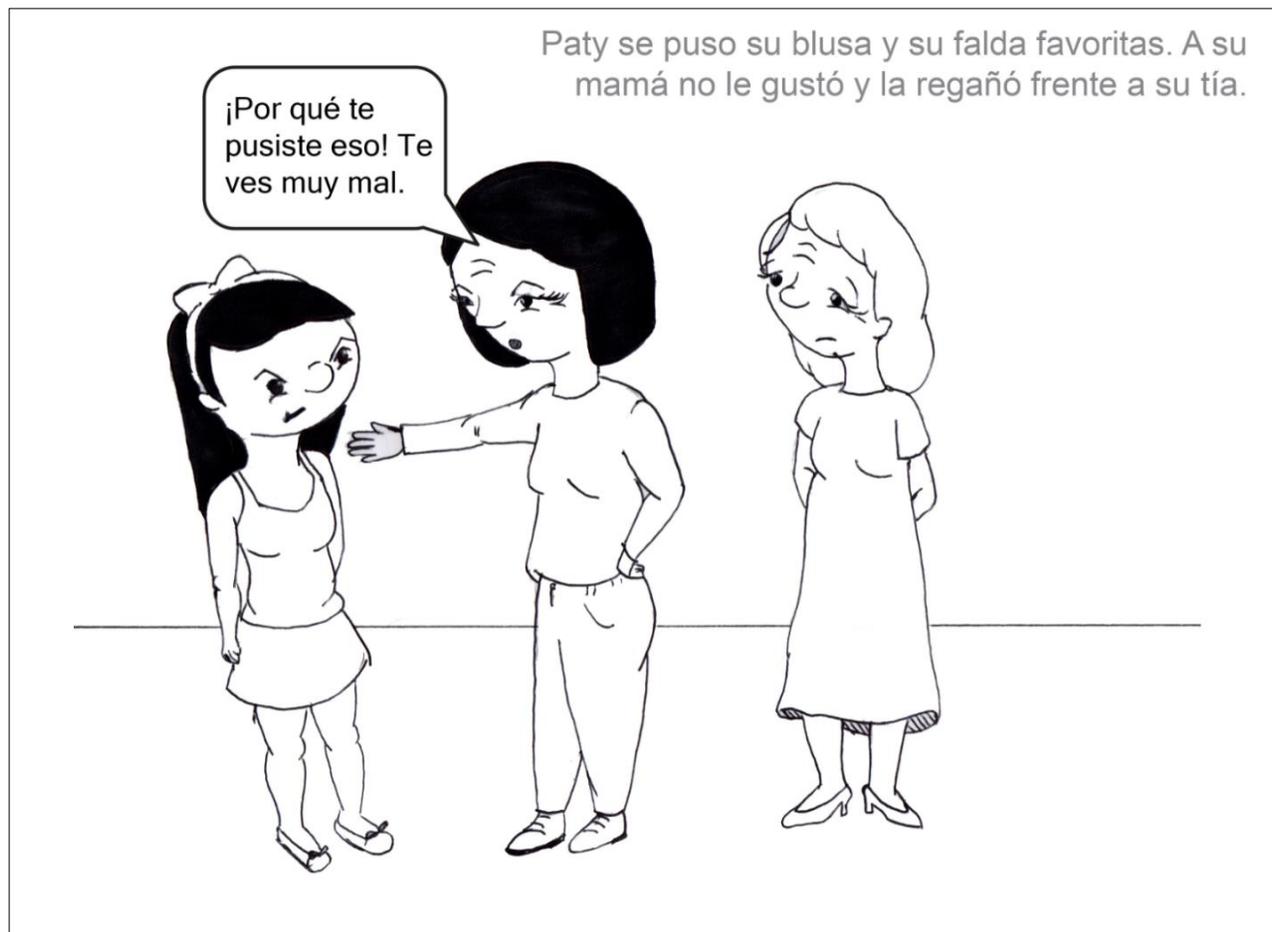
Problema que aborda: Comunicación, ¿qué hacer cuando algo no me parece?

Imagen Permisos

Problema que aborda: Comunicación, tolerancia, estrategias de negociación, ¿cómo lograr algo que quiero?

Imagen Celos

Problema que aborda: Celos, comunicación, ¿qué hago cuando siento celos de alguien?

Imagen defensa de gustos propios

Problema que aborda: Control emocional, tolerancia a la frustración, ¿qué hago cuando a los demás no les parecen mis gustos?

Imagen Interacción

Problema que aborda: Comunicación a distancia, tolerancia a la frustración, ¿qué hago cuando estoy ocupado y recibo múltiples notificaciones en mi celular de una sola persona?

Anexo 4. Carta Aceptación Alumnos

Estoy de acuerdo en participar en el taller titulado “Estrategias de solución de problemas sociales” y permito que las sesiones sean video grabadas con fines de investigación.

Nombre del alumno(a)	Firma del alumno(a)

Anexo 5. Programa de intervención psicopedagógica

Presentación del Taller.

Sesión 1.			
Tiempo: 90 minutos			
Objetivo	Actividades	Material	
<ul style="list-style-type: none"> • Introducir al grupo el tema central del Taller. • Definir qué es un problema. • Reconocer la importancia de tener buenas habilidades para solucionar problemas. • Identificar cómo se perciben los problemas y las emociones que se pueden generar. 	<p>Actividad 1. Introducción del taller</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se presentó el taller mencionando a los participantes el tema (solución de problemas), que se realizaría por medio de diferentes actividades como representaciones, actuaciones y juegos con títeres para aprender a resolver los problemas que podrían surgir en casa, en la escuela o en el trabajo. Se les mencionó el día, horario y duración (10 sesiones). 2. Se construyó en conjunto una serie de reglas de convivencia con la intención de que en el taller existiera armonía entre todos los participantes. Todas las que surgieron fueron escritas por la facilitadora en un pliego de papel bond y puestas a la vista. <p>Actividad 2. ¿Qué es un problema?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se comenzó con el primer tema del taller. Se les pidió a los participantes que dieran ejemplos de problemas de su vida cotidiana. La facilitadora los fue escribiendo en el pizarrón. 2. Después ella narró dos problemas significativos (retomados de los cuestionarios aplicados previamente a las familias y sugerido por las maestras del grupo) en los cuales los participantes imaginaron que fueron los protagonistas (Anexo 5). 3. Posteriormente, comentaron qué pensaron cuando se dieron cuenta que tenían esos dos problemas y qué emociones les causó. 4. Después de escuchar sus respuestas, se definió y explicó el término “problema”. 5. Se les preguntó lo que pensaban sobre la importancia de saber solucionarlos. 6. Finalmente, todos compartieron qué aprendieron de la sesión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel bond • Marcadores de agua • Marcadores para pizarrón • Pizarrón 	

*Etapa de Orientación del Problema***Sesión 2.****Tiempo:** 90 minutos

Objetivo	Actividades	Material
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar que los pensamientos positivos y negativos generan emociones positivas y negativas. • Transformar pensamientos negativos a pensamientos positivos. 	<p>Actividad 1. Pensamientos y emociones positiva y negativas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para iniciar se les preguntó a los participantes qué recordaban de la sesión anterior. 2. Se les explicó qué son los pensamientos positivos (aquellos que hacen sentir bien) y negativos (aquellos que hacen sentir mal) y cómo influyen en las emociones. 3. La facilitadora dio algunos ejemplos sobre pensamientos positivos y negativos mediante el juego “la papa caliente”, enseguida los participantes identificaron el tipo de pensamiento y las emociones que pueden generar. 4. La facilitadora expuso ejemplos de problemas (obtenidos de los cuestionarios aplicados previamente) con pensamientos negativos, en donde los participantes tuvieron que cambiarlos a pensamientos positivos. 5. Para finalizar la sesión se les dejaron dos tareas. La primera que durante la semana identificaran algún problema que les surgiera y el tipo de pensamiento que tuvieran en ese momento, si era negativo que lo pasaran a positivo. Y la segunda que trajeran para la siguiente sesión toallas, sábanas o cobijas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarrón • Plumones para pizarrón • Pelota pequeña

Etapa Orientación hacia el problema (continuación)

Sesión 3.

Tiempo: 90 minutos

Objetivo	Actividades	Material
<ul style="list-style-type: none"> • Diferenciar entre “pensamiento” y “solución”. • Conocer dos estrategias para reducir la ansiedad en el caso de los pensamientos negativos: de relajación y respiración. 	<p>Actividad 1. Diferencia entre pensamiento y solución</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se revisó la tarea que se les dejó a los participantes en la Sesión 2, sobre identificar el tipo de pensamiento de algún problema que tuvieran en la semana y cambiar el tipo de pensamiento negativo a positivo. 2. Se les explicó que el pensamiento positivo es aquel en el que adaptas una actitud favorable para resolver un problema, en cambio, la solución es lo que hacen para resolver el problema. 3. En los ejemplos que llevaron los participantes, la facilitadora y/o la maestra apoyaron a los que lo necesitaban a comprender la diferencia. <p>Actividad 2. Ejercicio para reducir la ansiedad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Esta actividad se realizó con la intención de que los participantes conocieran algunas estrategias para reducir la ansiedad que les pueden generar los problemas. Se les explicó que se realizaría un ejercicio para tranquilizarse. 2. El grupo colaboró para adaptar el salón para llevar a cabo la actividad: se hicieron a un lado las mesas y las sillas, se pusieron cobijas, toallas y sábanas en el piso y se adaptaron algunas almohadas. 3. Los participantes se recostaron, se les comentó que tenían que cerrar los ojos y realizar las indicaciones que la facilitadora les diera. 4. Se les puso música de relajación y se llevó a cabo la técnica de relajación muscular progresiva para niños, debido a que las instrucciones son más sencillas. 5. Al final cada uno contó cómo se sintió con el ejercicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuaderno de los participantes • Salón con suficiente espacio para acostarse. • Cobijas, toallas, sábanas etc. • Música relajante

Etapa de Definición y Formulación del Problema.

Sesión 4.

Tiempo: 90 minutos

Objetivo	Actividades	Material
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer técnicas de respiración para reducir la ansiedad. • Comprender qué ocurrió en el problema, a través de hacerse las siguientes preguntas: ¿qué pasó?, ¿quién está implicado?, ¿dónde pasó?, ¿por qué pasó?, ¿qué responsabilidad tengo? 	<p>Actividad 1. Técnicas de respiración</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se recordó lo que se vio en la sesión pasada y para qué sirvió el ejercicio de relajación (se muestra más adelante). 2. Se explicaron y se llevaron a cabo algunas técnicas de respiración que sirven para reducir la ansiedad: oler una flor, respirar y silbar, respirar como conejo, respiración de elefante (se muestra más adelante) La facilitadora les modeló a los participantes cada una de las técnicas y posteriormente los iban realizando de forma individual. <p>Actividad 2. Obtener información para entender el problema.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recordar los pasos que hasta el momento se han visto: identificar que existe un problema, posteriormente qué tipo de pensamiento me está generando y éste qué emoción me causa. 2. Se explicó un paso nuevo que corresponde a cómo se obtiene información sobre los problemas por medio de las preguntas ¿Qué pasó?, ¿Quién está implicado?, ¿Dónde pasó?, ¿Por qué pasó?, ¿Qué responsabilidad tengo? Ejemplificando con una situación expuesta por un participante en la sesión 3. 3. Con el fin de practicar este paso la maestra sugirió dos situaciones problemáticas (Anexo 5) que habían surgido entre los participantes, las cuales fueron dramatizadas por ella y la facilitadora. 4. Al finalizar cada una de éstas se reflexionó en grupo los problemas contestando las respuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarrón • Plumones para pizarrón blanco.

Sesión 5.

Tiempo: 90 minutos

Objetivo	Actividades	Material
<ul style="list-style-type: none"> Conocer la definición y utilidad de los conceptos: comunicación, tolerancia y confianza en sí mismo para ponerlos en práctica 	<p>1. Se les entregaron a los participantes los ejercicios de relajación (por audio en WhatsApp) y técnicas de respiración (impresas) vistos en las sesiones pasadas.</p> <p>Actividad 1. Explicación comunicación, tolerancia y confianza en sí mismo.</p> <ol style="list-style-type: none"> Por medio de participaciones voluntarias compartieron sus ideas y ejemplos sobre los términos: comunicación, tolerancia y confianza en sí mismo* La facilitadora escribió en el pizarrón cada una de las ideas y les explicó el significado de cada término. <p>Actividad 2. Ejercicios Tolerancia y Confianza en sí mismo.</p> <ol style="list-style-type: none"> Para poner en práctica los términos anteriores se realizaron dos dinámicas. Primero se trabajó con Tolerancia y Confianza en sí mismo y después Comunicación en la siguiente actividad. Se entregó a cada uno de los participantes cinco cuadros de papel (10.5 cm x 7 cm c/u) de distintos colores. En tres de éstos se les pidió escribir aspectos positivos y en los otros dos cuadros, aspectos para mejorar en algunos de sus compañeros. Posteriormente, se les entregó cinta masking tape para que lo pegaran en los cuadros. Luego se les pidió que se pusieran de pie y pegaran en la espalda de sus compañeros los aspectos que les correspondían. Cada uno fue leyendo los aspectos que le habían puesto. Se reflexionó acerca de que los aspectos positivos que cada uno recibió tienden a aumentar la confianza en ellos mismos y que al haber recibido de forma tranquila los aspectos a mejorar trabajaron la tolerancia. <p>Actividad 3. Comunicación</p> <ol style="list-style-type: none"> Para trabajar este último término la facilitadora pidió tres voluntarios para que salieran del salón y no escucharan lo que pasaba adentro. La facilitadora les contó a los que se quedaron adentro del salón un suceso (se encuentra en el Anexo 5) con la finalidad de tener presente que una situación puede tener diferentes versiones. Luego se le pidió al primer voluntario que entrara al salón y dos participantes de los que estaban adentro le contaron la anécdota. Posteriormente se le pidió entrar al salón al segundo voluntario y el primer voluntario le contó la anécdota. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarrón Plumones para pizarrón Cuadros de papel de distintos colores Plumones Cinta masking tape o cinta adhesiva

Sesión 5.

Tiempo: 90 minutos

Objetivo	Actividades	Material
	<p>5. Se dejó pasar al salón al tercer voluntario y el segundo voluntario le contó la misma anécdota.</p> <p>6. Al final el tercer voluntario contó al todo el grupo la historia que le relataron. Se comparó cómo fue que se contó la primera y última vez la historia.</p> <p>7. Se reflexionó acerca de saber escuchar con atención y contar las situaciones (sin poner de lo nuestro), tal cual se han escuchado debido a que en ocasiones se tiende a inventar y completar con la imaginación.</p> <p>8. Para finalizar la sesión, se preguntó lo que habían aprendido de los términos Comunicación, Tolerancia y Confianza en uno mismo.</p> <p>*Estos términos fueron del análisis de las repuestas de los cuestionarios por parte de padres, hermanos, maestras y participantes.</p>	

Etapa de Toma de Decisiones.

Sesión 7.

Tiempo: 80 minutos

Objetivo	Actividades	Material
<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio 2: Fortalecer la construcción de soluciones y toma de decisiones a problemas de acuerdo con lo visto en las sesiones pasadas. • Volver a ejercitar la toma de decisiones en la elección de la solución más adecuada a un problema. 	<p>Actividad 1. Formular el problema</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se les preguntó a los participantes si tenían un problema para resolver y trabajar en la sesión. Una de ellas de forma voluntaria describió un problema propio con apoyo de su maestra (Anexo 5). 2. Posteriormente, con la intención de que la facilitadora se cerciorara que todos habían comprendido el problema. cada uno de los participantes comentó lo que entendió del mismo. <p>Actividad 2. Aplicación del método ERP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ocupando las imágenes que se les habían dado en las sesiones pasadas (Pasos para resolver problemas del taller), los participantes aplicaron los siguientes pasos al problema en cuestión: <ol style="list-style-type: none"> a. Tipos de pensamientos (positivos y negativos) y emociones que generan los problemas. b. Cómo obtener información sobre el problema: ¿Qué pasó?, ¿Quién está implicado?, ¿Dónde pasó?, ¿Por qué pasó?, ¿Qué responsabilidad tengo? 2. Se formaron dos equipos, para que cada uno construyera una solución al problema. 3. Cuando ambos equipos tenían la solución, pasaron al frente para actuarla. <p>Actividad 3. Toma de decisiones de la mejor solución</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se reflexionó con el grupo completo cómo elegir la mejor solución, tomando en consideración que sea positiva y benéfica para todas las partes implicadas en el problema. 2. Entre todo el grupo eligieron la mejor solución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas sobre los pasos para resolver problemas que se les han entregado a los participantes (Pasos para resolver problemas del taller) • Pizarrón • Marcadores para pizarrón

*Etapa de Implementación y Evaluación de la Solución.***Sesión 8.****Tiempo:** 90 minutos

Objetivo	Actividades	Material
<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio 3: Continuar ejercitando el método para la solución de problemas vista en las sesiones pasadas. • Implementar y evaluar la solución de un problema dado. 	<p>Actividad 1. Formulación del problema</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se recordó lo que se vio en la sesión pasada. 2. Se preguntó a los participantes si tenían algún problema propio que quisieran trabajar en la sesión. 3. La participante que solicitó trabajar su problema lo explicó al grupo y a la facilitadora (Anexo 5). 4. La facilitadora hizo un dibujo que representaba el problema propuesto en el pizarrón para que contaran con un apoyo visual. Posteriormente se le pidió a cada uno de los participantes que explicaran el problema desde su punto de vista. <p>Actividad 2. Practicar la secuencia aprendida.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ocupando las imágenes que se les habían dado en las sesiones pasadas (Pasos para resolver problemas del taller), los participantes aplicaron los siguientes pasos al problema en cuestión: <ol style="list-style-type: none"> a. Tipos de pensamientos (positivos y negativos) y emociones que generan los problemas. b. Cómo obtener información sobre el problema: ¿Qué pasó?, ¿Quién está implicado?, ¿Dónde pasó?, ¿Por qué pasó?, ¿Qué responsabilidad tengo? 2. Con el problema planteado se respondieron estas preguntas en grupo por medio de participaciones. <p>Actividad 3. Implementar y evaluar soluciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se dividió al grupo en dos equipos para que cada uno construyera dos soluciones. 2. Cuando las tuvieron, cada equipo actuó el problema y las dos soluciones que construyeron. 3. Cada equipo eligió la mejor solución dependiendo de que fuera beneficiosa para las partes implicadas en el problema, como se vio en la sesión pasada. 4. A manera de evaluación una vez implementada la solución todo el grupo reflexionó sobre cómo lo llevó a cabo y si algo se pudiera mejorar en el futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas sobre los pasos para resolver problemas que se les han entregado a los participantes (Pasos para resolver problemas del taller) • Pizarrón • Marcadores para pizarrón

Sesión 9.

Tiempo: 90 minutos

Objetivo	Actividades	Material
<ul style="list-style-type: none"> Implementar el método ERP para entender y resolver problemas familiares. 	<p>Actividad 1. Repaso</p> <ol style="list-style-type: none"> Por medio de lluvia de ideas los participantes mencionaron lo que recordaban de los pasos para resolver problemas. La facilitadora los fue escribiendo en el pizarrón y dando orden a esas ideas. <p>Actividad 2. Formulación del problema</p> <ol style="list-style-type: none"> Se les preguntó a los participantes si alguno quería trabajar un problema que hubieran tenido con su familia. La participante que levantó la mano contó su problema al grupo (Anexo 5). Se formaron tres equipos con dos integrantes cada uno. A uno de los equipos se le solicitó representar el problema con títeres, mientras los demás participantes observaban y ponían atención. <p>Actividad 3. Implementar los pasos para resolver problemas.</p> <ol style="list-style-type: none"> Se pidió a los tres equipos que con ese problema revisaran los pasos vistos en las sesiones pasadas para llegar a una solución, se podían apoyar de las hojas que se les habían entregado anteriormente (Pasos para resolver problemas del taller). Cada uno de los participantes escribió o dibujó en su cuaderno lo que iban construyendo. La facilitadora y la maestra de grupo supervisaron y apoyaron a los participantes con dudas o les hicieron preguntas para facilitar la comprensión. Después de que todos los equipos llegaron a una solución pasaron al frente para representarla. Para concluir, la participante que propuso el problema eligió la solución que consideró más eficiente tomando en cuenta que fuera benéfica para ambas partes. Se les sugirió a los participantes que también llevaran a cabo los pasos que se han visto cuando lleguen tener algún problema en su casa o en algún otro lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> Hojas sobre los pasos para resolver problemas que se les han entregado a los participantes (Pasos para resolver problemas del taller) Títeres

Sesión 10.

Tiempo: 90 minutos

Objetivo	Actividades	Material
<ul style="list-style-type: none"> • Ejercitar la implementación de los cinco pasos para resolver problemas personales vistos en las sesiones pasadas. 	<p>Actividad 1. Revisión</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se preguntó a los participantes si en la semana llevaron a cabo los pasos para resolver problemas y cómo lo hicieron. 2. Cada uno comentó el problema que tuvo y cómo lo resolvió. <p>Actividad 2. Formulación del problema</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Se les preguntó a los participantes y a su maestra si había algún problema para trabajar que hubiera ocurrido en la semana. 3. La maestra eligió el problema con el que se iba a trabajar (Anexo 5). 4. El participante implicado explicó voluntariamente el problema al grupo con ayuda de su maestra. 5. Por medio de preguntas que hicieron la maestra de grupo y la facilitadora, los participantes fueron explicando el problema. <p>Actividad 3. Implementar los pasos para resolver problemas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Posteriormente se formaron dos equipos para resolver el problema. 2. Ocupando las imágenes que se les habían dado en las sesiones pasadas (Pasos para resolver problemas del taller), los participantes aplicaron los siguientes pasos al problema en cuestión: <ol style="list-style-type: none"> a. Tipos de pensamientos (positivos y negativos) y emociones que generan los problemas. b. Cómo obtener información sobre el problema: ¿Qué pasó?, ¿Quién está implicado?, ¿Dónde pasó?, ¿Por qué pasó?, ¿Qué responsabilidad tengo? c. Buscar diferentes soluciones d. Encontrar una solución 3. Cada uno de los participantes escribió en su cuaderno o dibujó lo que iban construyendo. 4. La facilitadora y la asesora de tesis supervisaron y apoyaron a los participantes con dudas y a generar preguntas para facilitar la comprensión. 5. Cuando ambos equipos tuvieron las soluciones, se les pidió pasar al frente para representarlas con títeres. 6. Al finalizar se reflexionó la importancia de que corresponda lo que dicen con cómo lo dicen y el tono de voz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas sobre los pasos para resolver problemas que se les han entregado a los participantes (Pasos para resolver problemas del taller) • Hojas • Lápices o plumas • Títeres

Sesión 11.

Tiempo: 90 minutos

Objetivo	Actividades	Material
<ul style="list-style-type: none"> • Ejercitar la implementación de los cinco pasos para resolver problemas que suceden en la escuela 	<p>Actividad 1. Repaso</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En esta sesión asistió una estudiante de la Facultad de Psicología quien en un inicio participó como observadora y enseguida como actriz en una dramatización referida a la solución de conflictos. 2. Para repasar los pasos del método ERP, se les pidió a los participantes que revisaran su manual. <p>Actividad 2. Formulación del problema</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La facilitadora y la asesora de tesis actuaron un problema relacionado con la interacción maestro- alumno, mismo que fue solicitado por las maestras de grupo. <p>Actividad 3. Implementar los pasos del método ERP para resolver problemas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se formaron tres equipos de dos integrantes cada uno y se les pidió que le pusieran nombre. 2. Se pidió a los equipos que por medio de los pasos que se mencionan a continuación llegaran a una solución del problema expuesto: <ol style="list-style-type: none"> a. Tipos de pensamientos (positivos y negativos) y emociones que generan los problemas. b. Cómo obtener información sobre el problema: ¿Qué pasó?, ¿Quién está implicado?, ¿Dónde pasó?, ¿Por qué pasó?, ¿Qué responsabilidad tengo? c. Buscar diferentes soluciones d. Elegir una solución 3. Los participantes que lo necesitaron escribieron sus respuestas en sus cuadernos. 4. Cada equipo representó su solución con ayuda de la asesora de tesis. 5. Se concluyó que es importante decirles a las maestras y/o a cualquier otro adulto implicado en el problema, cuando no están de acuerdo con alguna forma de trato en particular. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas sobre los pasos para resolver problemas que se les han entregado a los participantes (Pasos para resolver problemas del taller) • Hojas blancas • Lápices o plumas

¿Cómo me relaciono con mis compañeros? ¿Qué Aprendí del Taller?

Sesión 12.

Tiempo: 90 minutos

Objetivo	Actividades	Material
<ul style="list-style-type: none"> • Ejercitar la implementación de los cinco pasos para resolver problemas de interacción entre compañeros. • Conocer lo que consideran los participantes que aprendieron en el taller 	<p>Actividad 1. Repaso</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se les preguntó a los participantes cuáles los cinco pasos para resolver problemas trabajados durante todo el taller. Conforme los fueron verbalizando la facilitadora los escribió en el pizarrón. <p>Actividad 2. Formulación del problema</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las maestras, la facilitadora y la asesora de tesis actuaron un problema relacionado con la interacción alumno- alumno, mismo que fue solicitado por las maestras de grupo. <p>Actividad 3. Implementar los pasos para resolver problemas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se formaron tres equipos de dos integrantes cada uno. Se pidió a los equipos que por medio de los pasos que se mencionan a continuación llegaran a una solución del problema expuesto: <ol style="list-style-type: none"> a. Tipos de pensamientos (positivos y negativos) y emociones que generan los problemas. b. Cómo obtener información sobre el problema: ¿Qué pasó?, ¿Quién está implicado?, ¿Dónde pasó?, ¿Por qué pasó?, ¿Qué responsabilidad tengo? c. Buscar diferentes soluciones d. Elegir una solución 2. La facilitadora los fue supervisando y apoyando, realizándoles preguntas para que fueran verbalizando sus ideas. 3. Cada equipo representó su solución. 4. Debido a que todos los equipos realizaron la misma solución, la facilitadora y la maestra de grupo actuaron otra solución evidenciando que un problema puede tener varias soluciones adecuadas. 5. Se concluyó que cuando tengan un problema con sus compañeros hay que buscar la forma de tranquilizarse, comprenderlo y buscar una solución buena para todos los implicados. <p>Actividad 4. Cierre del taller</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para finalizar el taller, se les pidió a los participantes que en una hoja blanca tamaño carta dibujaran lo que aprendieron en el mismo. 2. Cuando terminaron, cada uno describió su dibujo al grupo. 3. La facilitadora les agradeció su participación y el esfuerzo de cada uno por hacer posible el taller. 	<ul style="list-style-type: none"> • Marcadores para pizarrón • Pizarrón • Hojas • Plumones y colores

Situaciones problemas ocupadas en el taller

Sesión 1. Presentación del taller

- **Primer problema:**

Se les pidió a los participantes que cerraran los ojos y que imaginaran que cada quién estaba en su cuarto y estaban haciendo algo importante para ellos, llega su mamá y les pide que laven los trastes, pero no lo hacen porque están ocupados, haciendo otra cosa. Pasa una hora y su mamá llega enojada porque no han hecho lo que les pidió y creen que ella no entiende que lo que están haciendo es importante y se dan cuenta de que ahora están en un problema.

- **Segundo problema:**

Al igual que el anterior, se le pidió que cerraran los ojos e imaginaran que están en la escuela y las maestras les dejaron una tarea, pero nada más un compañero la hizo. Todos los demás se ponen de acuerdo para decirles a las maestras que no dejaron la tarea, pero la persona que sí la hizo les dice que sí la dejaron y que ella la hizo y ahora las maestras los regañan por no haber hecho la tarea y por decir que no la habían dejado y ahora se dan cuenta de que están en un problema.

Sesión 4. Etapa de definición y formulación del problema

- **Primer problema:**

Representó un suceso en el trabajo de algunos de los participantes, fue representado por las maestras (Cinthia y Ritva) y la facilitadora (Laura).

Se encontraban dos compañeras, una de ellas estaba haciendo su trabajo (Cinthia), pero la otra no la dejaba trabajar porque quería estar con ella ayudándola (Laura), a pesar de que también tenía trabajo pendiente. Llegó una tercera compañera de trabajo (Ritva) y le dijo a Laura que dejara a Cinthia en paz porque no la dejaba trabajar y nada más estaba encima de ella. Ritva se acercó a Cinthia para decirle que ella la apoyaba, que no llorara y que sí era mala onda de Laura que no la dejara trabajar y nada más estuviera de encimosa. Cinthia le dijo que mejor ella se iba a dedicar a su trabajo y Ritva se fue.

- **Segundo problema:**

Se representó un problema que surgió entre dos participantes por medio de las maestras (Ritva y Cinthia) y la facilitadora (Laura)

Ritva estaba en su casa, como no tenía nada que hacer le habló a Cinthia por teléfono para reclamarle que el lunes de hace dos semanas la vio feo y por lo tanto le tenía que pedir una disculpa, como ella no quiso porque decía que no se acordaba, Ritva le dijo que le iba a hablar a Laura para decirle que ya no le volvieran a hablar porque es muy mala onda con ella. En efecto, Ritva le llamó a Laura y le contó lo sucedido, ella le dijo que no la metiera en sus problemas y que arreglara sus asuntos, como ella no la apoyó le dijo que entonces le iba hablar a Jorge para que él le dejara de hablar a Cinthia. Ritva le habló a José para contarle lo sucedido con Cinthia y hacerle la misma propuesta que le hizo a Laura, dejarle de hablar porque la vio feo, él tampoco aceptó y Ritva se enojó diciéndole que ya no son amigos.

Sesión 5: Situación Actividad 3. Comunicación.

El viernes pasado fui a la inauguración de un restaurante que vende churros, se llama “Churrería El Moro”. Había mucha gente formada y en frente de mí estaban tres chavos: dos hombres y una mujer. Cuando casi llegábamos a que nos atendieran uno de los chavos, el más alto, comenzó a discutir con una señora que se había metido en la fila. Llegó el encargado que se llamaba Javier para ver qué pasaba, el chavo alto le dijo lo ocurrido y Javier fue a ver en las cámaras qué había pasado. Minutos después regresó y le dijo a la señora que sí se había metido y no la podían atender.

Sesión 6. Etapa de Generación de Soluciones

Al grupo se le planteó de forma verbal el siguiente problema: Luis trabaja en una cafetería y tiene que salir a las 6 de la tarde, pero varias veces ha salido más tarde de su trabajo porque llegan clientes y no sabe cómo decirles que ya no hay servicio y por quedar bien con ellos los atiende. ¿Qué tendría que hacer Luis para salir a su hora?

Sesión 7. Etapa de Toma de Decisiones

De forma voluntaria una participante describió su problema: ella metió al baño sus aparatos electrónicos, su papá le dijo que no lo hiciera porque con el vapor se pueden descomponer, pero

no hizo caso y los volvió a meter, al darse cuenta su papá se los quitó y los guardó en su cuarto, la participante entró al cuarto de sus papás y desordenó todo por buscar sus aparatos y se los llevó al suyo. Su papá se dio cuenta de esto por el desorden que dejó. Como consecuencia sus papás le negaron el permiso de ir a la Cena de Gala de CISEE.

Sesión 8. Etapa de Implementación y Evaluación de la Solución

De forma voluntaria una de las participantes describió un problema de terceros que le afectaba directamente, por eso se decidió trabajar con éste en la sesión.

La esposa del papá de la participante le prestó dinero a él y él se lo prestó a la mamá de la participante, ésta no sabía al principio que era de ella y cuando se enteró fue cuando se pelearon porque ya no quería el dinero y se lo quería regresar. La participante tenía muy claro que son problemas de sus papás y que no puede hacer nada con eso, pero cuando se pelearon ella estaba ahí y se enteró de todo y no le gusta que sus papás se peleen porque ella se siente intranquila.

Sesión 9. Problemas familiares

Nuevamente de forma voluntaria una participante decidió describir un problema propio. La participante comentó que ella estaba en su cuarto viendo televisión, tranquila y luego su mamá le empezó a gritar porque traía una playera de tirantes porque se iba a bañar, por lo que su mamá le gritó diciéndole que se pusiera una chamarra, a ella no le pareció que le gritara y que no se lo pidiera por favor, se puso la chamarra, pero como su mamá continuó gritando se la quitó y también le gritó, como la participante estaba enojada decidió ir a escuchar música clásica para tranquilizarse.

Sesión 10. Conflictos personales

De forma voluntaria entre el participante y la maestra describieron el problema que sucedió en el trabajo de éste.

El participante comenzó relatando: *“Estaba un técnico, que estaba dando besos (señaló cerca de la boca) pero yo no quise hombre con hombre y me alejé. Mis amigas fueron al baño, fue el martes y miércoles. El lunes llegué temprano, estaba solo, no había nadie, luego llegaron los compañeros, tomaron un cafecito, jugaron y dijeron bromas. Llegaron otros compañeros técnicos y él me quiso besar a mí y yo no quise. El martes fui a ver si habían llegado mis amigas*

y el técnico volvió a intentar darme un beso y luego él puso cosas de hombres, que tenemos los hombres, él puso su pene yo me enojé. Me dijo mi mamá que qué tenía yo y hablé con mi mamá”.

Su maestra fue interviniendo, le preguntó que cuando le acercó sus cosas de hombre como él dice, qué hizo él, el participante mencionó que nada, que se había quedado callado. El participante continuó contando que su mamá le preguntó que qué le pasaba, entonces le contó a ella lo ocurrido, le dijo que pidiera apoyo a sus maestras que no se quedara callado. La sugerencia de las maestras fue que tenía que hablar con su supervisor de todo lo que había pasado.

Sesión 11. Conflictos escolares

Las maestras solicitaron trabajar un problema que se había frecuentado con los participantes, comentaron que ellos habían estado muy sensibles en cuanto a lo que les dicen, mencionaron que ellas suelen hacer bromas, pero que habían notado que ellos se lo toman mal e incluso se habían enojado, por lo que habían tenido que dejar de hacer ciertos comentarios para que ellos no se molestaran. Algunos de los participantes fueron a quejarse con la directora de CISEE para decirle que sus maestras siempre estaban enojadas y los regañaban de todo, lo que no les pareció a las maestras debido a que piensan que primero se lo debieron de haber dicho a ellas.

Debido al problema que se planteó, la facilitadora decidió que las maestras no estuvieran presentes en esta ocasión para que los alumnos pudieran expresarse libremente.

Sesión 12. ¿Cómo me relaciono con mis compañeros? ¿Qué aprendí del taller?

Este problema fue solicitado por las maestras debido a que habían observado los participantes estaban teniendo dificultades para relacionarse entre ellos. El ejemplo que se tomó fue que en días previos una de las participantes tenía prisa de irse y le pegó en la cabeza sin querer a otra de las participantes con su mochila. Esta participante no le pidió disculpas hasta que escuchó que las maestras le dijeron que las tenía que pedir y la participante a la que le pegaron le dijo que no se preocupara que estaba bien.

Unas horas después las maestras hicieron el comentario de que hay que decir las cosas cuando algo no les parezca, entonces ella le reclamó a la participante que le pegó diciendo que sí la había lastimado cuando le pegó y que se fijara para la próxima vez y ella le dijo que ya le había pedido disculpas.

Relajación para niños

https://www.youtube.com/watch?v=g80fUk7DrSI&index=5&list=LLIY0_qeqBI7D5

XkY8kV9oDQ

Estás acostado boca arriba, las piernas separadas, los pies caen relajados a ambos lados, los brazos un poco separados del cuerpo y las palmas de las manos hacia arriba.

Imagina que tienes un limón en tu mano izquierda, exprímelo, trata de exprimirle todo el jugo. Siente la tensión en tu mano y brazo mientras lo estás exprimiendo, ahora, déjalo caer, fíjate cómo están ahora tus músculos cuando están relajados...Coge ahora otro limón y trata de exprimirlo, exprímelo más fuerte de lo que lo hiciste con el primero, muy bien. Ahora tira el limón y relájate, fíjate qué bien se sienten tu mano y tu brazo cuando están relajados.

Imagina ahora que tienes un limón en tu mano derecha, exprímelo, trata de exprimirle todo el jugo, siente la tensión en tu mano y brazo mientras lo estás exprimiendo, ahora, déjalo caer, fíjate cómo están tus músculos cuando están relajados. Coge ahora otro limón y trata de exprimirlo, exprímelo más fuerte de lo que lo hiciste con el primero, muy bien. Ahora tira el limón y relájate, fíjate qué bien se sienten tu mano y tu brazo cuando están relajados...

Piensa que eres un gato muy flojo y quieres estirarte, estira tus brazos, levántalos ahora sobre tu cabeza y llévalos hacia atrás, fíjate en lo que sientes cuando estiras tus hombros, ahora deja caer tus brazos a tu lado, muy bien, vamos a estirar otra vez, estira los brazos, levántalos sobre tu cabeza y estíralos hacia atrás, fuerte, fuerte, déjalos caer, muy bien, fíjate cómo tus hombros se sienten más relajados. Un último estiramiento, ahora muy fuerte, deja caer los brazos, tus brazos y tus hombros están muy relajados, fíjate qué bien te sientes cuando estás relajado...

Ahora imagina que eres una tortuga, imagínate que estás sentada encima de una piedra, en un tranquilo estanque relajándote al calor del sol, te sientes tranquila y segura ahí, ohh de repente empieza a chispear, ahora llueve más ¡vamos! Mete la cabeza en tu caparazón, trata de llevar tus hombros hacia tus orejas intentando poner tu cabeza metida en tus hombros, mantente así, no es fácil ser una tortuga metida en su caparazón, ahora la lluvia ya pasó, puedes salir de tu caparazón y volver a relajarte a la luz del cálido sol, relájate y siente el calor del sol, cuidado vuelve a llover, rápido mete la cabeza en tu casa, tienes que tener la cabeza totalmente metida para poder

protegerte, muy bien, ya puedes relajarte, saca la cabeza y deja que tus hombros se relajen, fíjate que te sientes mucho mejor cuando estás relajado que cuando estás tenso, te sientes seguro, te sientes bien...

Imagínate que tienes un enorme chicle en tu boca, está riquísimo, lo masticas pasándolo por toda la boca, deja que los músculos de tu cuello te ayuden, ahora relájate, deja tu boca floja, relajada, fíjate qué bien te sientes cuando dejas tu boca caer, muy bien. Vamos a masticar ahora otro chicle, apriétalo entre tus dientes, fuerte, fuerte, muy bien, ahora relájate, deja caer la boca, siente cómo tu boca está relajada, muy relajada, bien,

Ahora relájate, intenta relajar tu cuerpo entero, intenta quedarte como flojo, lo más flojo que puedas. Ahora viene volando una preciosa mariposa y se ha parado en tu nariz, trata de espantarla arrugando tu nariz, trata de hacer tantas arrugas en tu nariz como puedas, deja tu nariz arrugada, fuerte, fuerte, bien, ya la alejaste, ahora puedes relajar tu nariz, fíjate que cuando arrugas tan fuerte tu nariz, tus mejillas, tu boca, tu frente y hasta tus ojos te ayudan y se ponen tensos también, oh por ahí vuelve esa preciosa mariposa, arruga tu nariz fuerte, lo más fuerte que puedas, fuerte, muy bien, se fue nuevamente, ahora puedes relajar tu cara, oh otra vez regresa, pero ahora se ha parado en tu frente, ahora arruga tu frente, intenta cazar la mariposa con tus arrugas, fuerte, fuerte, muy bien, ya se fue para siempre, puedes relajarte, intenta tu cara tranquila, sin arrugas, siente cómo tu cara está más tranquila y relajada.

Vas a respirar hinchándote y deshinchándote como un globo, agarra el aire por la nariz, llena todos los pulmones de aire, aguanta la respiración, cuenta tres segundos, siente la presión en tu pecho, suelta el aire por la boca, despacio, poco a poco, comprueba como todo tu cuerpo se va desinflando como un globo y cómo todo tu cuerpo se va hundiendo en la cobija donde estás acostado, agarra el aire por la nariz, llena todos los pulmones, aguanta la respiración, cuenta tres segundos, suelta el aire por la boca, despacito, poco a poco, una vez más agarra el aire por la nariz, llena todos los pulmones, aguanta la respiración, cuenta tres segundos, suelta el aire por la boca, despacito, poco a poco.

Ahora, vas a coger mucho, mucho aire por la nariz y lo sueltas fuerte por la boca, con el aire suelta todas las cosas que no te gustan, todas las cosas que te preocupan, ¡fuera échalas!, quédate respirando suave, tranquilo y notando esa sensación tan buena de paz, notando cómo el aire entra y sale sin dificultad, yo respiro plenamente.

Imagina que estás acostado sobre el pasto, al calor del sol... mira ahí viene una fila de hormigas, van a pasar por encima de tu estómago, vamos a ponerlo duro para no notar las cosquillas, ponlo duro, duro, aguanta así... ya pasaron, relájate, deja el estómago blandito y relajado lo más que puedas, así te sientes mucho mejor... ¡oh! Ahí vienen unas que se quedaron atrás, ¿estás preparado?, tensa el estómago fuerte, pon tu estómago duro, duro como una roca, ya pasaron, relaja el estómago, relájalo bien, siente la diferencia que existe cuando tensas el estómago y cuando lo dejas relajado, así es mejor que te sientas tranquilo y relajado.

Imagínate que tienes pies de gato, intenta separar todas las uñas, separando los dedos, estira, estira los dedos, con fuerza, estira y relaja los pies y las piernas, fíjate que estiras tan bien los músculos de las piernas, otra vez, separa los dedos de los pies con fuerza, estira, estira y relájalos, relaja los pies y las piernas bien sueltos, flojos, siente como si flotaran.

Ahora tu cuerpo está totalmente relajado, siéntelo, siente todo el cuerpo como si flotara, siente tu cuerpo en paz, tranquilo, relajado... Vas a elegir una imagen para ti, tu imagen positiva, ve un lugar, un sitio, real o imaginario que hayas estado o no, un lugar que sólo estar ahí vas a estar tranquilo y relajado y lo vas a imaginar lo mejor posible, lo que ves, lo que oyes, lo que notas en tu cuerpo, hasta puedes imaginarte lo que hueles y cómo estás ahí acostado en el pasto, en la arena, flotando en el mar, flotando en una nube blanca de algodón, volando como un ave, deja correr tu imaginación... Esta es tu imagen positiva, quédate en ella mientras estás relajado, disfrútalo...

Cuando termines no te levantes de golpe, muévete un poco, estírate, abre los ojos lentamente, bosteza y sonrío feliz, después te podrás levantar.

Visualización creativa: Disfruta volando

https://www.youtube.com/watch?v=pgjgl86Lce4&list=LLIY0_qeqBI7D5XkY8kV9oDQ&index=4

Acuéstate cómodamente, no cruces ni los brazos ni las piernas.

Cierra los ojos y deja que mis palabras te suman en un profundo estado de relajación.

Respira profundo.

Siente como una ola de relajación recorre todo tu cuerpo desde la cabeza hasta los dedos de los pies.

Al tomar aire te llenas de paz te llenas de amor.

y al soltarlo expulsas con él todos tus miedos y tus dudas.

Continúa haciendo esto durante uno momento.

Ahora estas muy tranquilo y relajado tomas aire de forma muy profunda deteniendo el aire en los pulmones durante unos segundos y después lo sueltas lentamente y continúa respirando como lo haces normalmente (eso es).

Empieza a imaginar que cuando sacas el aire por la nariz, innumerables rayos de luz de muchos colores salen de cada uno de los poros de tu piel y se proyectan hacia el exterior, abarcando el mundo entero y llenándolo con su resplandor, y cuando vuelves a tomar aire imagina que todos aquellos rayos de luz de colores vuelven a tu cuerpo a través de los poros de tu piel, esta luz que ahora inunda todo tu cuerpo es mágica y te hace sentir cada vez más y más ligero, sientes tanta ligereza que tu cuerpo empieza a elevarse, y a flotar y te vas elevando suave y lentamente, ahora empiezas a volar. Estas volando sobre una hermosa playa.

Puedes ver abajo un barco deslizándose suavemente por las aguas azules del mar y vuelas sobre sus doradas arenas. Te das cuenta de lo maravillosa que se ve la vida desde esta perspectiva.

Desde ahí arriba, desde lo alto encuentras una isla muy verde y vas hacia allá para verla más de cerca. Hueles el fresco que desprende la exuberante vegetación. Qué maravilloso es volar y sentir esta ligereza, te sientes muy bien, y disfrutas de todas las cosas que puedes ver desde lo alto la claridad del agua del mar, en lo limpio del cielo, en la frescura del aire, que acaricia tu piel, siéntelo, toda la naturaleza te invade, volando atraviesas unas preciosas nubes como de algodón que te refrescan con su humedad, el aire huele a limpio, es un precioso atardecer y la luz anaranjada de sol lo pinta todo con sus cálidos colores en este día maravilloso, observa todos los detalles los colores, los aromas, siéntelo, sigue volando y disfruta de esa maravillosa sensación de libertad, relájate y déjate llevar por tu imaginación a donde tú quieras, ahora todo es posible.

Estas disfrutando enormemente, simplemente por ser, simplemente por estar, ahí. A lo lejos ves esa playa sobre la que volabas al principio y empiezas a acercarte poco a poco a ese

lugar, empiezas a sentirte bien como en tus mejores momentos, regresando a esa playa y continúas volando hacia allá.

Comienzas a regresar poco a poco, a ese lugar de donde saliste, a ese lugar donde te encontrabas acostado dejando en tu cuerpo esa agradable sensación de ligereza, de plenitud, sintiéndote muy bien, Ahora, vuelves otra vez a tu cuerpo sintiendo una agradable sensación de paz y tranquilidad, todo está perfectamente bien.... Eso es.

Ahora abrirás lentamente tus ojos, manteniendo este estado de paz y quietud que has conseguido con este ejercicio.

RESPIRACIÓN PARA NIÑOS

<https://www.univision.com/estilo-de-vida/bienestar/ejercicios-de-respiracion-para-ninos>

Imagina que hueles una flor

Todos hemos apreciado el perfume de una bella flor, es una sensación relajante y placentera, y este sencillo ejercicio es importante para los niños. Motívalo a que imagine que huele una flor, dile que inhale por la nariz y exhale por la boca, liberando una gran cantidad de aire. Sí, justo como si estuvieras suspirando. Bien, con este movimiento de respiración el niño podrá liberarse de cualquier tipo de tensión.

Respira y silba

Guía al niño a que respire por la nariz, inhalando profundamente y exhalando por la boca soltando una especie de silbido lento y muy largo. La acción de exhalar largamente va a permitir que el pequeño frene su velocidad interior si tiene algún sentimiento de rabia o ira. Esta clase de respiración es magnífica para calmarlos y tranquilizarlos.

Es tiempo para respirar

Tomar un tiempo para respirar es importante. Las pausas que el niño realice mientras respiran son vitales para ayudarlos a pensar mejor las situaciones, **bajar el nivel de estrés** y será un estupendo momento para que él descanse. Este movimiento lo pueden hacer juntos: inhalen por la nariz y hagan una pausa, exhalen por la nariz y hagan otra pausa. Ahora ambos inhalen y cuenten

4 tiempos, hagan un alto en la respiración, cuenten 1 o 2 veces y exhalen. Verás que este **ejercicio de respiración** los hará llegar a las nubes.

Respira como un conejo

La mejor vía para enseñar a un niño es la imaginación, enséñale un movimiento que a mí me encanta, la **respiración tipo conejo**. Ésta la puedes lograr si olfateas rápidamente por 3 tiempos y finalizas con una larga y prolongada exhalación. Si implementas esta técnica de respiración podrás contribuir a la limpieza de las vías respiratorias del niño. También lograrás bajar sus niveles de rabia cuando esté molesto.

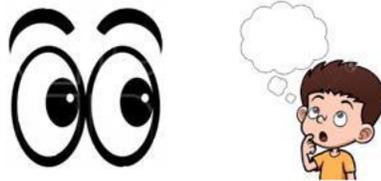
Respiración de elefante

La **respiración tipo elefante** es muy divertida para los pequeños. Presta atención, debes hacer que el niño esté parado con los pies separados enlazando sus manos frente a su pecho y colocando sus brazos frente al cuerpo hacia el frente. Hecho esto, indica al niño que respire por la nariz mientras levanta los brazos llevándolos hacia la cabeza; seguidamente, el niño debe exhalar por la boca mientras baja los brazos y los posiciona entre las piernas. Simple ¿verdad? te recomiendo que el pequeño haga este movimiento por 3 o 4 rondas.

Pasos para resolver problemas del Taller

1

¿Cómo veo el problema?



¿Cómo me siento?



2

¿Qué pasó? ¿Dónde pasó? ¿Quién está
implicado? ¿Por qué pasó? ¿Cuál es mi
responsabilidad?



3

BUSCAR diferentes SOLUCIONES



4

Elegir la mejor solución



Toma en cuenta que
ayude a todos

5

Llevar a cabo la solución

¿Cómo lo hice?

¿Puedo mejorar algo?

**¡Felicidades!**

Anexo 6. Puntajes Proceso de solución de problemas

Resultados por participante

A continuación, se explicará la forma en la que se obtuvieron los puntajes de la pregunta *¿Qué hace el participante para resolver los problemas?* de los Cuestionarios para indagar problemas y con quiénes los tenían.

En la primera columna del lado izquierdo aparecen distintos procesos de solución, en la fila de arriba, al igual que en el anterior, la frecuencia con la que cada persona consideró ocupaba el participante dichos procesos, en la fila siguiente, aparecen las iniciales de las personas que respondieron los cuestionarios, siendo:

M: Mamá

P: Papá

H: Hermano-a

PX: Participante (la inicial de cada joven)

Mtra: Maestra

En la última columna aparece el puntaje final de cada proceso de solución, estos se realizaron de la siguiente manera: hay oraciones que tienen significado positivo y otras negativo; por ejemplo: “*grita*” es una acción negativa para solucionar problemas, “*reconoce como se siente*” es una acción positiva para resolver un conflicto. Es así como a las oraciones positivas se puntuaron de la siguiente manera:

Siempre: 4 pts.

Casi siempre: 3 pts.

Algunas veces: 2 pts.

Casi nunca: 1 pto.

Nunca: 0 pts.

Las oraciones negativas, que se reconocen por tener color gris, se puntuaron así:

Siempre: 0 pts.

Casi siempre: 1 pts.

Algunas veces: 2 pts.

Casi nunca: 3 pto.

Nunca: 4 pts.

La suma se realizó por cada persona que puntuó en cada una de las frecuencias.

Recordando que, entre mayor puntaje, refiere a mejores estrategias para resolver problemas.

En seguida, se presentan los resultados de cada uno de los participantes.

José																					
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																					
Cuestionario inicial																					
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE
	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	
1. Grita									X 2					X 3					X 4	X 4	13
2. Pega													X 3	X 3					X 4	X 4	14
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo						X 1			X 2						X 3					X 4	10
4. Acepta que lo tiene			X 4					X 3	X 2	X 2											11
5. Entiende qué pasa			X 4			X 3			X 2			X 2									11
6. Reconoce cómo se siente			X 4		X 3			X 3		X 2											12
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva			X 0		X 1			X 1						X 3							5
8. Pide apoyo para entenderlo			X 4			X 3		X 3	X 2												12
9. Encuentra diferentes soluciones									X 2		X 2			X 1		X 1					6
10. Piensa en las consecuencias de cada solución									X 2							X 1					3

José																					
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																					
Cuestionario inicial																					
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE
	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	
11. Elige una de ellas			X 4		X 3					X 2						X 1					10
12. Evalúa la decisión que toma			X 4						X 2	X 2		X 2									10
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)			X 4		X 3									X 1		X 1					9

José																					
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																					
Cuestionario final																					
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE
	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	
1. Grita										X 2	X 2		X 3							X 4	11
2. Pega									X 2					X 3					X 4	X 4	13
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo									X 2		X 2					X 3		X 4			11
4. Acepta que lo tiene			X 4		X 3					X 2		X 2									11
5. Entiende qué pasa					X 3		X 3	X 3		X 2											11

José																					
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																					
Cuestionario final																					
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE
	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	M	H	J	Mtra	
6. Reconoce cómo se siente			X4		X3			X3		X2											12
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva	X0	X0						X1			X2										3
8. Pide apoyo para entenderlo	X4	X4	X4									X2									14
9. Encuentra diferentes soluciones			X4						X2	X2		X2									10
10. Piensa en las consecuencias de cada solución							X3	X3	X2	X2											10
11. Elige una de ellas			X4	X4					X2	X2											12
12. Evalúa la decisión que toma				X4			X3		X2	X2											11
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)			X4			X3			X2							X1					10

María																							
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																							
Cuestionario inicial																							
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE		
	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra			
1.Grita																X 3	X 4	X 4	X 4			16	
2.Pega																X 3	X 4	X 4	X 4			16	
3.Deja pasar el conflicto sin resolverlo									X 2	X 2	X 2	X 2											8
4.Acepta que lo tiene			X 4		x 3		X 3			X 2													12
5.Entiende qué pasa									X 2	X 2	X 2					X 1							7
6.Reconoce cómo se siente			X 4						X 2	X 2						X 1							9
7.Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva										X 2			X 3		X 3	X 3							11
8.Pide apoyo para entenderlo						X 3	X 3		X 2			x 2											10
9.Encuentra diferentes soluciones											X 2	X 2	X 1	X 1									6
10. Piensa en las consecuencias de cada solución						X 3	X 3						X 1			X 1							8
11. Elige una de ellas										X 2	X 2		X 1									X 0	5

María																					
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																					
Cuestionario inicial																					
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE
	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	
12. Evalúa la decisión que toma							X 3			X 2			X 1								6
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)			X 4									X 2	X 1	X 1							8

María																					
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																					
Cuestionario final																					
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE
	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	
1. Grita															X 3		X 4	X 4		X 4	15
2. Pega																	X 4	X 4	X 4	X 4	16
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo					X 1					X 2	X 2					X 3					8
4. Acepta que lo tiene							X 3		X 2	X 2		X 2									9
5. Entiende qué pasa									X 2	X 2	X 2	X 2									8
6. Reconoce cómo se siente			X 4		X 3	X 3						X 2									12

PROCESO DE SOLUCIÓN	María																				PUNTAJE
	¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																				
	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				
M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra	M	P	M	Mtra		
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva					X 1	X 1					X 2	X 2									6
8. Pide apoyo para entenderlo						X 3		X 3	X 2		X 2										10
9. Encuentra diferentes soluciones			X 4					X 3	X 2	X 2											11
10. Piensa en las consecuencias de cada solución			X 4					X 3	X 2	X 2											11
11. Elige una de ellas			X 4			X 3		X 3	X 2												12
12. Evalúa la decisión que toma							X 3	X 3	X 2	X 2											10
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)			X 4						X 2					X 1		X 1					8

		Iván ¿Qué hace el participante para resolver los problemas? Cuestionario inicial														
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE			CASI SIEMPRE			ALGUNAS VECES			CASI NUNCA			NUNCA			PUNTA JE
	H	I	Mt ra	H	I	Mtr a	H	I	Mtr a	H	I	Mtr a	H	I	Mt ra	
1. Grita												X 3	X 4	X 4		11
2. Pega										X 3				X 4	X 4	11
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo							X 2	X 2	X 2							6
4. Acepta que lo tiene					X 3		X 2					X 1				6
5. Entiende qué pasa	X 4							X 2				X 1				7
6. Reconoce cómo se siente		X 4		X 3								X 1				8
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva	X 0	X 0										X 3				3
8. Pide apoyo para entenderlo					X 3		X 2					X 1				6
9. Encuentra diferentes soluciones				X 3	X 3				X 2							8
10. Piensa en las consecuencias de cada solución				X 3				X 2				X 1				6

		Iván ¿Qué hace el participante para resolver los problemas? Cuestionario inicial														
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE			CASI SIEMPRE			ALGUNAS VECES			CASI NUNCA			NUNCA			PUNTAJE
	H	I	Mtra	H	I	Mtra	H	I	Mtra	H	I	Mtra	H	I	Mtra	
11. Elige una de ellas				X 3							X 1	X 1				5
12. Evalúa la decisión que toma				X 3	X 3							X 1				7
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)		X 4				X 3							X 0			7

		Iván ¿Qué hace el participante para resolver los problemas? Cuestionario final														
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE			CASI SIEMPRE			ALGUNAS VECES			CASI NUNCA			NUNCA			PUNTAJE
	H	I	Mtra	H	I	Mtra	H	I	Mtra	H	I	Mtra	H	I	Mtra	
1. Grita													X 4	X 4	X 4	12
2. Pega							X 2							X 4	X 4	10
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo	X 0								X 2		X 3					5
4. Acepta que lo tiene					X 3				X 2	X 1						6

Iván																
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																
Cuestionario final																
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE			CASI SIEMPRE			ALGUNAS VECES			CASI NUNCA			NUNCA			PUNTAJE
	H	I	Mtr a	H	I	Mtr a	H	I	Mtr a	H	I	Mtr a	H	I	Mtr a	
5. Entiende qué pasa							X 2	X 2				X 1				5
6. Reconoce cómo se siente		X 4					X 2					X 1				7
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva			X 4		X 1		X 2									7
8. Pide apoyo para entenderlo		X 4					X 2					X 1				7
9. Encuentra diferentes soluciones		X 4		X 3								X 1				8
10. Piensa en las consecuencias de cada solución	X 4				X 3				X 2							9
11. Elige una de ellas				X 3					X 2		X 1					6
12. Evalúa la decisión que toma				X 3				X 2	X 2							7
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)		X 4					X 2								X 0	6

Tomás																										
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																										
Cuestionario inicial																										
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE					CASI SIEMPRE					ALGUNAS VECES					CASI NUNCA					NUNCA					PUNTAJE
	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	
1. Grita		X 0	X 0																	X 3				X 4		7
2. Pega								X 1									X 3							X 4	X 4	12
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo		X 0		X 0											X 2									X 4		6
4. Acepta que lo tiene				X 4											X 2		X 1		X 1					X 0		8
5. Entiende qué pasa				X 4		X 3						X 2			X 2									X 0		11
6. Reconoce cómo se siente			X 4			X 3				X 3	X 2													X 0		12
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva						X 1	X 1								X 2									X 4	X 4	12
8. Pide apoyo para entenderlo						X 3	X 3							X 2	X 2									X 0		10
9. Encuentra diferentes soluciones						X 3						X 2						X 1	X 1	X 1						8
10. Piensa en las consecuencias de cada solución				X 4		X 3						X 2								X 1				X 0		10

Tomás																											
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																											
Cuestionario inicial																											
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE					CASI SIEMPRE					ALGUNAS VECES					CASI NUNCA					NUNCA					PUNTAJE	
	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a		
11. Elige una de ellas						X						X									X			X	X		6
12. Evalúa la decisión que toma						X						X		X							X			X			8
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)		X	X			X															X			X			12

Tomás																											
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																											
Cuestionario final																											
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE					CASI SIEMPRE					ALGUNAS VECES					CASI NUNCA					NUNCA					PUNTAJE	
	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a		
1. Grita		X		X		X		X		X																	3
2. Pega						X	X		X	X			X														6
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo						X								X	X								X	X			13
4. Acepta que lo tiene												X	X							X	X						6

Tomás																										
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																										
Cuestionario final																										
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE					CASI SIEMPRE					ALGUNAS VECES					CASI NUNCA					NUNCA					PUNTAJE
	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	M	P	H	T	Mtr a	
5. Entiende qué pasa				X 4		X 3						X 2	X 2							X 1						12
6. Reconoce cómo se siente		X 4	X 4			X 3			X 3											X 1						15
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva		X 0				X 1							X 2	X 2						X 3						8
8. Pide apoyo para entenderlo						X 3			X 3			X 2	X 2							X 1						11
9. Encuentra diferentes soluciones												X 2		X 2					X 1	X 1						6
10. Piensa en las consecuencias de cada solución						X 3			X 3			X 2							X 1	X 1						10
11. Elige una de ellas				X 4				X 3				X 2													X 0	9
12. Evalúa la decisión que toma			X 4						X 3			X 2													X 0	9
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)						X 3						X 2		X 2					X 1	X 1						9

Mónica																										
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																										
Cuestionario inicial																										
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE					CASI SIEMPRE					ALGUNAS VECES					CASI NUNCA					NUNCA					PUNTAJE
	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	
1. Grita																					X 4	X 4	X 4	X 4	X 4	20
2. Pega																			X 3		X 4	X 4	X 4		X 4	19
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo														X 2			X 3			X 3	X 4		X 4			16
4. Acepta que lo tiene					X 4	X 3			X 3			X 2	X 2													14
5. Entiende qué pasa	X 4							X 3				X 2			X 2									X 0		11
6. Reconoce cómo se siente	X 4			X 4			X 3	X 3							X 2											16
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva			X 0			X 1			X 1	X 1		X 2														5
8. Pide apoyo para entenderlo			X 4	X 4		X 3			X 3			X 2														16
9. Encuentra diferentes soluciones												X 2	X 2	X 2						X 1	X 0					7
10. Piensa en las consecuencias de cada solución												X 2	X 2						X 1	X 1	X 0					6

Mónica																										
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																										
Cuestionario inicial																										
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE					CASI SIEMPRE					ALGUNAS VECES					CASI NUNCA					NUNCA					PUNTAJE
	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	
11. Elige una de ellas								X 3				X 2							X 1	X 1	X 0					7
12. Evalúa la decisión que toma				X 4				X 3				X 2				X 1				X 1						11
13. Cuando lo suelve se licita a sí mismo(a)									X 3			X 2	X 2								X 0				X 0	7

Mónica																										
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																										
Cuestionario final																										
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE					CASI SIEMPRE					ALGUNAS VECES					CASI NUNCA					NUNCA					PUNTAJE
	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	
1. Grita														X 2						X 3	X 4	X 4	X 4			17
2. Pega									X 1											X 3	X 4	X 4	X 4			16
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo								X 1				X 2			X 2						X 4				X 4	13
4. Acepta que lo tiene						X 3			X 3	X 3	X 2							X 1								12
5. Entiende qué pasa	X 4						X 3						X 2	X 2	X 2											13
6. Reconoce cómo se siente	X 4			X 4	X 4		X 3											X 1								16
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva				X 0				X 1							X 2	X 3	X 3								9	
8. Pide apoyo para entenderlo	X 4							X 3		X 3				X 2			X 1								13	
9. Encuentra diferentes soluciones	X 4			X 4								X 2	X 2		X 2										14	
10. Piensa en las consecuencias de cada solución						X 3						X 2	X 2		X 2				X 1						10	

Mónica																										
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																										
Cuestionario final																										
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE					CASI SIEMPRE					ALGUNAS VECES					CASI NUNCA					NUNCA					PUNTAJE
	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	M	P	H	M o	Mtr a	
11. Elige una de ellas						X 3						X 2	X 2	X 2	X 2											11
12. Evalúa la decisión que toma									X 3			X 2	X 2		X 2						X 0					9
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)	X 4			X 4									X 2											X 1		11

Verónica																								
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																								
Cuestionario inicial																								
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE			
	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra				
1. Grita									X 2	X 2									X 4	X 4	12			
2. Pega													X 3	X 3					X 4	X 4	14			
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo								X 1	X 2		X 2			X 3							8			

Verónica																					
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																					
Cuestionario inicial																					
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE
	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	
4. Acepta que lo tiene									X 2		X 2			X 1		X 1					6
5. Entiende qué pasa							X 3		X 2					X 1		X 1					7
6. Reconoce cómo se siente	X 4	X 4									X 2					X 1					11
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva		X 0							X 2							X 3			X 4		9
8. Pide apoyo para entenderlo					X 3									X 1					X 0	X 0	4
9. Encuentra diferentes soluciones									X 2		X 2					X 1			X 0		5
10. Piensa en las consecuencias de cada solución									X 2		X 2			X 1						X 0	5
11. Elige una de ellas													X 1	X 1	X 1					X 0	3
12. Evalúa la decisión que toma									X 2		X 2			X 1		X 1					6
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)						X 3			X 2		X 2									X 0	7

PROCESO DE SOLUCIÓN	Verónica																				PUNTAJE
	¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																				
	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				
M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra		
1. Grita	X 0	X 0						X 1							X 3						4
2. Pega		X 0							X 2			X 2			X 3						7
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo		X 0									X 2	X 2					X 4				8
4. Acepta que lo tiene											X 2	X 2	X 1					X 0			5
5. Entiende qué pasa											X 2		X 1		X 1			X 0			4
6. Reconoce cómo se siente		X 4					X 3		X 2						X 1						10
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva									X 2						X 3		X 4	X 4			13
8. Pide apoyo para entenderlo							X 3								X 1		X 0	X 0			4
9. Encuentra diferentes soluciones			X 4						X 2						X 1		X 0				7
10. Piensa en las consecuencias de cada solución							X 3						X 1		X 1		X 0				5

		Verónica																							
		¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																							
		Cuestionario final																							
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE				
	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra	M	P	V	Mtra					
11. Elige una de ellas									X 2			X 2								X 1		X 0			5
12. Evalúa la decisión que toma									X 2			X 2								X 1		X 0			5
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)			X 4		X 3							X 2										X 0			9

		Karina																							
		¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																							
		Cuestionario inicial																							
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE				
	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra					
1. Grita												X 2	X 3					X 4	X 4						13
2. Pega									X 2		X 2	X 2						X 4							10
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo								X 1	X 2	X 2															5
4. Acepta que lo tiene					X 3						X 2			X 1		X 1									7
5. Entiende qué pasa					X 3					X 2						X 1			X 0						6

Karina																					
¿Qué hace el participante para resolver los problemas?																					
Cuestionario inicial																					
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE
	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	
6. Reconoce cómo se siente					X 3							X 2		X 1					X 0		6
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva					X 1					X 2	X 2	X 2									7
8. Pide apoyo para entenderlo					X 3					X 2	X 2					X 1					8
9. Encuentra diferentes soluciones					X 3	X 3					X 2									X 0	8
10. Piensa en las consecuencias de cada solución									X 2	X 2	X 2									X 0	6
11. Elige una de ellas									X 2	X 2	X 2									X 0	6
12. Evalúa la decisión que toma									X 2	X 2	X 2									X 0	6
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)			X 4						X 2	X 2						X 1					9

Karina ¿Qué hace el participante para resolver los problemas? Cuestionario final																					
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE
	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	
1. Grita											X 2					X 3	X 4	X 4			13
2. Pega											X 2					X 3	X 4	X 4			13
3. Deja pasar el conflicto sin resolverlo								X 1	X 2		X 2			X 3							8
4. Acepta que lo tiene							X 3	X 3	X 2	X 2											10
5. Entiende qué pasa					X 3					X 2		X 2			X 1						8
6. Reconoce cómo se siente					X 3					X 2	X 2	X 2									9
7. Pide apoyo para que otra persona se lo resuelva							X 1		X 2							X 3		X 4			10
8. Pide apoyo para entenderlo									X 2	X 2	X 2					X 1					7
9. Encuentra diferentes soluciones			X 4		X 3	X 3										X 1					11
10. Piensa en las consecuencias de cada solución					X 3					X 2	X 2									X 0	7
11. Elige una de ellas			X 4		X 3	X 3														X 0	10

Karina ¿Qué hace el participante para resolver los problemas? Cuestionario final																						
PROCESO DE SOLUCIÓN	SIEMPRE				CASI SIEMPRE				ALGUNAS VECES				CASI NUNCA				NUNCA				PUNTAJE	
	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra	M	P	K	Mtra		
12. Evalúa la decisión que toma					X 3					X 2	X 2										X 0	7
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)					X 3					X 2					X 1						X 0	6

Resultados grupales

Para obtener los resultados del grupo, se sumó el puntaje individual de los participantes.

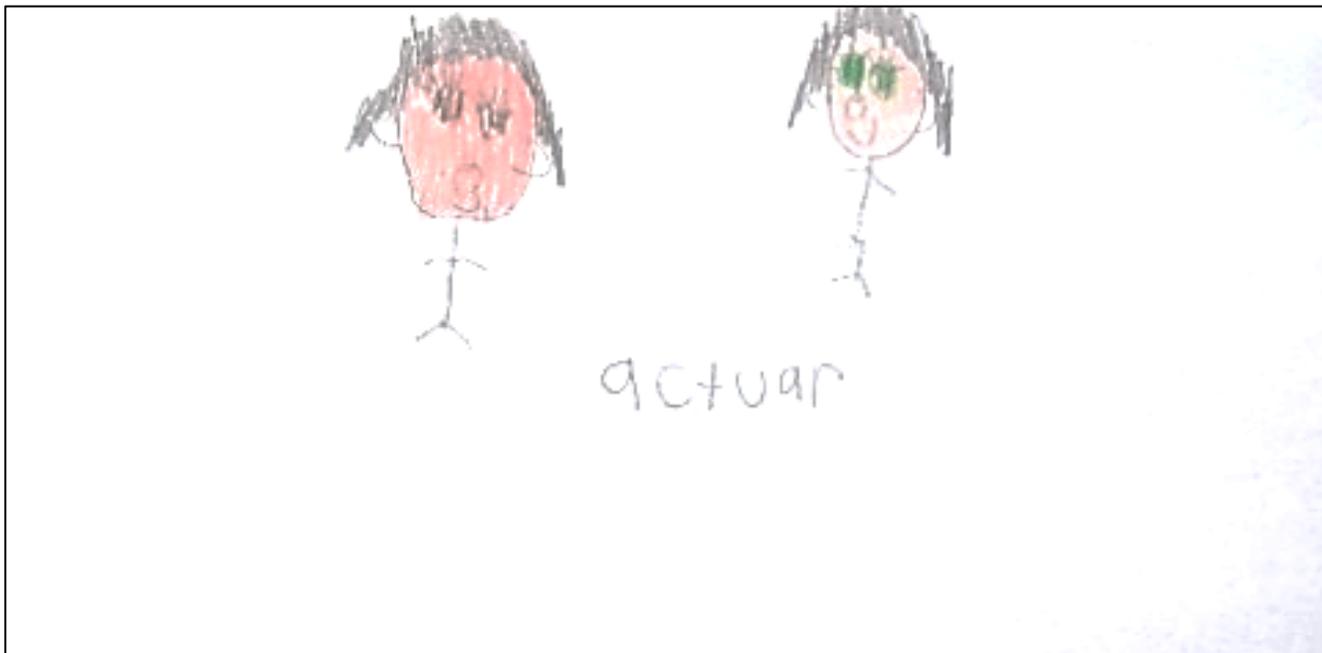
A continuación, se muestran dos tablas, una del Cuestionario inicial y la segunda del Cuestionario final; en ambas, en la última fila se observa el total de cada uno de los procesos.

Cuestionario Inicial								
	José	María	Iván	Tomás	Mónica	Verónica	Karina	TOTAL
1. No grita	13	16	11	7	20	12	13	92
2. No pega	14	16	11	12	19	14	10	96
3. No deja pasar el conflicto sin resolverlo	10	8	6	6	16	8	5	59
4. Acepta que lo tiene	11	12	6	8	14	6	7	64
5. Entiende qué pasa	11	7	7	11	11	7	6	60
6. Reconoce cómo se siente	12	9	8	12	16	11	6	74
7. No pide apoyo para que otra persona se lo resuelva	5	11	3	12	5	9	7	52
8. Pide apoyo para entenderlo	12	10	6	10	16	4	8	66
9. Encuentra diferentes soluciones	6	6	8	8	7	5	8	48
10. Piensa en las consecuencias de cada solución	3	8	6	10	6	5	6	44
11. Elige una de ellas	10	5	5	6	7	3	6	42
12. Evalúa la decisión que toma	10	6	7	8	11	6	6	54
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)	9	8	7	12	7	7	9	59

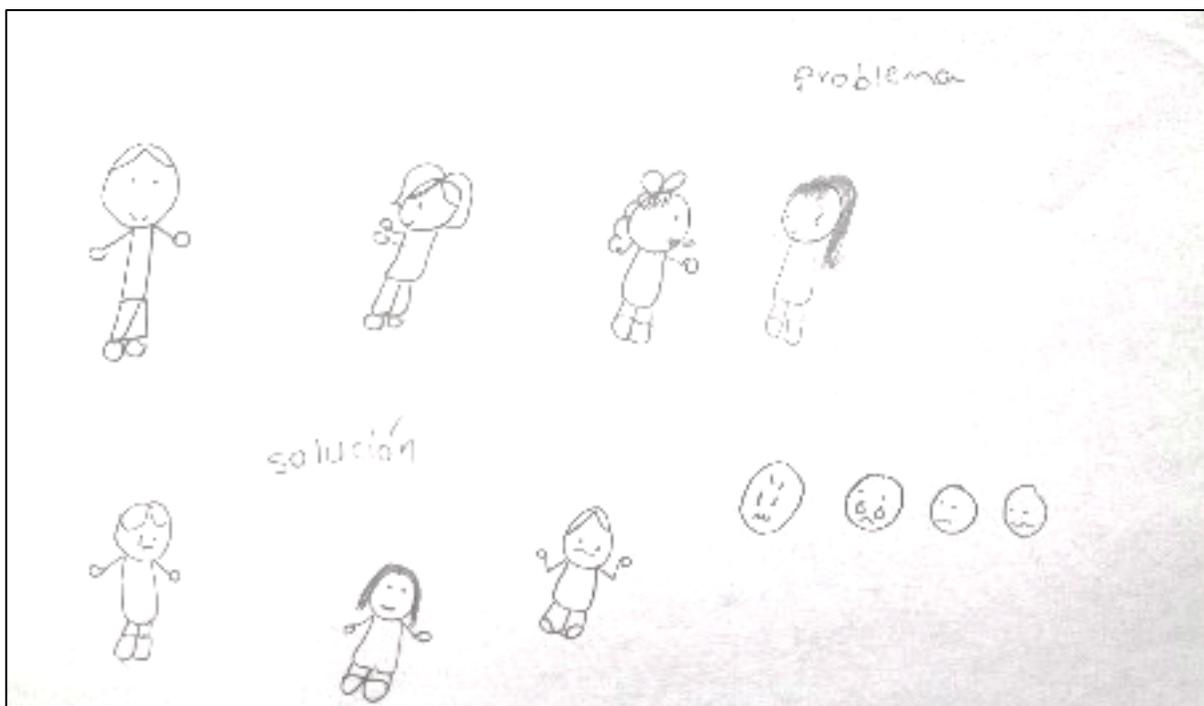
Cuestionario Final								
	José	María	Iván	Tomás	Mónica	Verónica	Karina	TOTAL
1. No grita	11	15	12	3	17	4	13	75
2. No pega	13	16	10	6	16	7	13	81
3. No deja pasar el conflicto sin resolverlo	11	8	5	13	13	8	8	66
4. Acepta que lo tiene	11	9	6	6	12	5	10	59
5. Entiende qué pasa	11	8	5	12	13	4	8	61
6. Reconoce cómo se siente	12	12	7	15	16	10	9	81
7. No pide apoyo para que otra persona se lo resuelva	3	6	7	8	9	13	10	56
8. Pide apoyo para entenderlo	14	10	7	11	13	4	7	66
9. Encuentra diferentes soluciones	10	11	8	6	14	7	11	67
10. Piensa en las consecuencias de cada solución	10	11	9	10	10	5	7	62
11. Elige una de ellas	12	12	6	9	11	5	10	65
12. Evalúa la decisión que toma	11	10	7	9	9	5	7	58
13. Cuando lo resuelve se felicita a sí mismo(a)	10	8	6	9	11	9	6	59

Anexo 8. Muestras de evidencias del Taller

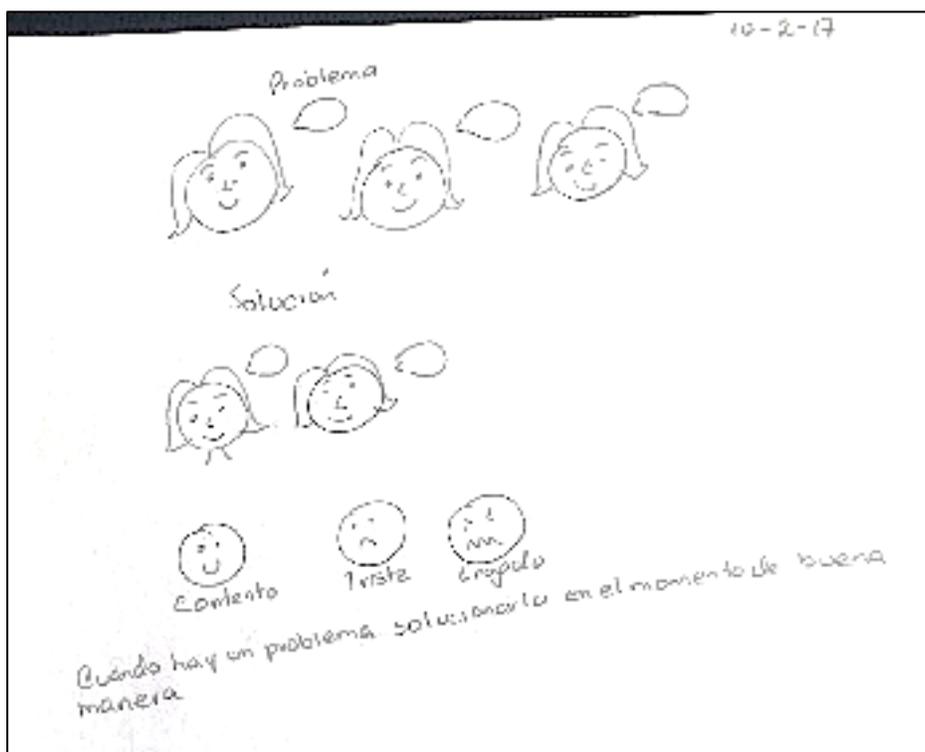
Karina: “Aprendí a actuar, a solucionar problemas, pero me costó trabajo, aprendí las soluciones... tengo una mejor idea de cómo resolver los problemas”.



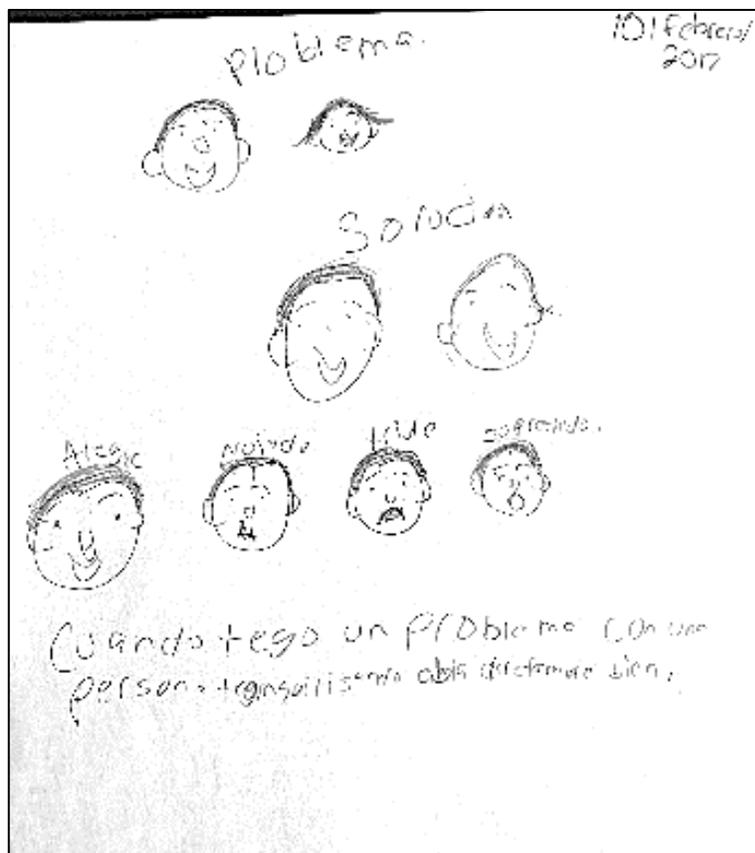
Verónica: “Aprendí a resolver problemas con las soluciones... la solución dependerá del problema”.



Tomás: “También aprendí a actuar, cuando tenga algún problema primero le tengo que avisar a las maestras y pedirles apoyo, avisar de los problemas familiares, amigos. Me gustó buscar soluciones y escuchar a los compañeros que tienen problemas, escuchar a las maestras, así como obra. ...Cuando tenga algún problema a parte de avisar a las maestras es respirar y tomarme un tiempo”.



María: “Aprendí a resolver problemas y a actuar también, que cuando tenga un problema resolverlo inmediatamente y no esperarme para solucionarlo”.



José: “Aprendí primero el problema, luego las soluciones, aprendí que pueden haber varias caras como alegría, enojado, tristeza y asombrado, dependiendo del problema a veces nos quedamos enojados. Cuando se tiene un problema con alguna persona primero hay que tranquilizarnos, decir de buena manera con la persona para resolverlo con calma y en el momento”.



Mónica: “Aprendí las emociones y la actuación, si es mala onda, aunque hay otro que la misma pero de buena manera y por favor. Si llevo a tener un problema lo que haría es hablarlo y solucionarlo”.