



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

Integración de los padres de familia y docentes en las actividades académicas

T E S I S

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

P R E S E N T A

Mireya Jazmín Vargas Carrasco

Generación 2011-2015

Directora: Mtra. Claudia Elisa Canto Maya

Dictaminadores: Dra. Claudia Lucy Saucedo Ramos

Lic. Gustavo Montalvo Martínez



UNAM IZTACALA

Los Reyes Iztacala, Tlalnepantla, Estado de México, 2017



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.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO 1. LA EDUCACIÓN PRIMARIA	
1.1 ¿QUÉ ES LA EDUCACIÓN PRIMARIA?.....	9
1.2 ESCUELA EN LA ACTUALIDAD.....	12
1.2.1 CRIANZA Y EDUCACIÓN.....	14
CAPÍTULO 2. LA EDUCACIÓN EN CONJUNTO	
2.1 LA EDUCACIÓN COMO UN SISTEMA.....	17
2.1.1.	
FAMILIA.....	19
2.1.2. ESCUELA	23
2.1.3. ALUMNOS.....	25
2.2. VIOLENCIA ESCOLAR.....	27
CAPÍTULO 3. LA COMUNICACIÓN	
3.1 TIPOS DE COMUNICACIÓN.....	31
3.1.1. AGRESIVA.....	34
3.1.2. PASIVA.....	35
3.1.3. ASERTIVA.....	36

CAPÍTULO 4 COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

4.1 COMUNICACIÓN NO VIOLENTA.....	40
4.1.1 EMPATÍA.....	41
4.1.2 PETICIÓN Y EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS.....	43

CAPÍTULO 5 TALLER PARA PADRES Y MAESTROS Y ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

5.1 MÉTODO.....	45
5.2 PROCEDIMIENTO PARA EL TALLER.....	48
5.3 ENTREVISTA A PROFUNDIDAD.....	58

CAPÍTULO 6 RESULTADOS

6.1 ANÁLISIS DE ESCALA DE OPINIÓN.....	62
6.2 ANÁLISIS ATLAS TI TALLER PARA PADRES Y MAESTROS.....	64
6.3 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS.....	73

DISCUSIÓN.....	75
----------------	----

BIBLIOGRAFÍA.....	78
-------------------	----

ANEXOS.....	86
-------------	----

INTRODUCCIÓN

La enseñanza a nivel primaria está diseñada para proporcionar al alumno una sólida educación básica en lectura, escritura y matemáticas, así como conocimientos elementales en materias como historia, geografía, ciencias exactas y naturales, ciencias sociales, artes plásticas y música (Ferreyra, et al., 2008). Al mismo tiempo permite al alumno adquirir diversas características que le ayudarán a adaptarse a la vida cotidiana y a la etapa de la adolescencia.

Anteriormente, la escuela primaria del siglo XX ocupaba un lugar privilegiado porque era una herramienta social válida y efectiva para la incorporación de las personas a la vida ciudadana y al mundo del trabajo (Dussel & Southwell, 2006, citado en: Ferreyra, et al, 2008). Actualmente esa eficacia está en duda debido a los medios electrónicos, la transformación de las familias y a los estilos de crianza que han demostrado que toda figura actual de la infancia carece de futuro. Aizpuru (2008) reporta que la falta de compromiso, la desconfianza y la mutación de valores es lo cotidiano para los alumnos, no sólo en su educación sino en su vida y crecimiento personal.

De acuerdo con Cabrera (2009), la educación integral del alumno requiere de canales de comunicación y acción conjunta entre los medios en los que se desenvuelve, de esta forma se producirá el desarrollo intelectual, emocional y social de los alumnos. El cambio social ha dado pauta a las modificaciones escolares, como el tiempo que los padres pasan con los hijos, la reducción de espacios compartidos, el número de familias monoparentales, etc. La relación entre padres y profesores se ha caracterizado por ser escasa y fundamentalmente asociada con problemas de conducta o de rendimiento académico en los hijos.

El tema de la violencia escolar ha tomado gran relevancia para quienes estudian el fenómeno de la educación y para quienes participan en el entorno escolar. El tema de la

violencia escolar ha tomado una gran relevancia, Alonso (2008) afirma que se manifiesta de manera generalizada, esto podría deberse a la aparición y el uso indebido de las nuevas tecnologías, la convivencia familiar y escolar. Por ende, las relaciones intergrupales propician las causas y consecuencias de las acciones violentas y no violentas, del mismo modo las percepciones que tienen los individuos sobre sí mismos y los otros miembros de diferentes grupos sociales o entorno escolar (Smith, 2006).

Las familias y la sociedad creen que el sistema educativo se ve obligado a dar respuestas a las demandas sociales, las expectativas y requerimiento de los niños, del mismo modo se esperaría que la educación fuera una complicidad entre padres de familia, docentes y alumnos. A pesar de ello, encontramos que existe desacuerdo entre familia-escuela debido a la falta de interés de la familia por considerar que no tienen una preparación adecuada y en el caso del profesorado se hace presente el miedo de perder protagonismo ante los niños y las experiencias negativas adquiridas durante la práctica (Cabrera, 2009).

Musitu y Martínez (2009) explican que la comunicación entre padres de familia y docentes se da de manera formal e informal, el primero tiene lugar cuando el padre de familia o docente percibe un cambio de conducta o académico en el alumno, dicho en otras palabras es cuando cualquiera de las dos partes tiene una queja o algún asunto académico por tratar (juntas, firmas de boletas, citatorios, etc.). El trato informal es menos normativo, más espontáneo, pero poco común, se usa únicamente para la participación de los padres en actividades extracurriculares como eventos escolares y excursiones.

Alonso (2008) explica que los padres de familia no se encuentran interesados por la educación o los trabajos que se realizan dentro de la escuelas, los profesores se sienten agredidos por los padres de familia cuando ellos comienzan a adjudicarles actitudes que los niños tienen en casa, resalta que los profesores consideran que los alumnos poseen ciertos rasgos debido a la educación que reciben en casa. La educación de un alumno depende de ambas partes, en conjunto, y esto permite obtener buenos resultados en diversos ámbitos educativos y personales.

Se ha constatado que la participación de la familia en la escuela favorece el rendimiento académico, el ajuste escolar, las habilidades sociales, el comportamiento en casa y en la escuela (Valdés y Pavón, 2008 y Musitu & Martínez, 2009). Se asume que el trabajo en equipo entre padres y maestros fortalece el aprendizaje escolar, social y crecimiento personal. Abordar sistémicamente las relaciones escolares permite la división de los distintos componentes del sistema, favorece la comprensión de los problemas, evitando la limitación a un factor o persona específico del sistema (Desatnik, 2009).

La educación implica relación con el otro, involucrarse, ser responsable de la trascendencia no sólo personal sino conjunta. Es construir la totalidad de la persona humana a partir del contacto con los demás (Aizpuru, 2008). Por otra parte la diferencia entre las personas, y el cambio de las nuevas relaciones está dificultando a los individuos relacionarse con cordialidad y equidad, también se ha perdido de vista la responsabilidad ante las acciones que cada persona toma y la comunicación con otros.

La comunicación se ve afectada por la carencia de actitud comprensiva, se hace presente la indiferencia hacia los demás, al pasar desapercibidos los sentimientos, y el sentido de la conversación. Gutiérrez (2010) afirma que se requiere de la atención del sujeto a fin de que éste no deje pasar señales que dan la clave para entender al interlocutor. El interés o la comprensión al otro son las principales causas que impiden a padres y maestros acercarse a conversar sobre las situaciones de los alumnos, pareciera que hay poca apertura a comentarios (Cabrera, 2009).

Como se ha visto, la participación familiar en complicidad con el docente permite que los avances y aprendizajes del alumno sean positivos y mayormente satisfactorios. Los niños de la educación básica suelen presentar cambios importantes, debido a que comienza a ser mayormente independientes. Dadas las modificaciones que se presentan durante este periodo, los alumnos buscan autonomía e identidad personal.

Las relaciones familiares y la comunicación positivas son una importante fuente de recursos psicosociales que facilitan procesos adaptativos en los alumnos (Schmidt, Maglio, Messoulam, Molina & González, 2010). Esto permite a los niños expresarse con

mayor confianza sobre diversos temas. Debido a esto se requiere de una relación familiar estable, así como la participación y relaciones sanas con los profesores.

Trujillo (2013) argumenta que los alumnos rinden más cuando padres y profesores comprenden sus expectativas mutuas y se mantienen en contacto para hablar sobre hábitos de aprendizaje, actitudes hacia el centro escolar, interacciones sociales, y progreso académico de los niños. Mientras que el primer punto de contacto entre el centro escolar y la familia es el nexo entre profesor, padre, y alumno, el centro escolar en sí mismo puede crear un ambiente que conduzca a la comunicación y proporcionar oportunidades adecuadas para ella.

A pesar de ello, se sabe que las principales problemáticas dentro del ámbito educativo es que los padres no suelen estar muy relacionados con los asuntos académicos y los profesores no participan en la solución de problemas de las situaciones familiares de los alumnos. Los talleres para padres están diseñados para otorgar información que se pueda utilizar en el ámbito familiar, con el fin de mejorar o fortalecer la comunicación o relaciones familiares, no obstante es importante mencionar que el crecimiento personal permite a un individuo conocerse a sí mismo e interactuar de diferente manera en diversos entornos sociales.

Debido a que los talleres para padres dan buenos resultados ante las temáticas que se tratan, en este trabajo se plantea la creación y aplicación de un taller que incluya a los profesores y padres de familia, con la finalidad de integrarlos en un ambiente de comunicación y comprensión, escuchar a otros sin evaluar ni ser afectados por lo que comentan, la comunicación deberá basarse en la observación específica sin generalizar, es decir comunicación no violenta.

El presente escrito estará dividido en siete apartados, entre los cuales se abordarán temas como la educación primaria y su implicación actual; la forma en la que se desenvuelven los niños, padres y profesores en entornos escolares; la importancia que tiene el trabajo en equipo entre los tres sistemas que conforman la educación (padres,

alumnos y maestros); y, finalmente, se retomará el tema de la violencia y cómo impacta en el ámbito formativo.

Con respecto al tema de la comunicación, se hablará de las tres maneras de expresar sentimientos, opiniones y peticiones que son la forma pasiva, agresiva y asertiva; con base en estos temas se formará la tesis central del actual trabajo, enfocado en la comunicación no violenta y sus aplicaciones dentro de la escuela.

Por último, se expondrá el proyecto elaborado sobre el diseño de la intervención en forma de talleres a padres y maestros, su aplicación y los resultados obtenidos durante la investigación realizada.

CAPÍTULO 1.

LA EDUCACIÓN PRIMARIA

1.1 ¿QUÉ ES LA EDUCACIÓN PRIMARIA?

La educación es un punto de equilibrio entre las personas que la conforman, los métodos de enseñanza y la práctica docente se define por la relación educativa misma que engloba cada segmento necesario para el aprendizaje, no por la naturaleza exclusiva de un alumno o de cualquier otra pieza de este sistema. Por lo cual Baquero (2001) opina que únicamente puede ser definida como recepción o renuencia a un método que aspira a ser universal, justo en su armonía con la naturaleza humana, pero que resulta de una construcción y un equilibrio, siendo un fenómeno que requiere de adaptación constantemente a las necesidades de la sociedad en general.

Dussel y Southwell (2006) explican que la escuela es un agente socializador y debe promover en los alumnos el pensamiento reflexivo y crítico que les posibilite tener en cuenta al “otro”, considerar y comprender diferentes puntos de vista, expresar sus propias ideas, respetar las ajenas; por consiguiente, deberá considerar aspectos notables tales como generar estrategias que amplíen sus habilidades para el diálogo, la escucha, la argumentación, el respeto, etc. Estas herramientas capacitarán a los alumnos para comprender y analizar el contexto en el que están inmersos.

La educación primaria está diseñada para que los alumnos adquieran conocimientos sobre materias especializadas que les permitan un arduo desarrollo intelectual. Dentro del plan de estudios se encuentran redactados los estándares curriculares que pretenden brindar al alumno aprendizajes de tipo formativo, que contribuye a la creación de ciudadanos democráticos, críticos y creativos (Secretaría de Educación Pública, 2011).

No obstante, los diversos cambios que se han dado en los últimos años en la población, traen consigo preocupación para la educación, Dussel y Southwell (2006), argumentan

que educar en y para el siglo XXI, representa un desafío mayor para los sistemas educativos. Si bien existen experiencias exitosas, no hay fórmulas infalibles que conduzcan a todos, con la misma certeza, por caminos de éxito ya trazados.

Los planes educativos y la reforma integral de la Educación Básica presenta áreas de oportunidad que son importantes identificar y aprovechar, con la finalidad de encausar todos los esfuerzos al aprendizaje (Cabrera, 2009). Esto favorece la construcción de la identidad personal y nacional de los alumnos, para que valoren su entorno, vivan y se desarrollen como personas plenas. Se adquiere el desarrollo de competencias que forman al ser universal para hacerlo competitivo como ciudadano del mundo, responsable y activo, capaz de aprovechar los avances tecnológicos y aprender a lo largo de su vida.

La educación básica engloba tres sistemas, el nivel preescolar, primario y secundario, en los tres se busca la evaluación de la calidad educativa para que los estudiantes mejoren su nivel de logro educativo, que cuenten con medios para tener acceso a un mayor bienestar y contribuyan al desarrollo nacional. En dichos niveles se espera que los docentes adopten un modelo educativo basado en competencias. Por ello en los últimos años se ha implementado una reforma integral de la educación básica, ésta responde a las necesidades de desarrollo de México en el siglo XXI (Ruiz, 2012):

- La reforma pretende revisar y fortalecer los sistemas de formación continua y superación profesional de docentes en servicio, de modo que adquieran las competencias necesarias para ser facilitadores y promotores del aprendizaje de los alumnos.
- Promueve la planificación didáctica, convirtiéndola en una herramienta fundamental para potenciar el aprendizaje, la creatividad del docente, la creación de situaciones desafiantes para los alumnos, adaptándose a la diversidad de los conocimientos previos del niño.

- El trabajo docente también ha de ocuparse de generar ambientes propicios para el aprendizaje que incorporen de manera importante el trabajo colaborativo, la inclusión y la atención a la diversidad.

Por lo anterior Ferreyra, et al. (2008) argumentan que la oferta de actualización de los docentes para mejorar su práctica profesional se refleja en los resultados de aprendizaje de los alumnos. Es decir, que el cambio curricular y profesional del docente permite al alumno tener un mayor aprendizaje y desempeño en todas las áreas involucradas en la educación escolar.

Para Martiñá (2006), la escuela ha sufrido cambios a partir de las modificaciones sociales que se han dado en los últimos años y por la diversidad en la cultura, de esta forma los planteles aceptan a niños con poca socialización previa, por lo cual debe educar y mostrar valores que deberían ser implementados en casa, además mostrarles el uso de nuevas tecnologías.

Del mismo modo, la educación de los niños implica una pelea continua entre el sistema escolar, familiar y los alumnos. Para Cabrera, Mendoza, Arzate y González (2015) la psicología en la educación tiene como principal objetivo realizar un trabajo en conjunto entre todos aquellos que integran el sistema de la educación, padres, maestros y alumnos, esto se ve reflejado en el desempeño de los alumnos, así como un mejor ambiente de trabajo. La experimentación en conjunto permite ir más allá de los pronósticos, advertir eventos que son probables a ocurrir en el aula o indicar relaciones de causa y efecto, ayudando a implementar cambios útiles en estos fenómenos.

1.2 ESCUELA EN LA ACTUALIDAD

Cuando se habla de infancia debemos tomar en cuenta no sólo los cambios históricos sino también los cambios culturales que se ven involucrados, como los diversos factores tecnológicos, el internet, la televisión y todos los medios de información masiva que bombardean constantemente a la sociedad. De acuerdo con Dussel y Southwell (2006), en los últimos años se ha llamado a las nuevas generaciones como la infancia perdida, anteriormente se caracterizaba por una etapa en la que el niño era asexuado, inocente y completamente separado del mundo adulto.

No obstante, la última década carece de las cualidades que poseía anteriormente, en su lugar encontramos infantes que retan constantemente a los sistemas de autoridad (padres de familia, maestros) y se educan a través de los medios de comunicación. Waldegg (2002) dice que la escuela en la actualidad se enfrenta a obstáculos, entre los cuales se encuentra la deserción y el desinterés de los alumnos, ambos factores se han asociado a la falta de recursos de las familias para solventar los gastos, ante esto se ha intentado promover la escolarización de manera gratuita refiriéndose a las cuotas no obligatorias. Pero esto no es una variable que aplique en todos los casos, actualmente el desinterés en los padres por la educación de los alumnos, lleva al sistema escolar a un desequilibrio.

Por ello se cree que la educación de un sujeto se expresa a través de su contexto y los medios en los que se desarrolla. En efecto, los cambios de las nuevas tecnologías han obligado a la educación a cambiar constantemente, de manera que tanto los alumnos como los maestros puedan comenzar a adaptarse a los nuevos medios, usándolos como herramientas que favorezcan el proceso educativo, pero esto no es siempre visible en todas las aulas (Baquero, 2001).

Los medios de comunicación han alcanzado un desarrollo gigantesco, no sólo con los periódicos, o con la radio, la televisión y los teléfonos, sino también con internet y las redes sociales (Deval, 2013). Esto hace que la información, que antes estaba reservada a unos pocos y registrados en los libros, ahora esté por todas partes, sea extraordinariamente abundante y accesible. Antes se consideraba que la escuela tenía

como funciones transmitir información y valores, pero ahora esas funciones son desempeñadas también por los medios de comunicación, y muchas veces con mayor eficacia.

De Zubirí (2013) argumenta que la información es guardada en celulares, medios magnéticos, satélites, libros, redes, discos duros, GPS y calculadoras, entre otros. Esta profunda transformación volvió totalmente innecesario poseer la información exacta en el cerebro humano y obstaculizó el caracterizar, como esencial para el proceso educativo desde el punto de vista cognitivo, al desarrollo de las competencias para procesarla, interpretarla y argumentarla. Aunado a otros factores, este también es un elemento que puede generar la falta de interés de los alumnos por aprender, de los padres por educar y de los maestros para enseñar.

Durante el siglo XX se produjeron cambios sociales que se transforma con mayor velocidad, sin embargo, parece que las escuelas no cambian al mismo ritmo que la sociedad, por lo que se tiene que plantear cómo deberían ser los centros educativos para preparar a los jóvenes a vivir en condiciones que cambian día con día. Por tanto, Deval (2013) recomienda reflexionar y replantear la educación para el siglo XXI, pensando en que la sociedad y la tecnología avanzan constantemente, las herramientas que los profesores y padres poseen son cada vez más obsoletas.

Baquero (2001) dice que por ello surge la necesidad de atender diversas áreas que anteriormente los profesores y la escuela en general no tomaban en cuenta. Es claro entonces que al paso que surgen actualizaciones en la sociedad deben verse regularizadas las prácticas educativas, incluyendo las herramientas que el medio ofrece sin la exclusión habitual que opera en el ámbito educativo, de esta manera se logrará asimilarlas bajo la figura de una inclusión del medio y el alumno.

De Zubirí (2013) opina que el mundo y las personas que lo habitan son flexibles, cambiantes y diversos, y la escuela sigue siendo rutinaria, inmutable, descontextualizada y estática. Los alumnos exigen maleabilidad y creatividad para adaptarse a una vida profundamente cambiante, la escuela asume currículos fijos delimitados desde siglos

atrás, con maestros poco actualizados, con modelos pedagógicos y currículos del siglo pasado, lo cual no permite que los alumnos adquieran suficientes herramientas para enfrentarse a la vida cotidiana.

1.2.1 CRIANZA Y EDUCACIÓN

De acuerdo con Cuervo (2010), la socialización de la infancia se produce mediante las prácticas de crianza, entendidas como la manera en que los padres (y en general la estructura familiar) orientan el desarrollo del niño/a y le transmiten un conjunto de valores y normas que facilitan su incorporación al grupo social incluyendo la educación escolar. Los alumnos cuentan con conocimientos y suposiciones sobre lo que se espera que aprendan, acerca del mundo que les rodea, las relaciones entre las personas y las expectativas sobre su comportamiento. En este sentido, es necesario reconocer a cada uno de los alumnos desde la diversidad social, cultural, lingüística, capacidades, estilos y ritmos de aprendizaje que tienen; es decir, desde la particularidad de situaciones y contextos en el que se desenvuelven (SEP, 2011).

Soto e Hinojo (2004) explican que durante la educación, los padres de familia y profesores se enfrentan a diversas situaciones que benefician el aprendizaje, se hace presente la necesidad de implicarse activamente en la enseñanza de habilidades y destrezas a los alumnos, asimismo apoyarlos ante la exposición de vivencias, sentimientos de inferioridad e incluso rechazo, especialmente en la adolescencia, con esto ayudar a la vez al crecimiento emocional del joven y brindarle herramientas para enfrentarlas.

La familia permite al niño adquirir diversas cualidades para la formación de su personalidad y el trato con otras personas. Cuervo (2010) argumenta que las prácticas de crianza son las acciones llevadas a cabo por los padres y personas responsables del cuidado del niño/a para dar respuesta cotidianamente a sus necesidades. La familia es el primer contexto para la transmisión de las normas, valores y modelos de comportamiento, Es la que enseña a socializar al niño permitiéndole interiorizar los elementos básicos de la cultura y desarrollar las bases de su personalidad.

Se ha registrado que las prácticas de crianza influyen directamente al niño de manera positiva o negativa en el desempeño escolar. Existen correlaciones entre las prácticas de crianza y el desarrollo de violencia escolar, ya sea que el niño ejerza violencia en contra de otros alumnos y/o el maestro, también puede ser un blanco para los abusadores, al mismo tiempo se ve afectado su desempeño escolar por dichos problemas (Matute & Romo, 2001).

El ambiente familiar influye de manera directa en los niños, Raya, Herruzo y Pino (2008, citado en: Raya & Pino, 2009) revelan que en estudios llevados a cabo con población española, han mostrado que variables como la autonomía o la disciplina, pertenecientes al estilo de crianza de padres y madres, guardan una estrecha relación con determinados problemas de comportamiento en los hijos como la hiperactividad, la impulsividad y agresión fuera y dentro de casa.

Schmidt, Maglio, Messoulam, Molina y González (2010) consideran que la falta de supervisión y compromiso en la crianza por parte de los padres, junto con pautas disciplinarias inconsistentes son un factor determinante de la conducta agresiva en los hijos. Esta relación permite plantear que llevando a cabo una medición de determinadas características del estilo de crianza de los padres se podría predecir, en cierta medida, la presencia de otros problemas de adaptación en los hijos como es el caso de la conducta agresiva y desempeño escolar, entre otros.

Debido a dichas problemáticas se ha implementado el apoyo de otras disciplinas para conseguir complementar al ámbito educativo, como la psicología educativa la cual abarca no solamente a un individuo, sino a grupos enteros en formación. Guzmán (2005 citado en: Cabrera, Mendoza, Arzate & González, 2015) argumenta que el trabajo del psicólogo educativo tiene que ver con el empleo de las herramientas teórico-metodológico de la psicología para abordar los problemas educativos con la finalidad de comprender y mejorar los procesos educacionales en un sentido amplio y no cerrarlo solamente a los escolares.

Se concluye que dentro de las intervenciones de un psicólogo en el ámbito educativo, debe de existir un objetivo que beneficie a la educación y las relaciones que se llevan dentro y fuera de los centros escolares, lo cual puede tener resultados favorables sobre la educación y el trabajo en equipo.

CAPÍTULO 2.

LA EDUCACIÓN EN CONJUNTO

2.1 LA EDUCACION COMO UN SISTEMA

La escuela pública, entre otras instituciones, se ha resignificado en estas últimas décadas como un espacio privilegiado para la población infantil en un contexto de desintegración social, diversidad cultural y fuertes cambios respecto del sentido de lo público (Carli, 1999). Sin embargo, las deterioradas condiciones de trabajo docente y el nuevo estatuto de la pedagogía, afectada tanto por la multiplicidad como por la dispersión de saberes, denuncian las dificultades de escolarización de la infancia.

En el Modelo de Gestión Educativa Estratégica (SEP, 2001, citado en: Cabrera, Mendoza, Arzate & González, 2015) se establece la necesidad de realizar investigación educativa básica para reincorporar los datos obtenidos el mejoramiento de la enseñanza y obtener el mínimo de deserción escolar a nivel primaria, ya que en la actualidad los estudios realizados siguen demostrando que existe un rezago en la enseñanza, con esto se pretende encontrar un equilibrio en apoyo a la educación y aprendizaje de los niños.

De acuerdo con el trabajo del psicólogo educativo los elementos claves para el funcionamiento de los espacios académicos, es encontrar un equilibrio entre todas las personas que se benefician o benefician a la educación, su tarea consiste en ayudar a los alumnos y a todo el personal que ahí labora, para facilitar el trabajo educativo (Cabrera, Mendoza, Arzate & González 2015).

Waldegg (2002) agrega que la escuela no puede lograr por si sola la socialización y adaptación del niño, exigiendo así una respuesta pedagógica que emerja de los padres de familia y la integración de estos al medio escolar y la participación con los hijos. Esto permite a los alumnos la adaptación al medio tanto escolar y cotidiano, brindando una

visión propia de la vida, incluyendo y apropiando los conocimientos escolares en casa y el conocimiento cotidiano en la escuela.

Matute y Romo (2001) señalan que la escuela ha considerado durante muchos años, que exclusivamente posee la capacidad de educar a los niños, que la responsabilidad de enseñanza recae en ella, en la actualidad los padres deben jugar un papel importante en la educación, se busca una complicidad en beneficio no sólo de los alumnos sino en la facilitación de los roles que desempeñan. La familia y principalmente los padres tienen capacidades que les permite a los alumnos complementar su desempeño académico, por ejemplo inculcar valores y hábitos que los integren con mayor facilidad al trabajo educativo y la vida cotidiana.

La escuela y la familia son para el niño los medios principales en el que encuentra alimento cotidiano su conducta. La génesis de las conductas y las repercusiones mayores se producen en el ámbito familiar y escolar. Estas dos esferas de la vida dentro de las que el niño interactúa, obliga a la connivencia de responsabilidades. La intervención psicopedagógica, si ha de ser efectiva, reclama la inclusión y tratamiento de todo el sistema familiar.

Matute y Romo (2001) consideran un beneficio que los padres tengan información sobre la problemática de sus hijos y cómo se desarrolla. Del conocimiento de dichos factores surge la relación permanente entre padres y maestros, esto conduce a una ayuda recíproca, y a una mejora de los métodos, pues la escuela se aproxima a la vida real y los padres se aproximan a la vida escolar, ya que tanto padres como profesionales buscan los mismos objetivos y de ahí la distribuirse responsabilidades.

En este ámbito, los psicólogos educativos pueden ayudar a diseñar programas, fortalecer las herramientas de aprendizaje de los alumnos, participando en el diseño de planes y programas de estudio, en la formación docente, y en la calidad educativa, entre otras actividades, como el trabajo con padres para el apoyo de resolución de dudas y problemas que pudieran relacionarse con la educación y ámbitos de crianza (Cabrera, Mendoza, Arzate y González 2015). Su principal tarea es asumir el papel que juegan en

la educación y no sentirse culpables por las situaciones que los niños enfrentan; por otro lado, el maestro no es sustituto de la familia como una carga, porque interfieren en lo que ellos enseñan.

Finalmente, Matute y Romo (2001) agregan que está en juego no sólo la posición y crecimiento de los niños, sino la posición del adulto y los proyectos de la sociedad en la que se desarrollan. Del mismo modo, las políticas crean las condiciones para que la educación se torne posible, y en ello la dignificación del trabajo del docente resulta clave. Pero en la educación de los niños se juega también la singularidad del vínculo entre un adulto y una generación en crecimiento, debido a que la educación que reciban en la actualidad marcará el destino y desarrollo de la sociedad en futuro.

2.1.1 FAMILIA

La implicación de los padres es una expresión imprecisa que abarca todo y que incluye desde las prácticas de crianza en casa hasta la participación de los padres en las actividades del centro escolar. Trujillo (2013) explica que en las prácticas de crianza se pueden incluir aquellos aspectos de la actuación de los padres que tienen una relación específica con los resultados del niño en el centro escolar, así como otras prácticas generales como la alimentación y el cuidado de los niños. En la categoría de participación de los padres en actividades que se realizan en el centro escolar podrían incluirse, desde acudir a competencias deportivas hasta realizar actividades escolares como tareas.

La familia juega un papel importante en la educación de los niños. Cuervo (2010) dice que el tipo de normas que una familia establece, los recursos y procedimientos que utilizan para hacer cumplir dichas normas, junto con el grado de afectividad, comunicación y apoyo entre padres e hijos, son fundamentales para el crecimiento personal, la interiorización de valores, las habilidades sociales y la toma de decisiones para resolver conflictos.

Carli (1999) explica que la familia influye en el desarrollo socio-afectivo del infante, ya que los modelos, valores, normas, roles y habilidades se aprenden durante el período de

la infancia, la cual está relacionada con el manejo y resolución de conflictos, las habilidades sociales y adaptativas, con las conductas pro-sociales y con la regulación emocional, entre otras. Dichas habilidades están relacionadas con los ámbitos educativos y el desempeño de los niños en la socialización y el mundo cotidiano.

Solis-Camara, et al. (2007, citados en: Cuervo 2010) definieron la crianza como las actitudes, aptitudes y comportamientos que los padres tienen frente al desarrollo de sus hijos. Destacan que esto depende principalmente de un bienestar subjetivo el cual surge a partir de las expectativas que depositan en el niño desde que nace. De ello dependerá su actuación frente a las diferentes situaciones y problemas a los que se enfrentarán durante el desarrollo del infante.

Por lo cual algunos autores se han dado a la tarea de describir algunas herramientas que permiten a los padres guiar a sus hijos en aspectos diversos de su vida. Álvarez (1987, citado en: Soto e Hinojo, 2004), sugiere prestar atención en puntos específicos para la solución de problemas escolares, entre los cuales se encuentra:

- a) Obtener información específica sobre su hijo, cómo le afecta el problema y cómo avanza escolarmente.
- b) Explicarles claramente cómo pueden colaborar, qué experiencias concretas pueden trabajar con su hijo, coordinadas con lo que se hace en clase para afianzar los conceptos que se trabajan en la misma. Es aconsejable poner a los padres de niños con dificultades en contacto, pues así se ayudan.
- c) Los padres podrían observar cómo participan y trabajan en el colegio los niños.

Cabrera, Guevara y Barrera (2006) encontraron que los cambios en la familia, en las interacciones y en las pautas de crianza pueden afectar los estilos parentales y el desarrollo socioafectivo en la infancia. La red familiar se reorganiza y las relaciones se redefinen permanentemente; en las interacciones negativas en la familia pueden crearse desajustes psicológicos en los hijos.

En una investigación realizada por Gracia, Lila y Musitu (2005, citado en: Cuervo, 2010) se encontró que el rechazo parental percibido por el hijo, el ajuste psicológico y social en relación con el afecto, generan hostilidad, indiferencia y rechazo hacia los padres. Esto también tiene relación con comportamientos internalizados como la ansiedad, la depresión, el aislamiento social, la autoestima negativa, los problemas somáticos, y con comportamientos externalizados como la conducta agresiva.

Soto e Hinojo (2004) explican que la situación estructural, se agudiza en las últimas décadas ante la impugnación de las tradiciones culturales, la pérdida de certezas (entre otras, las referidas al trabajo, la procreación, etc.) y la imposibilidad de prever horizontes futuros. Estos fenómenos, entre otros, hacen que la frontera construida históricamente bajo la regulación familiar, escolar y estatal para establecer una distancia entre adultos y niños, y entre sus universos simbólicos, ya no resulte eficaz para separar los territorios de la edad.

Los estudios sistemáticos, coinciden en destacar esta mutación de la experiencia infantil que conmueve a padres y maestros (Carli, 1999). Si bien no es posible hablar de "la" infancia, sino que "las" infancias, refieren siempre a tránsitos múltiples, diferentes y cada vez más afectados por la desigualdad, es posible situar algunos procesos globales y comunes que la atraviesan. Esa mutación se caracteriza, entre otros fenómenos, por el impacto de la diferenciación de las estructuras y de las lógicas familiares.

Por último, Berk (2004) destaca la importancia de la familia en el proceso de socialización y aprendizaje de los niños a lo largo de su desarrollo y de su vida escolar; en consecuencia, los padres facilitan el desarrollo de competencias sociales. Lo cual torna la labor de los maestros más sencilla, lo cual beneficia a los alumnos y permite que se desarrollen de manera más adaptativa generando un ambiente sano en la escuela.

Raya, Pino y Herruzo (2009) realizaron un estudio con el objetivo de describir la relación que existe entre la conducta agresiva en una muestra de escolares informada por los padres por medio del BASC (*Sistema de evaluación de la conducta de niños y adolescentes*), el Cuestionario de Crianza Parental la cual mide las actitudes paternas y

maternas hacia la crianza de sus hijos que agrupa en siete escalas: nivel de apoyo social y emocional que una madre o padre está recibiendo; satisfacción con la crianza; grado de interacción y conocimiento que los padres tienen de su hijo; percepción que los padres tiene de la efectividad de la comunicación con su hijo; nivel de exigencia de cumplimiento de las normas impuesto por los padres; habilidad de los padres para proporcionar independencia al hijo; actitudes de los padres acerca del papel que desempeña el género en la crianza.

Como resultados, se obtuvieron que determinados aspectos del estilo de crianza de los padres y la conducta agresiva en los hijos está presente de manera simultánea. En este sentido, los resultados obtenidos reflejan una elevada relación entre determinadas características del estilo de crianza y la conducta agresiva, de manera que una combinación de puntuaciones altas en autonomía de la madre junto con puntuaciones bajas en satisfacción con la crianza y compromiso del padre y disciplina de ambos progenitores, influyen significativamente en el incremento de la probabilidad de que se dé una puntuación elevada en agresividad según el BASC.

Piqué (2009) explica que los padres tienden a sentirse frustrados al no saber cómo manejar situaciones problemáticas con los niños, por ello es recomendable que estén dotados de características como la comprensión, empatía, simpatía y comunicación constante con los hijos, esto permite que los hijos expliquen sus problemas y comprendan de una mejor manera lo que deben hacer, ambas partes podrán explicar los factores que influyan y encontrar solución ante diversos problemas.

Monje (2013) dice que la comunicación entre el maestro, el estudiante y padres es esencial cuando surge algún problema, cuando se requiere intercambiar información o concepciones de la realidad, cuando se desea dar algo de sí. La comunicación va más allá de que el maestro hable y el estudiante escuche, es más que el simple intercambio de palabras entre personas. Es además de lo anterior la manera de expresar, la forma de dirigir el mensaje, el cual tiene dos significados, el directo dado por las palabras, y el que surge por la relación simbólica que se establece entre maestro, estudiante y padres.

2.1.2. ESCUELA

Las habilidades que el profesor adopte al comunicarse con los alumnos influyen directamente en el aprendizaje y en el ambiente de trabajo. Por ello se considera importante adoptar destrezas sociales, comunicación empática y ajustes emocionales, para evitar sentirse irritables o incapaces de actuar de manera activa y creativa en el entorno social y escolar (Piqué, 2009).

En los artículos revisados, se encuentra la importancia del acercamiento del profesor a los padres de familia y alumnos, enmarcando que existen diversas dimensiones, del medio del niño, institucional, personal, social y de prácticas diferenciales. Ayuda de manera directa a comprender el comportamiento y actitudes que los alumnos pudieran tener frente a situaciones dentro y fuera del aula (Waldegg, 2002).

El error constante de los profesores es la homogeneidad en la enseñanza. De acuerdo con Baquero (2001) es perjudicial para los alumnos debido a que cada uno se encuentra inmerso en diferentes contextos, el maestro debe verse obligado a saber que cada individuo está criado por diferentes padres y bajo distintos contextos, de esta forma la tarea de realizar programas y actividades que permita la integración a su sistema de enseñanza. De esta manera, el profesor tendrá la posibilidad de hallar homogeneidad únicamente en los resultados de aprendizaje en conocimientos básicos y competencias.

Del mismo modo, Deval (2013) argumenta que es tarea del profesor conocer a sus alumnos, saber sobre sus habilidades y capacidades, así como entender que cada uno avanza de manera distinta y no todos tienen el mismo nivel de entendimiento y reflexión. Las competencias implican un saber hacer, un saber sentir y un saber pensar; y sólo se es competente cuando acompañamos la comprensión y acción.

De Zubirí (2013) agrega que la práctica del docente tiene diversos desafíos a llevarse a cabo, principalmente: privilegiar el desarrollo frente al aprendizaje; abordar al ser humano en su complejidad, priorizar el trabajo en competencias básicas; desarrollar mayor diversidad y flexibilidad curricular en la educación básica y media; formación de individuos

autónomos; favorecer el interés por conocer; promover la solidaridad y la diferencia individual y, desarrollar la inteligencia intra e interpersonal

Ante esto el profesor requiere de un buen manejo de modelos de aprendizaje, tipos de habilidades de enseñanza, técnicas de motivación, estrategias pedagógicas para el manejo del salón de clases, principios y técnicas de modificación de la conducta, así como métodos de evaluación (Hernández, 2008, citado en Cabrera, Mendoza, Arzate & González, 2015). Esto les permitirá al familiar y a los alumnos que desarrollen sus habilidades individuales y autonomía que los lleve a tener iniciativa ante decisiones.

Viscardi (2008) acentúa que la falta de desarrollo en diversas áreas del niño se torna difícil el establecimiento de reglas y límites. Destaca la presencia de violencia e incorrecciones al interior del centro escolar, porque la ausencia de una regularidad normativamente asegurada en el trato con los docentes imposibilita determinar claramente cuáles son los límites que no pueden sobrepasarse. En este clima escolar los conflictos y las violencias pueden emerger como forma de apropiación expresiva, especialmente por parte de aquellos que más dificultades tienen para sentirse socialmente integrados a la vida escolar.

Un gran problema escolar, de acuerdo con Deval (2013), se debe a que muchos alumnos aprenden poco. Al cabo del periodo de escolaridad obligatoria, incluso de la que ya no es obligatoria, muchos no han adquirido conocimientos que se puedan considerar esenciales. Lo que se ha aprendido se olvida con rapidez, hay muy poca capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos en la escuela en situaciones concretas, en situaciones prácticas en la vida.

2.1.3. ALUMNOS

El sistema gubernamental y la forma educacional que están realizando sobre modelos de competencia, está trayendo como consecuencia confusión en la instrucción y repercutiendo en el aprendizaje de los alumnos (Cabrera, Mendoza, Arzate & González 2015). Sin embargo, el alumno construye su conocimiento a través de sus experiencias,

y también es necesario que ese conocimiento tenga significado para él y pueda emplearlo en su vida diaria.

Deval (2013) explica que el alumno además de poseer conocimiento requiere del desarrollo de la autonomía, esto da como resultado a un sujeto que tiene la capacidad de pensar, decidir, actuar por uno mismo, de acuerdo con las propias convicciones sin verse aplastado por el peso de la autoridad o el de la tradición. Ser autónomo es estar gobernado por uno mismo, pero no por las pasiones del momento, por las tradiciones o el poder, sino por principios universales que valgan para todos.

En la educación la participación de los alumnos y las alumnas en la gestión de los centros y de las aulas es primordial y protagónico; es decir, no tienen que ser asistentes pasivos, sino que tienen que ir convirtiéndose en actores principales del aprendizaje y del conocimiento. De esta forma, el maestro actúa como un ente conductor y el alumno se encarga de decidir qué herramientas le permitan adaptarse a la vida.

Viscardi (2008) explica que bajo esa guía, el alumno aprende a aprender, a respetar, reflexionar y analizar críticamente sus propias ideas y creencias acerca de la enseñanza y el aprendizaje, está dispuesto al cambio; lo aprendido se vuelve significativo, teniendo sentido y siendo funcional para él mismo. El alumno establece autonomía, autodirección, el profesor debe apoyarlo en un proceso gradual de transferencia de la responsabilidad y del control del aprendizaje.

Montero (2005) agrega que una cualidad no menos importante es la capacidad de autoevaluación, debido a que tiene relevante significancia en la vida psíquica humana desempeñando una doble función, reguladora y orientadora de la conducta en las más y variadas esferas de los actos, en cada acción está implícita porque el sujeto actúa en uno o en otro sentido según sea su autovaloración, lo que constituye el eje fundamental de la autorregulación en el comportamiento.

Barriga y Hernández (2005, citado en: Cabrera, Mendoza, Arzate & González, 2015) mencionan que una alternativa en esta forma de enseñanza es el modelo de aprendizaje

significativo, en donde el alumno además de construir sus propio conocimiento a partir de sus experiencias, puede encontrar una forma de aplicación a ese conocimiento adquirido, en su vida cotidiana en donde el profesor funge como guía, debido a que enseñar no sólo es proporcionar información, sino ayudar a aprender, para ello, debe tener conocimiento de quiénes y cómo son sus alumnos.

Carli (1999) explica que promover la autonomía en los alumnos es complicado cuando ellos no la tienen; al estar forzados a horarios, programas, contenidos escolares, libros de texto, y en los que ellos tienen una escasa participación, por ello se sugiere que los maestros permitan a los niños tomar un papel activo en el aprendizaje y promuevan su participación dentro del aula.

Cabrera, Mendoza, Arzate y González (2015) explican que uno de los espacios de trabajo del psicólogo como auxiliar y ayuda a la población es en la educación básica, en el cual se pretende mejorar el desempeño de los alumnos en conjunto con padres, maestros y supervisores. Aunado a esto se ofrece orientación a padres de familia y asesoría a maestros de grupo regular desde un sentido colaborativo, con el fin de hacer un esfuerzo conjunto en bien de los educandos.

Piqué (2009) explica que los alumnos, al desarrollar inteligencia emocional, se permiten atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa. La Inteligencia emocional engloba una serie de cualidades emocionales que parece tener importancia para el éxito. Por ejemplo la empatía, la expresión y comprensión de sentimientos, el control de los estados de ánimo, la independencia, capacidad de adaptación y la capacidad de resolución de problemas, lo cual da como resultado acciones positivas al enfrentar diversas situaciones escolares y familiares.

2.2 VIOLENCIA ESCOLAR

La educación para la convivencia integra es el interés por promover habilidades sociales e interpersonales en los alumnos con el interés de que estén siempre al servicio de objetivos morales y prosociales. Se busca pues la educación socio-moral y afectiva de la

persona, como expresión de una educación integral y como prevención efectiva de conflictos en el centro escolar, pero también en la sociedad democrática (Correa y Torres, 2002). La violencia afecta de modo especial el ambiente escolar. El deterioro de las relaciones perjudica la calidad de las clases y el desempeño académico de los alumnos. Uno de los problemas más serios con los que se enfrenta el sistema educativo de cualquier país contemporáneo es el del agravamiento de las situaciones generadoras de violencia en las escuelas.

La violencia puede ser entendida como un patrón adaptativo desde el punto de vista de la etiología, las agresiones son un fenómeno de suma importancia para la humanidad en general y para la sociedad, debido a que se desempeña en todos los ámbitos de la vida cotidiana de una persona, ya sea violencia de género, familia, laboral, escolar, etc. (Raya y Pino, 2009). Del mismo modo, en estos diversos espacios se puede generar tanto violencia física como emocional o psicológica.

De acuerdo con Viscardi (2008), la violencia implica un conjunto de incivildades, es decir, de agresiones cotidianas al derecho de cada quien a ver su persona respetada: palabras hirientes, interpelaciones, humillaciones, y esto tanto por parte de los alumnos hacia el personal docente como a la inversa. Es básicamente agresión física entre los alumnos de la institución, apareciendo las agresiones contra los profesores y la depredación de materiales como hechos secundarios. Para los alumnos las incivildades (respeto por normas escolares y de convivencia) no son percibidas como violencias, restringiéndose el concepto al de violencia física o agresión verbal.

Abramovay (2005) explica que el tópico de la violencia escolar fue incluido en los escenarios nacional e internacional como uno de los grandes desafíos a los que hay que enfrentarse en el establecimiento de una cultura de paz. Ese tema está rodeado por grandes dificultades, en términos de la formulación de conceptos y de explicaciones sobre los orígenes y las causas de los actos violentos practicados en el ambiente escolar.

Este fenómeno se presenta de dos maneras, la primera refiere al trato irrespetuoso hacia funcionarios y discípulos. La segunda, además de incluir la reincidencia en la primera,

implica la alteración en el funcionamiento del centro por infracción de normas administrativas, pequeñas depredaciones del local y sus materiales, inasistencias injustificadas o promoción de disturbios en clase y agresiones hacia los compañeros. Viscardi (2008) agrega que las faltas muy graves incluyen también la reincidencia en los puntos anteriores, las agresiones hacia las autoridades, los hechos de violencia física, porte de armas o actos de destrucción significativos del local, la realización de actos políticos o religiosos, la introducción de drogas, alcohol o materiales pornográficos y los actos inapropiados contra los símbolos nacionales.

Si bien la agresividad puede ser entendida como un patrón adaptativo desde el punto de vista etológico, las agresiones son un problema de suma importancia para la humanidad en general, y para las sociedades occidentales en particular (Raya, Pino & Herruzo, 2009). Las altas tasas de fenómenos como la violencia de género, violencia intrafamiliar, malos tratos en la infancia, delincuencia, etc., los sitúan como un componente importante de una variada gama de problemáticas psicosociales que justifican sobradamente su estudio desde un punto de vista psicológico.

Recientemente se ha estudiado de manera más exhaustiva la violencia escolar debido a que en los últimos años se han registrado con más frecuencia agresiones físicas, con conductas como romper las propiedades de otros, golpear a otros o hacer daño a los animales. Las conductas verbales violentas se manifiestan mediante discusiones críticas, amenazas, insultos y negación de responsabilidad. Provocando la preocupación de padres de familia docentes y alumnos. Alonso (2008) dice que el tema de la violencia escolar ha tomado una gran relevancia puesto que se está manifestando de manera generalizada, por lo que podría afirmar que el proceso de socialización en las aulas ha cambiado.

Por lo anterior, Abramovay y Rúa (2002) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de analizar las percepciones de los alumnos, padres, profesores, directores y funcionarios de las escuelas públicas y particulares. Encontraron que el 45 % de los alumnos al estar en contacto con ambientes escolares violentos son incapaces de concentrarse en los

estudios, el 32% se sienten nerviosos, cansados, y finalmente otros pierden interés en ir a la escuela (31%).

Basado en esos datos, el estudio destaca la importancia de brindar una persistente atención al entorno inmediato de la escuela y a su ambiente interno. Eso implica poner el acento en la interacción entre el centro educativo, la familia y la comunidad. Se pone también énfasis en la necesidad de crear mecanismos de negociación sobre los reglamentos y las normas internas de la escuela, así como de concientizar a los profesores sobre las diversas maneras por las que se expresa la violencia.

Carli (1999) explica que podemos situar algunas de las problemáticas ligadas con la niñez que se presentan hoy en las escuelas: 1) problemáticas culturales y sociales relacionadas con la diversidad, tipos de crianzas familiares, lenguajes, valores, etc., 2) problemáticas sociales y culturales relacionadas con el trabajo infantil y la pobreza; 3) problemáticas relacionadas con el impacto socializador e identificador del consumo sobre los niños y, 4) problemáticas relacionadas con la conflictividad propiamente escolar. La violencia que tienen lugar en los actuales sistemas educativos nos obligan a reflexionar sobre los procesos que conforman la cultura y la práctica escolar.

Alonso (2008) señala que al analizar el problema de la violencia es necesario revisar la realidad de los centros escolares, para buscar soluciones, jornadas, y tener muy claro que tan importante es la educación social, identificando y conociendo la existencia de la violencia en las aulas; analizar los aspectos psicológicos de dicha violencia; establecer pautas de soluciones o intervenciones para mejorar y prevenir dichas actuaciones, y difundir los resultados para implantarse en los diferentes centros educativos.

Las causas de la violencia son múltiples, por lo cual es recomendable sea atendida desde diversos enfoques, entre las condiciones de riesgo detectadas en los estudios científicos destacan la exclusión social o el sentimiento de exclusión, la ausencia de límites, la exposición a la violencia a través de los medios de comunicación, la integración en bandas identificadas como violentas. También se ven inmiscuidas situaciones sociales de riesgo como recursos económicos familiares, la familia, medios en los que se

desarrolla el niño, entre otros (Abramovay, 2005). Así también, el tipo de comunicación usado durante la interacción de las personas y miembros del sistema escolar muchas veces propician malos entendidos (violencia verbal), la falta de claridad en las ideas expresadas y la incomprensión de quien escucha el mensaje podrían generar las disputas que se dan entre padres y maestros, durante el intercambio de ideas.

CAPÍTULO 3.

COMUNICACIÓN

3.1 TIPOS DE COMUNICACIÓN

El hombre necesita de los demás para su realización personal, hallar sus señas de identidad, es un ser sociable y en ello reside la grandeza de su persona al transformar y poder enriquecer el ambiente social y el medio físico que le rodea (García, 1994). Esta comunicación consigo mismo y su entorno en pro de su auto creación es ardua tarea que compromete su existencia y en constante alerta de progresión ascendente.

La comunicación es la función básica del docente, por lo que es conveniente que cada uno reflexione, para así tener una definición próxima a su interés: los docentes en todo proceso de evaluación de la actividad educativa ordinaria recurren al lenguaje como herramienta básica de la comunicación y a otros recursos didácticos (Schmidt, Maglio, Messoulam, Molina y González, 2009). De ahí que se afirme que el acto de comunicar es equivalente a transmitir y como toda actividad de información, se da un contenido, mensaje y una intención, por lo que se infiere que la comunicación educativa es un tipo de comunicación humana que persigue logros educativos.

Piqué (2009) reporta que muchos de los conflictos en el aula están relacionados con la falta de habilidades sociales por parte de los alumnos y docentes, en general ambos poseen poca habilidad de resolución de problemas y comunicación, esto conlleva a situaciones de disturbio más frecuentes, el equilibrio entre la disciplina y la comunicación, así como el acercamiento personal e individual con los alumnos marca diferencias entre problemas escolares y personales del alumno.

En la enseñanza y la educación tanto el maestro como el estudiante tienen que estar comprometidos para que la comunicación pueda llevarse a cabo. El maestro supervisa el aprendizaje, se hace responsable y maneja su autoridad en lo que enseña, de no ser así,

este proceso no sería posible. El estudiante se compromete a respetar la autoridad del conocimiento del maestro y sobre todo a esforzarse para lograr su aprendizaje (Aguilar, 2002).

Existe un conjunto de tareas que los profesores asignan con la finalidad de promover la comunicación y conductas familiares que han probado ser importantes para preparar el aprendizaje del niño en el centro escolar: hablar con el niño, escucharle con atención, leerles a los niños y escuchar cómo leen, hablar sobre lo que los padres y el hijo están leyendo, contar historias, hablar todos los días, y escribir cartas (Trujillo 2013). Todas estas actividades conllevan interacciones verbales entre los padres y el hijo que tienden a ser difíciles al inicio pero como resultado ofrecen interacciones verbales y afectivas que amplían la capacidad de escucha y comprensión.

Se vuelve una tarea fundamental que la información fluya entre los sistemas de la educación. Por lo que Montero (2005) agrega que lo idóneo es brindar a los docentes un conocimiento tanto general como específico que contribuya a la dirección eficiente de la comunicación como un elemento necesario en la preparación psicológica de los estudiantes y su influencia positiva en la calidad del aprendizaje.

Se convierte en una tarea para todos comprender y permitir la circulación de información mediante el proceso verbal. Trujillo (2013) reporta que las familias que están muy ocupadas pueden olvidar el hábito de conversar diariamente entre sus miembros, pero el docente participa pidiendo a los padres que inviertan al menos un minuto diario en conversar deliberadamente con cada hijo, escuchando con atención lo que el niño tiene que decir sobre lo que le ha pasado en el día, sin distraerse con otros miembros de la familia o con la televisión, esta actividad les demostrará lo irreplicable y preciosos que pueden ser esos momentos de interacción con sus hijos.

Del mismo modo se puede tener mayor alcance de conocimiento sobre los problemas frecuentes en el aula cuando se comparten las experiencias personales entre maestros y padres. Aguilar (2002) reporta que la práctica en la comunicación de experiencias es

benefactora en contextos de grupos pequeños, como un salón de clases en el que participe el maestro y los padres de familia de un mismo grupo.

En desacuerdo con esto, de Mangione y de Anglat (2002) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de comprender un conocimiento directo de la educación de la familia a través del estudio de las personas en su contexto familiar, mediante la identificación de tipos de comunicación para comprender cómo ven las cosas.

La muestra estuvo construida de 144 padres (49 varones y 95 mujeres edad media de 42.6) de niños que cursaban 6° de primaria. Se aplicó el cuestionario de Gambрил y Richey, que consta de 40 ítems, cuenta con dos partes para evaluar ansiedad social y probabilidad de respuesta. Con la finalidad de obtener cuatro categorías: no asertivo, indiferente, ejecutor ansioso y asertivo. Los estilos educativos familiares se determinaron a partir de seis situaciones proyectivas, con base en entrevistas a profundidad a padres y docentes, se encuadraron el estilo rígido, el permisivo, exigente con apoyo a diálogo y afecto.

Como resultado se obtuvo que no existe correlación entre la comunicación asertiva y los estilos educativos familiares, aunado a esto se encontró que las respuestas asertivas o no asertivas son apropiadas por los hijos de acuerdo al testimonio de los maestros. Desde el punto de vista de García (1994), los estímulos que el alumno recibe deben atraer sus facultades y mover su interés como respuesta a necesidades y satisfacción de las mismas, la comunicación se hace estrella para guiar de lo conocido a lo desconocido, de la ignorancia al descubrimiento, al saber.

Correa y Torres (2002) consideran la comunicación pedagógica (o educativa) como una variante peculiar de la comunicación interpersonal, con gran efecto instructivo y educativo, no sólo en la escuela, sino también en la familia y en la comunidad, aunque es en la institución escolar donde adquiere mayores potencialidades formativas y desarrolladoras, por las propias funciones que cumple dentro de la sociedad.

3.1.1 COMUNICACIÓN AGRESIVA

Las personas agresivas -activas y pasivas- enfatizan en la defensa de los pensamientos y opiniones propios y expresan emociones, sentimientos y opiniones de manera inapropiada, sin considerar los derechos de las demás personas. A veces no los toman en cuenta, carecen de habilidades para afrontar situaciones conflictivas, frente a estas oponen una lucha violenta, verbal o física (de Mangione y de Anglat, 2002). Su comportamiento externo revela el predominio de la emoción sobre la razón en las conductas verbales y no verbal gesticulares. Se dirigen a otros con volumen elevado de voz, precipitación que trastorna la fluidez verbal y marcada por amenazas.

Los pensamientos que predominan en estas personas reflejan radicalidad, rigidez y exceso en la defensa de los propios intereses y derechos. Sitúan los pensamientos y sucesos en términos antagónicos. En esta polarización se manifiesta la incapacidad para incluir matices en la valoración de personas y hechos, para adoptar posturas mesuradas y equilibradas. La violencia, es el uso deshonesto, prepotente y oportunista de poder sobre el contrario, sin estar legitimado para ello.

Peña (2006) explica que los individuos agresivos tienden a los conflictos con diversas personas y en diferentes ámbitos de su vida, el conflicto puede ir acompañado de una manifestación agresiva, ante la falta de habilidades para resolverlo de forma pacífica. La agresividad no siempre va aislada sino que puede ir acompañada de violencia cuando uno de los miembros utiliza procedimientos deshonestos, abusa de su poder y su objetivo es la destrucción y el daño como afirmación.

Pereira (2008) sugiere que la intimidación probablemente es la forma común de falsa asertividad es la agresividad, la cual con frecuencia solo constituye una fachada tras de la cual se oculta una debilidad interior en vez de una fortaleza. La asertividad y la agresividad son comportamientos que pertenecen a categorías distintas, de forma que una persona que se hace más asertiva no tiene justificación para hacerse más agresiva.

La mayor parte del tiempo la conducta agresiva o de intimidación no es necesaria, por cuanto generalmente una comunicación clara y sincera de las necesidades o deseos de la persona tiene probabilidades de merecer el respeto de las otras y de permitirle lograr lo que quiere. Por otra parte, en la conducta agresiva, las consecuencias a corto plazo pueden parecer favorables, por cuanto las personas consiguen de forma agresiva o violenta sus propósitos y manifiestan sus pensamientos y sentimientos.

De Mangione y de Anglat (2002) señalan como una necesidad que la educación en general se centre en enseñar el modo adecuado de comunicación sin uso de violencia, debe completarse promoviendo el desarrollo social y emocional. Así pues, la educación debe orientarse al pleno desarrollo de la personalidad del alumno cognitivo, afectivo, social y moral. Esto implicaría la garantía de prevención de problemas de violencia y psicopatologías que aquejan a la sociedad. La comunicación agresiva anula el derecho de las otras personas generando odio y resentimiento. De esta forma, a largo plazo, el comportamiento agresivo provoca que las personas eviten la relación interpersonal con el agresor o la agresora.

3.1.2 COMUNICACIÓN PASIVA

La comunicación pasiva tiende a estar caracterizada por un bajo volumen de voz, falta de fluidez verbal, bloqueos tartamudeos, silencios y muletillas, suelen tener pensamientos, pretextos para justificar su carencia de derechos con respecto a pedir ayuda, reflejan dependencia y relación con los demás, necesidad de ser apreciados por el mundo de allí su temor a ofender, molestar o perder el aprecio de los demás, usualmente tiene falta de decisión los sentimientos que predominan son la ansiedad, culpabilidad, incomprensión, baja autoestima y represión de los sentimientos y emociones (de Mangione & de Anglat, 2002).

Para las personas que usan comunicación pasiva, se les dificulta defender los derechos e intereses personales, porque carecen de capacidad para expresar los propios sentimientos y opiniones, al mismo tiempo se inclinan ante los deseos de los demás,

encerrando los suyos en su interior (Pereira, 2008). Suelen tener estallidos de agresividad por el cumulo de emociones y sentimientos.

De acuerdo con Güell y Muñoz (2000, citado en: Pereira, 2008) se ha comprobado que la conducta pasiva se encuentra relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y, sobre todo, con baja autoestima. Las personas pasivas siempre tienen temor de molestar a las demás, tienen dificultad para afrontar una negativa o un rechazo y sufren de un sentimiento de inferioridad.

3.3 ASERTIVIDAD

En la literatura revisada se encuentra que asertividad significa tener la habilidad para transmitir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, cuya meta fundamental es lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario. Igualmente, ser asertivo implica actuar bajo la plena convicción de que se tiene el derecho de ser uno mismo y de expresar los propios pensamientos y sentimientos, en tanto se respeten los derechos y la dignidad de los demás (Parra, 2003 citado en: Monje, 2013).

Al integrar todas estas definiciones, se puntualiza que la asertividad ha sido definida en términos de la legitimidad y honestidad de los derechos, creencias e intereses, sin violar los de otras personas, y respetar a los otros. Sin embargo, la conducta asertiva ha sido definida de varias maneras; tanto como una conducta que permite establecer una relación con los demás sin producir ansiedad, como la que permite la maximización del valor del reforzamiento en la interacción social, como una conducta positiva, directa.

Montero (2005) define la conducta asertiva como el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos,

preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el autorreforzamiento y maximizar la probabilidad de conseguir refuerzo.

El comportamiento asertivo facilita que la persona se sienta más satisfecha consigo misma y con los demás. Las experiencias de seguimiento de casos clínicos en los que se ha empleado el entrenamiento asertivo con éxito, confirman una mejora en las relaciones sociales. Güell y Muñoz (2000, citado en: Pereira, 2008) indican además que uno de los componentes de tipo ético que se presupone en la actitud asertiva es que ninguna persona tiene derecho de aprovecharse de los demás.

Pereira (2008) explica que las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y escuchan con respeto las reclamaciones o ideas que manifiestan las demás personas. La base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras personas.

Ante esto, Monje (2013) realizó un estudio con el objetivo de determinar la influencia de la comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje de los estudiantes. El entrenamiento en comunicación asertiva de los docentes influye en el aprendizaje escolar. La población participante estuvo conformada por 42 docentes, 25 mujeres y 17 hombres de la institución educativa Colegio Empresarial de los Andes. Para la recolección de la información se utilizó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA). La investigación se realizó mediante un estudio pretest-postest. Se realizó la primera aplicación de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA). Posteriormente se realizó una intervención de capacitación sobre comunicación asertiva a la muestra seleccionada. Finalmente se aplicó la prueba pos-test (Escala Multidimensional de Asertividad, EMA).

Como resultados se encontró que la comunicación asertiva permite a los alumnos comprender de mejor manera las materias vistas en la escuela, la asertividad indirecta

disminuye, queriendo decir que al ser los docentes asertivos dedican más tiempo, esmero, y preocupación pedagógica y didáctica hacia los estudiantes, disminuye la probabilidad que utilicen medios indirectos para comunicarse como el celular, correos electrónicos, entre otros. Finalmente, se destacó que a medida que los docentes utilizaban medios de comunicación no asertivos, es decir, profesores que no creen en sus estudiantes o que tienen mala imagen de ellos, aumentaba la asertividad indirecta.

De acuerdo con Mangione y de Anglat (2002), la asertividad se refiere a la expresión adecuada de las emociones en las relaciones sociales sin que se genere ansiedad o agresividad. Es la capacidad de autoafirmarse en situaciones interpersonales, manifiesta la capacidad para expresar pensamientos, sentimientos ideas y opiniones o creencias a otros de una manera efectiva, directa, honesta y apropiada de modo que no se violenten los derechos de los demás. Esto en el ámbito escolar permite una amplia posibilidad de entendimiento entre docentes, alumnos y padres.

García (2010) agrega que para ejecutar competentemente una tarea interpersonal, al hablar de habilidades, nos referimos a un conjunto de conductas aprendidas. Son algunos ejemplos: decir que no, hacer una petición, responder a un saludo, manejar un problema con una amiga, empatizar o ponerte en el lugar de otra persona, hacer preguntas, expresar tristeza, decir cosas agradables y positivas a los demás. Así, la asertividad es un concepto restringido, un área importante desde luego, que se integra dentro del concepto más amplio de habilidades sociales.

La conducta asertiva y habilidades sociales permiten a alumnos y maestros desenvolverse de una manera positiva dentro y fuera del aula, también permite que cada persona pueda expresarse con libertad, respetando sus puntos de vista y los de otros, de esta manera, todos se puedan expresar sin miedo a ser juzgados (Correa y Torres, 2002).

Debido a que la comunicación es el principal medio que posee el hombre para interactuar con su medio, se sugiere que esta sea clara evitando que la o las personas que están a su alrededor puedan comprender lo que pretende expresar. La manera en que cada persona expresa ideas y sentimientos es lo que le da pauta al tipo de relación (positiva o

negativa) que tendrá con otras personas. Es por eso que resulta importante poner atención en este tema para evitar caer en una comunicación violenta.

CAPÍTULO 4

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

4.1 COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

Las dificultades en la comunicación afectan la personalidad y la capacidad de actuar adecuadamente en el entorno social. En opinión de Pereira (2008), la comunicación se refiere tanto a la conducta verbal como no verbal. Dentro de un contexto social, significa interacción o transacción, e incluye todos los símbolos y claves que las personas utilizan para dar y recibir un significado.

La comunicación no violenta (CNV) es una herramienta de comunicación, principalmente verbal, que puede servir para resolver conflictos entre dos o más partes, y cuya práctica igualmente mejora las relaciones consigo mismo, ayuda a aclarar, definir los valores y principios que rigen la propia vida. Siu (2008) explica que el objetivo de la comunicación no violenta no es cambiar la conducta de la gente para obtener lo que deseamos, sino establecer relaciones honestas y empáticas, que propicien la voluntad de colaboración necesaria para eventualmente satisfacer las necesidades de todos los involucrados.

Llevar a cabo la comunicación de manera funcional permite a la persona manejar de manera más competente y precisa las situaciones del ambiente en que se encuentra, por cuanto puede expresarse claramente ante las demás personas, estar en contacto con las señales que provienen de su yo interno, conocer lo que piensa, siente, ve y escuchar lo que está fuera de sí y diferenciarlo de su ser (Pereira, 2008). En contraposición, la persona que se comunica de manera disfuncional no interpreta de forma adecuada los mensajes que le llegan del entorno, por cuanto tampoco es una persona abierta a lo que ella misma piensa y siente.

Para Roca (2005) la CNV funge como un modulador de las relaciones inter e intrapersonales. Se trata, por lo tanto, de un enfoque que puede aplicarse de manera

efectiva en todos los niveles de comunicación en las situaciones más diversas: relaciones íntimas, familia, escuela, organizaciones e instituciones, negociaciones diplomáticas y comerciales, disputas y conflictos. Es decir que esta herramienta nos permite actuar en toda situación de la vida en general.

Esto se debe a que en la CNV se encuentra inmersa la posibilidad de observar las situaciones sin juzgar. Rosembreg (2006) explica que dentro de los procesos de la comunicación no violenta se encuentran la observación de los actos concretos que están afectando nuestro bienestar; reconocer cómo nos sentimos en relación con lo que observamos; expresar las necesidades, los valores, los deseos, etc., que dan origen a nuestros sentimientos y finalmente las acciones concretas que pedimos para enriquecer nuestra vida. Por ende, implica la separación entre observación y evaluación, se hace explícita la necesidad de observar claramente aquello que vemos, oímos o tocamos y que afecta el bienestar, sin mezclarlo con una evaluación que podría empeorar la situación.

De Mangione y de Anglat (2002) reportan que tanto las personas agresivas como las pasivas padecen las consecuencias derivadas de sus comportamientos: tendencia a la huida o rechazo por parte de los demás; conducta de círculo vicioso ya que su hostilidad genera en otros hostilidad, que a su vez se retroalimenta. En algunos casos las personas pueden intentar provocar sentimientos de culpabilidad para forzar a otra a actuar de cierta manera, esta forma de manipulación suele consistir en acusaciones de egoísmo o en la reclamación de ciertos deberes u obligaciones.

Cabrera, Mendoza, Arzate y González (2015) enfatizan que con la CNV las personas se comunican de manera tal que puedan expresar con claridad sus necesidades, de una manera que el lenguaje pueda ser comprendido por quien lo escucha. Por ello se requiere evitar el uso del miedo, la culpa, la vergüenza, la acusación, la coerción y las amenazas, de lo contrario la otra persona puede sentirse agredida o insultada.

La comunicación no violenta supone utilizar la empatía para sustituir las pautas de responder a los juicios y a las críticas de otras personas con ataques. Las relaciones de resistencia, defensa y violencia se ven reducida al mínimo, ya que cuando nos centramos

en clarificar lo que observamos, sentimos y queremos, resurge una nueva forma de expresión (Siu, 2008).

4.1.1 EMPATÍA

Roca (2005) explica que el objetivo de la CNV consiste en establecer una relación basada en la sinceridad y la empatía. Cuando los demás confían en que nuestro propósito primordial es la calidad de la relación y que esperamos que el proceso satisfaga las necesidades de todos, pueden confiar en que nuestras peticiones son realmente eso y no exigencias camufladas.

La empatía es una respetuosa comprensión de la vivencia de los demás. En lugar de ofrecer empatía, solemos ceder a la fuerte urgencia que sentimos de dar consejos o tranquilizar a nuestro interlocutor, y de explicarle cuál es nuestra opinión o cómo nos sentimos (Roca, 2005). Sin embargo, exige de nosotros que vaciemos nuestra mente y escuchemos con todo nuestro ser a la otra persona.

Un elemento clave de la empatía es la presencia, la capacidad de estar totalmente presentes con la otra persona y lo que está sintiendo. Esta calidad de presencia es la que distingue la empatía de una comprensión intelectual o de compadecerse ante lo que le ocurre a otra persona. Aun cuando en algunas ocasiones podamos optar por compartir los sentimientos que se despiertan en nosotros al escuchar a otras personas, conviene que tengamos muy presente que compartir cómo nos conmueve lo que oímos del otro no es lo mismo que ofrecer empatía.

Siu (2008) argumenta que es imposible darle a alguien algo que no tenemos. Las personas requieren reconocer la existe un malestar que les impide actuar empáticamente con los demás, de esta forma la otra persona podría dotarla de la empatía que necesita. Otras veces se necesita proveer a sí mismo de una especie de empatía de “primeros auxilios” prestando atención a lo que le ocurre con la misma presencia y concentración que ofrece a los demás.

Por otro lado, Roca (2005) recomienda dar a los demás la oportunidad de expresarse plenamente antes de centrarnos en buscar soluciones o satisfacer sus peticiones. Ya que si se accede con rapidez a cumplir las peticiones, a veces no se permite la transición de un verdadero interés en los sentimientos y necesidades. La comunicación inicial suele ser como la punta de un iceberg, y a menudo tiene debajo todo un cúmulo de sentimientos relacionados, por lo general mucho más poderosos, y que aún no se han expresado. Al mantener la atención centrada en lo que les ocurre a los demás, se extiende la oportunidad de explorar su interior y la expresión plena de sentimientos.

La empatía analizada desde una perspectiva multidimensional, que incluye componentes cognitivos y emocionales, se ha relacionado con la conducta agresiva y con la conducta prosocial. Moreno, Estévez y Murgui (2009) han descrito dos componentes centrales de la empatía, la preocupación empática (sentimientos de preocupación y tristeza ante la necesidad de otra persona) y la toma de perspectiva (la habilidad para comprender el punto de vista de la otra persona). La empatía se conceptualiza como una respuesta afectiva caracterizada por la aprehensión o comprensión del estado emocional de otra persona y que es muy similar a lo que otra persona está sintiendo o sería esperable que sintiera.

4.1.2 PETICIÓN Y EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS

El lenguaje suele dar pie a confusiones, utilizar el verbo “sentir” cuando en realidad no se está expresando un sentimiento, sino una creencia o una valoración a una situación que genera sentimientos en cada persona (Rosembreg, 2006). La CNV implica el reconocimiento del origen de los sentimientos, potencia la conciencia de que aquello que hacen o dicen los demás puede ser el estímulo, pero nunca la causa, de los sentimientos. De esta manera, los sentimientos son el resultado de cómo se toma lo que dicen y hacen los demás, y también de las necesidades y expectativas particulares en ese momento.

La petición implica una necesidad que se tiene para enriquecer la vida, cuando las necesidades se encuentran insatisfechas, las personas se atienen a la expresión de lo que se observa, siente y necesita. Pereira (2008) explica que forma parte de la vida

cotidiana expresar a los demás las necesidades para ello se requiere saber con toda claridad qué es lo que se quiere conseguir, y qué tipo de respuesta se espera, si no se tiene clara la respuesta que se espera, es imposible iniciar conversaciones productivas, por el contrario terminaran por no satisfacerse las necesidades.

Las peticiones se interpretan como exigencias cuando quienes las reciben temen ser objeto de recriminaciones o castigos si no acceden a satisfacerlas. Cuando una persona percibe exigencia, sólo ve dos opciones posibles: la sumisión o la rebelión (Roca, 2005). En cualquiera de los dos casos, advertirá una actitud coercitiva en la persona que le pide algo y disminuirá su capacidad de responder a dicha petición de manera compasiva.

Para lograr construir una petición desde la CNV requiere de un objetivo, debido a que nos orienta para reestructurar nuestra forma de expresarnos y de escuchar a los demás. En lugar de obedecer a reacciones habituales y automáticas, nuestras palabras se convierten en respuestas conscientes con una base firme en un registro de lo que percibimos, sentimos y deseamos.

CAPÍTULO 5

TALLER PARA PADRES – MAESTROS Y ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

5.1 MÉTODO

La educación es trabajo en conjunto de padres, maestros y alumnos, el equilibrio y la unión de estos permite una mejor comunicación. Las relaciones que se suscitan dentro de las escuelas suelen ser conflictivas, ya sea por el acoso escolar o comunicación poco asertiva (uso de comunicación violenta) entre los padres y maestros. Por lo anterior, surgen las siguientes preguntas de investigación ¿Cuál es la opinión de padres y maestros sobre la convivencia en actividades académicas?, ¿la comunicación no violenta permitirá una interacción positiva entre profesores y padres de familia? Y, finalmente, ¿la convivencia fuera del aula entre padres y maestros promoverá la comprensión mutua?

Objetivo general

- Crear un espacio que fomente la Integración y participación de los padres de familia y docentes en las actividades académicas mediante el uso de la comunicación no violenta

Objetivos específicos

- Conocer la opinión que tienen los padres sobre el papel que desempeñan los maestros en el ámbito académico, por medio de una entrevista.
- Conocer la opinión que tienen los maestros sobre el papel que desempeñan los padres en el ámbito académico, por medio de una entrevista.
- Expresar peticiones y necesidades a maestros o padres mediante la comunicación no violenta.

- Reconocer las tareas que debe desempeñar un padre y/o madre de familia mediante el reconocimiento de deberes, derechos y obligaciones.
- Cada integrante reconocerá las herramientas que posee mediante las actividades del taller

Criterios de inclusión y exclusión

Participación voluntaria

Padres de familia pertenecientes a los grupos de 2° y 3°.de educación primaria

Ser pertenecientes a la comunidad escolar de la primaria

Población

Maestros y padres de familia pertenecientes a la comunidad escolar de la escuela primaria José María Velásquez

Muestra

La selección de los participantes fue a partir de un muestreo intencional no probabilístico. La muestra estuvo compuesta por dos profesoras de los grupos de 2° y 3°, 17 padres de familia (inicial) de ambos grupos.

Descripción de la población

Durante los últimos 2 ciclos escolares la escuela ha presentado diversos sucesos que han truncado la comunicación entre profesores y padres de familia. De alguna manera los maestros manifiestan tener miedo a ser acusados con autoridades que legislan el cuidado de los derechos humanos por cualquier comentario o llamado de atención hacia los niños; por otro lado, los padres de familia mencionan que no les parece la manera en la que algunos profesores se dirigen a los niños.

Dentro de los antecedentes, la población escolar reporta que los padres de familia tuvieron una discusión con una maestra y la directora por discriminación (gestos despectivos) a un alumno no piojos, y tomaron la decisión de golpear a la maestra y directora para sacarlas de la escuela.

Escenario

Diferentes espacios de la escuela primaria José María Valazquez

Materiales para el taller.

Hojas

Lápiz

Aparatos para el taller.

Computadora

Cañón

Instrumento para el taller.

Opinión y calificación del trabajo de padres y maestros

Lugar de aplicación

Escuela primaria José María Velásquez, ubicada en avenida armadillos y guacamayas S/N Ecatepec de Morelos México, 55230 colonia Polígono 3.

5.2 PROCEDIMIENTO PARA EL TALLER.

El proyecto se llevó a cabo en las instalaciones de la escuela primaria María José Velásquez, las actividades de integración y círculos de aprendizaje interpersonal se realizaron de manera alterna.

1 sesión Familiarización y aplicación del pretest

Objetivo

Dar a conocer las características del taller y a los miembros del mismo. Explicar en qué consiste la comunicación no violenta a los participantes.

Materiales

Hojas

Pluma

Desarrollo

Antes de comenzar la sesión, se les solicitó a los participantes que contestaran el cuestionario de Opinión y calificación del trabajo de padres y maestros.

Durante esta sesión se pidió que narraran ¿cómo ha sido su experiencia en la convivencia entre ellos? y que expliquen ¿cuál es la función con la que debe cumplir un profesor y un padre de familia? Esto será de manera escrita y en el anexo 1 se muestra el procedimiento. (10 min)

Posteriormente se establecieron las reglas propuestas por padres de familia, profesor y facilitadora. Asimismo se explicó la importancia de comunicación no violenta (15min)

- Observación
- Sentimiento
- Necesidad

- Petición

Una vez terminada la actividad, los miembros del grupo se sentaron en un círculo y cada uno eligió una de las frases que estaban depositadas en una caja (anexo 2) completaron la frase y posteriormente dieron su nombre y/o agregaron comentarios (20 min).

Al término de la actividad la facilitadora dio la indicación a los participantes de cerrar sus ojos y se relajaran para recordar cada uno de los momentos que se vivieron durante la sesión.

Retroalimentación

Finalmente los miembros que desearon participar dieron su opinión sobre las actividades (5min).

Sesión 2 importancia de la comunicación (1 hora)

Objetivo

Que los padres de familia y profesores logren comprender cuáles son las responsabilidades que conlleva el papel que tiene cada uno en la educación mediante la expresión de sentimiento y peticiones.

Desarrollo

Durante esta sesión se dividió al grupo en dos (maestros y papás), se les atendió en horarios diferentes, el procedimiento fue el mismo para ambos grupos.

La facilitadora explicó el objetivo de la sesión, se revisaron los aspectos más relevantes de la sesión anterior y se resaltó el uso de la expresión de sentimientos y petición de comportamientos. Se dio una introducción sobre el significado de comunicación y los tipos que existen (20 min).

Posteriormente se realizaron las siguientes preguntas (15 min):

Para los papás:

Expresión de sentimientos: ¿Por qué decidí ser papá o mamá? ¿Qué responsabilidades conlleva ser padres? ¿Qué opino del trato de los maestros hacia mis hijos?

Peticiones: ¿Qué recomendaciones harían a los maestros?

Cada integrante del grupo respondió a las preguntas, mientras tanto la facilitadora debatió sobre las respuestas erróneas, por ejemplo:

- "Todos los maestros son groseros" ----- ¿todos han sido groseros?

Así pues, en los ejercicios se les pidió a los participantes que usaran peticiones en lugar de externar críticas.

Comentario:

- "Los padres mandan a sus hijos sucios a la escuela"

Petición

- "Los padres podrían apoyarnos con un mayor cuidado del aseo de los niños para evitar la propagación de alguna plaga".

Esto con la finalidad de reflexionar sobre las ideas expuestas y la reestructuración de ideas con la comunicación no violenta y la modificación de quejas por petición.

Para los maestros

Expresión de sentimientos:

¿Por qué decidí ser maestro? ¿Qué responsabilidades implica? ¿Qué opino sobre el trato que reciben los niños por los padres?

Peticiones:

¿Qué recomendaciones les haría?

En las peticiones se llegó a un acuerdo entre padres y maestros y eligieron una para exponerla al otro grupo, un integrante realizó el papel de papá y otro el de maestro. Se expresó la petición, finalmente el que escuchó la petición dijo cómo se sintió, qué cambiaría y cómo se sentiría si alguien le pidiera eso (15 min).

Retroalimentación (10 min)

La facilitadora resaltó los momentos vividos durante la sesión y destacó la importancia del uso correcto de las peticiones y los resultados de expresar los sentimientos.

Sesión 3 reconocer mis habilidades

Objetivo

Retomar las peticiones y reconocer los recursos que cada integrante posee para expresar una petición mediante la exposición de las mismas.

Actividad 1: Se explicó en qué consiste hacer una la petición y se dio una explicación de los factores que se deben identificar (necesidad), reconocer el porqué de la petición, cuestionar las peticiones (10min).

Actividad 2

Se dividió al grupo en parejas, posteriormente se dio una petición (anexo 3). Los participantes tuvieron que pensar en los motivos por los cuáles necesitaban hacer esa

petición y la estructuraron de acuerdo a las características expuestas a la actividad 1 (5 min).

Con la finalidad de evaluar si se comprendieron las características y ensayar las peticiones se llevó a cabo la siguiente actividad.

Actividad 3

Se eligieron a dos parejas que presentaron una a la otra su petición, la pareja que escuchó no dio respuesta ni emitió comentario; posteriormente la persona que estaba escuchando la petición repitió lo que escuchó, para saber si estaba prestando atención y si entendió lo que el compañero le dijo, la instrucción fue “te voy a pedir que intentes repetir lo que dijo tu compañera sin agregar ni quitar nada”; ¿aceptarías su petición? Y ¿por qué? Finalmente se preguntó a los observadores ¿qué hizo bien? ¿Qué agregarías tú? Se repitió una vez más el ejercicio para ensayar y agregar las observaciones (30 min).

Retroalimentación y cierre: los participantes que desearon participar agregaron comentarios finales, la facilitadora lo hizo también destacando los momentos más significativos (5 min).

Nota: en caso de suscitarse un comentario ofensivo se indicó que se interrumpiría el ejercicio y se daría pie al uso de la comunicación no violenta.

Sesión 3 reconocer mis habilidades (maestras)

Objetivo

Retomar las peticiones y reconocer los recursos que cada integrante posee para expresar una petición

Actividad 1

Se explicó en que consiste la petición y se dio una explicación de los factores que se deben identificar (necesidad), reconocer el porqué de la petición, cuestionar las peticiones (10min).

Esto con el objetivo de dar herramientas que permitan a los padres expresar sus sentimientos y emociones.

Actividad 1

Las maestras leyeron sus peticiones, sin responder ni hacer comentarios, posteriormente la persona que escuchó repitió lo que escuchó, para saber si estaba prestando atención y si entendió lo que el compañero le dijo, la instrucción fue “te voy a pedir que intentes repetir lo que dijo tu compañera sin agregar ni quitar nada”; ¿aceptarías su petición? Y ¿por qué? (10 min).

Actividad 2 Peticiones a los alumnos

Con ayuda de un alumno de un grado distinto al que las maestras atienden, se pidió que cada una hiciera la petición que le corresponda (anexo 3) y se dieron 3 min. Para estructurar, realizaron el ejercicio y se dio la siguiente instrucción al niño “pregúntale al profesor por qué te pide eso y cuando su respuesta te convenza dejas de preguntar”.

Una vez terminado se dijo: “te voy a pedir que intentes repetir lo que dijo la maestra sin agregar ni quitar nada”; ¿aceptarías su petición? Y ¿por qué? (10 min).

Finalmente se preguntó a la observadora ¿qué hizo bien? ¿Qué agregarías tú? Se repitió una vez más el ejercicio para ensayar agregar las observaciones (20 min).

Retroalimentación y cierre

Los participantes que desearon agregaron comentarios finales, la facilitadora lo hizo también destacando los momentos más significativos (5 min).

Nota: en caso de suscitarse un comentario ofensivo se propuso que se interrumpiría el ejercicio y se recordaría el uso de la comunicación no violenta.

Sesión 4 Exploración y reconocimiento de talentos

Objetivo

Conocer y exponer los talentos de cada persona mediante la comunicación no violenta, para fomentar la convivencia entre maestros y padres

Desarrollo

Durante esta sesión se pidió a los participantes que destacaran lo aprendido y los temas vistos durante las sesiones anteriores; así mismo, se hizo una lluvia de ideas que permitió a la facilitadora conocer qué tan claros quedaron los temas vistos: “comunicación no violenta, expresión de emociones y peticiones”

Posteriormente se pidió a los participantes que dieran una explicación sobre lo que es un talento, se hizo resaltar que “cualquier cosa que pueden hacer es un talento ya que ninguna otra persona lo puede hacer de la misma manera”.

Posteriormente la facilitadora en conjunto con el grupo pensó en las habilidades y talentos que poseen, solicitó que pasaron al frente y expusieran sus talentos.

Se realizaron las siguientes preguntas ¿cuál es mi talento?; ¿Por qué es un talento?; ¿cómo aprendí ese talento?

Retroalimentación

Una vez finalizada la actividad, cada participante habló de cómo se sintió al exponer su talento.

Sesión 5 si yo fuera (1 hora)

Objetivo

Experimentar la responsabilidad y las características que implica ser profesor.

Procedimiento

Se pidió a dos padres de familia que prepararan un tema para hablarlo frente al grupo (anexo 4).

Expusieron su tema frente al grupo, antes de esto se explicó a los padres expositores que ninguno de sus alumnos podía tocar los vasos de colores que estaban en las esquinas del salón debido a que estos indicaban:

- Una pelea o riña entre todo el grupo
- Que un niño está usando palabras altisonantes
- Alguien no está prestando atención
- Los alumnos están sobre una mesa

Nota: en caso de que los profesores “alumnos” tomaran los cuatro vasos sería equivalente a que el grupo entró en completo desorden. Entonces tendrán que encontrar la manera de decirle a sus padres (profesores) que tuvieron un problema con los niños y darán la queja a modo de petición y solicitando su apoyo (uso de comunicación no violenta).

El grupo intentó continuamente tocar los vasos.

Retroalimentación

Cada participante habló de su experiencia, realizaron comentarios sobre las dinámicas realizadas, resaltando las modificaciones que se podrían hacer en la interacción de profesores y padres de familia.

Sesión 6 solución de problemas

Objetivo

Que los participantes del taller puedan plantear solución a problemas escolares

Durante esta sesión se explicó a los participantes que cada problema tiene motivos diferentes, por ello las soluciones pueden ser diversas.

Posteriormente se plantearon los pasos que se deben seguir para intentar resolver un problema:

1. Comprender cuál es el problema
2. Saber qué es lo que pretendemos solucionar
3. Recordar qué actividades no han funcionado
4. Plantear posibles soluciones
5. Descartar las ideas que sean poco viables
6. Elegir por lo menos 3 posibilidades
7. Aplicar una y esperar el resultado
8. Intentar otra opción

En grupo se planteó y resolvió el siguiente problema:

“Mi hijo está atrasado en una materia, le es difícil comprender lo que el maestro dice y lleva malas calificaciones”

En el pizarrón la facilitadora escribió una a una las ideas que cada padre tuvo para resolver el problema, posteriormente en equipo comenzó a descartar las ideas que eran poco viables, se eligió una posible solución, finalmente se presentó el problema y la solución, para poder ver el resultado.

Ejercicio 2:

Cada integrante resolvió el problema y planteó las posibles soluciones de manera individual

“El niño está presentando un cambio de conducta por violencia escolar”

Cada padre expresó su solución y porqué consideran que se debe resolver así.

Retroalimentación

Se destacaron los momentos más importantes de la sesión y las soluciones más acertadas que propusieron para los problemas.

Sesión 7 cierre

Objetivo

Destacar y recordar los momentos más importantes del taller

Materiales

Cartulinas

Plumones

Hojas

Pluma

Desarrollo

Se pidió a los participantes que escribieran en una hoja ¿cómo ha sido su experiencia en la convivencia entre ellos? ¿Cuál es la función con la que debe cumplir un profesor y un padre de familia? (anexo 4).

Una vez concluida la actividad se repartió a cada uno de los integrantes una cartulina y plumones, posteriormente se realizó un dibujo, o escribió algo que pudiera representar el proceso por el que se pasó durante el taller. Así como destacar los momentos más significativos.

Enseguida cada participante expuso al grupo su cartel, quien así lo deseo lo dejó únicamente en el piso. La facilitadora realizó un comentario final agradeciendo la participación de los padres de familia y profesores en el taller.

Al concluir la sesión, se les solicitó a los participantes que contestaran el cuestionario de Opinión y calificación del trabajo de padres y maestros.

5.3 ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

La entrevista es una herramienta que se usa en diferentes medios con la finalidad de obtener información específica. Es un recurso que permite tener encuentros cara a cara entrevistado - entrevistador. Corbetta (2007) menciona que posee un enorme potencial para acceder a la parte mental de las personas y a su parte vital.

Se utiliza como herramienta en las áreas laborales, clínicas y medios de comunicación e investigación. Se usa como un medio complementario con otros estudios o pruebas, según el resultado que se desee, esto permite ampliar la información obtenida en la investigación o cualquier otro ámbito en el que sea utilizada (Robles, 2011). En este sentido, la entrevista contribuye a situar la cuantificación en un contexto social y cultural más amplio.

Corbetta (2007) agrega que la entrevista cuenta con un guion, el cual debe ser estructurado con base en la hipótesis y los objetivos de la investigación o proceso para

el que se utilice. Del mismo modo, cuenta con entrevistados quienes son las personas a las que se aplicará el instrumento y de quienes se espera obtener información. Es importante tener en cuenta que todos los datos obtenidos, se deberán analizar con atención y cuidado, atendiendo en todo momento la confidencialidad. Así mismo, el guion contendrá todas las temáticas a estudiar.

El entrevistador es la vía de análisis, exploración y rastreo que, por medio de preguntas, decide cuál es la información más relevante para los intereses de la investigación, por medio de ellas se conoce a la gente lo suficiente para comprender qué quieren decir, y con ello, crear una atmósfera en la cual es probable que se expresen libremente. Requiere construir vínculos por lo que ser sensato, prudente e incondicional, forma parte fundamental para el desarrollo de esta técnica, no sólo en el desarrollo de la entrevista, también durante la construcción de los datos (López y Pierre 2011).

En esta interrelación, se reconstruye la realidad de un grupo y los entrevistados son fuentes de información general, en donde hablan en nombre de gente y situaciones distintas proporcionando datos acerca de los procesos de la información requerida. Esto último es importante, ya que existen muchas situaciones en las cuales el investigador no puede participar del evento directamente o en las cuales no estuvo presente. En estos casos, los individuos comunican a partir de su propia experiencia.

Corbetta (2007) explica que entre los diversos tipos de entrevistas se encuentran las entrevistas semiestructuradas, las estructuradas, las mixtas. Del mismo modo, las entrevistas superficiales y a profundidad, en esta última se conserva una cierta libertad en la forma de llevar la entrevista, libertad que también se manifiesta en el encuestado en la forma de responder.

El investigador lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que quiere formular. Prepara una gran batería de preguntas que irán coordinadas por un guion realizado de forma secuenciada y dirigida, las preguntas que se realizan son abiertas. Se permite al entrevistado la realización de matices en sus respuestas que doten a las mismas de un valor añadido en torno a la información que den.

Durante el transcurso de la misma, se relacionarán temas y se irá construyendo un conocimiento generalista y comprensivo de la realidad del entrevistado. El investigador debe mantener un alto grado de atención en las respuestas del entrevistado para poder interrelacionar los temas y establecer dichas conexiones.

López y Pierre (2011) argumentan que las entrevistas a profundidad comprenden objetivos que estimulan respuestas verbales y emocionales. El entrevistador debe realizar preguntas sin esquema fijo para las respuestas; controla el ritmo de la entrevista en relación con las respuestas recibidas; explica el objetivo del estudio; altera el orden y características de las preguntas, e interrumpe cuando es necesario; explica el sentido de la pregunta tanto como sea necesario y permite crear juicios de valor u opiniones. Cabe mencionar que el entrevistado no está obligado a responder todas las preguntas o a extenderlas, por ello es que las respuestas son abiertas y sin categorías de respuestas, de carácter flexible y abierto a cambios.

En este tipo de entrevista se requiere el uso de instrumentos que permitan a ambas partes tener una totalidad de atención en la información que se comparte, el uso de grabadoras de voz y/o video. Una vez concluida la entrevista, se realiza una breve retroalimentación y se agradece al participante su colaboración (Robles, 2011). Finalmente se elaborará un análisis de toda la información obtenida y se elegirá aquella que sea más relevante, realizando una síntesis de las respuestas brindadas por el o los participantes.

Por lo anterior se realizó una entrevista profunda a cada uno de los participantes del taller para padres y maestros.

Lugar de aplicación

La entrevista se realizó en un cubículo ubicado a un lado de la dirección de la escuela. El lugar contaba con un escritorio de madera y dos sillas de metal, iluminación natural, una ventana, una puerta y un foco.

Materiales

- Lápiz
- Papel
- Grabadora
- Reloj

Instrumentos

Entrevista semiestructurada (anexo 5)

Procedimiento

La escuela otorgó 3 días para la realización de la entrevista, por lo cual se citó a los participantes de la siguiente manera: 4 padres de familia el día martes, 5 el día miércoles y las dos profesoras el día jueves. A cada participante se le dio un tiempo de 30 a 40 minutos para responder a los temas a tratar en la entrevista profunda.

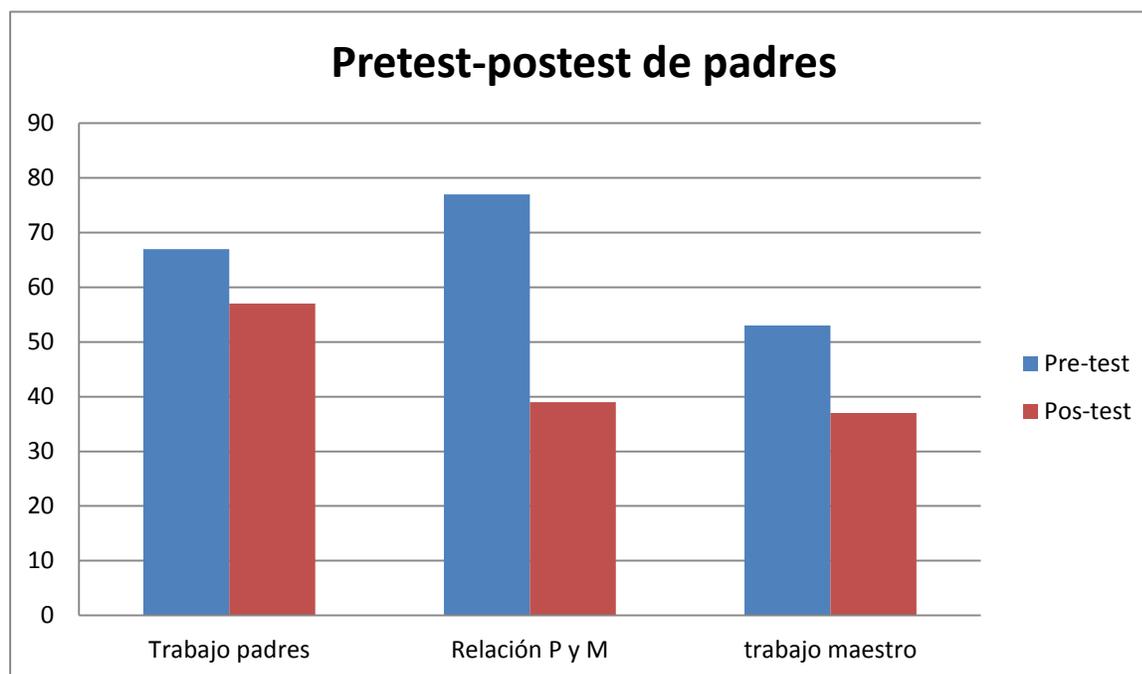
Cabe mencionar que dicha entrevista fue de participación voluntaria, es decir que se abrió una cita a cada persona sin verse obligados a participar en ésta.

CAPÍTULO 6

RESULTADOS

6.1 ANÁLISIS DE ESCALA DE OPINIÓN

A continuación se muestran los resultados obtenidos en la escala (anexo 1), aplicada a padres de familia y profesores, cabe destacar que se tomaron en cuenta únicamente a los participantes que respondieron el pretest-posttest:



Gráfica 1: Resultados pretest-posttest de padres

Los participantes asignaron las siguientes calificaciones para el trabajo que realizan los padres de familia con los niños:

Cinco personas calificaron el trabajo de los maestros con 8; dos personas con 10 y un participante asignó un 7, en total se reunieron 67 de 80 (máxima puntuación). En la

segunda aplicación cuatro padres calificaron con 9 la labor de sus maestros; dos asignaron un 7; dos personas utilizaron un 4 para calificar a los docentes, lo cual dio un total de 57 de 80.

Por otro lado las maestras obtuvieron en la primera aplicación 13 puntos de 20. Para la segunda aplicación calificaron con (14 de 20).

Se obtuvieron 53 puntos al trabajo que realiza el maestro ya que 3 personas los calificaron con 8; por otro lado 3 personas les asignaron 7 puntos; 1 persona 3 y 5 respectivamente. Con relación a la segunda aplicación sumaron 37 puntos de 80 (2 personas asignaron 5, asignaron 7; 9; 6; 2 y 3 una persona respectivamente).

Las maestras sumaron 13 de 20 puntos (9 y 4). En cuanto a la segunda obtuvieron el mismo puntaje asignando 9 y 4 nuevamente.

Las calificaciones obtenidas para la relación entre padres de familia y maestros fue: total de 77 de 80 puntos posibles, se reportó de la siguiente manera, 5 padres asignaron 10 y 3 participantes 9. Con relación a la segundo momento dos personas asignaron 1, dos sujetos calificaron con 5, tres personas calificaron con 10, 8 y 9 (respectivamente) se obtuvo un total de 39 de 80.

Como resultados en el primer momento se sumaron 12 puntos de 20 (9 y 3). En la segunda aplicación se obtuvieron 17 de 20 (9 y 6 respectivamente).

De acuerdo con los datos obtenidos en ambos momentos se pudo observar que en las tres categorías hubo una disminución notable en las respuestas que dieron los padres respecto a las primeras sesiones (para mayor comprensión véase gráfico 1), cabe destacar que todos los participantes eran de un mismo grupo. Por su parte las maestras mantuvieron sus puntajes, a excepción de la maestra Tere la cual asignó dos calificaciones más altas en el trabajo de los padres y la relación entre maestros y padres de familia.

6.2 ANÁLISIS ATLAS TI TALLER PARA PADRES Y MAESTROS

En el análisis del discurso de los sujetos se encontró que los padres de familia y maestros utilizaban determinadas palabras al expresarse que ofendía a otros, estas palabras se catalogaron como comunicación violenta, entre ellas se encontraron:

- Agresión: se utiliza volumen elevado de voz, precipitación al hablar, uso de palabras altisonantes u ofensas que puedan incomodar o perjudicar a otros, puede darse de manera directa e indirecta.
- Órdenes o exigencias: se identifican por ser una petición forzada, marcada como una obligación, algo que se debe realizar por la fuerza y sin tomar en cuenta la opinión de otros.
- Culpabilizar: refiere a la negación de responsabilidad ante determinada situación, y la búsqueda de personas que deban hacerse cargo de dicha situación.

La comunicación violenta se presentó de la siguiente manera:

Sesión 1: se registró una agresión

- Maestra Tere durante una participación: “Vienen a querer decir que yo tengo la culpa, cuando no se dan cuenta que mandan a sus hijos todos sucios y llenos de piojos”.

Durante la sesión 2 se registraron 3:

Maestra Tere:

- “Les tienes que decir lo que tienes que hacer, porque no saben ser padres”.
- “Deberían conocer a sus hijos porque hay unos que son bien mustios”.

Mamá Vero:

- “La maestra es una chismosa”.

En la sesión 3 se registraron 4 agresiones incluyendo amenazas, estas se usaron mientras se realizaban ensayos de petición entre maestras.

Maestra Tere, durante el ensayo de una petición:

- Siempre tiene puros pretextos para ser irresponsables, siempre me dan una excusa nueva

Maestra Tere dirigiéndose a un alumno externo a su clase durante un ensayo de petición:

- Ya sé cómo eres, ni trabajo te va a costar ser grosero, afortunadamente no soy tu maestra
- Si sigues diciendo eso te voy a lavar la boca con jabón y vinagre
- No me contestes, vas a hacer planas y ya te dije te voy a lavar la boca con jabón.

Órdenes: deben de; tienen que:

Sesión 1 estas expresiones se mencionaron 2 veces:

- Maestra Tere al participar: Deben de atender bien a los niños, y no solo culparnos.
- Mamá Ery: Deben estar al pendiente de los niños.

Sesión 2 se utilizaron 4 veces:

Maestra Tere, al preguntarle cuáles eran las obligaciones de los padres dijo:

- Deben cuidar a sus hijos porque ese no es asunto mío, tienen que estar al pendiente de cómo son.
- Deberían dejar de mimarlos, no los dejan ser independiente y llegan aquí y uno tiene que enseñarles a hacer todo.
- Les tienes que decir lo que tienes que hacer, hacer responsables a los papás.

- Mamá Edna: Tienen que aprender a hacer su trabajo.

Sesión 3 se mencionaron 4 veces;

Mamá Vero al preguntarle cómo realizaba peticiones a sus hijos:

- Yo a mis hijos a veces les ordeno lo que deben de hacer y cuando me dicen por qué, les digo: pues porque te lo estoy diciendo yo

Los siguientes ejemplos fueron dichos durante los ensayos de petición.

- Mamá Mari: “Tienen que hacer las cosas como yo se las digo, por eso les ordeno.”
- Mamá Irma, en retroalimentación de ejercicio: “Debes dejar de ser tan tranquila, no te dejes.”
- Mamá Bety: “Tienes que ponerme atención porque te estoy hablando”.

En la sesión 4 se usaron una vez antes de comenzar con las peticiones de las maestras:

- Mamá Ery: ¡Ay no maestra, si va a hacer una petición debe pararse!

Durante la sesión 6 se utilizaron una vez durante una participación sobre las situaciones que requerían de soluciones:

- Mamá Vero: “La directora debe de dar una solución, ese es su trabajo”.

Culpabilizar: es su culpa y esa no es mi responsabilidad, estas frases fueron mencionadas únicamente durante las primeras sesiones:

En la sesión 1 fueron utilizadas dos veces por la maestra Tere durante una participación sobre el taller:

- “No es justo que quieran venir a culparme o acusarme, los padres salen a la calle y hacen un teléfono descompuesto”.

- “Todo lo transforman y después vienen a querer decir que yo tengo la culpa, cuando no se dan cuenta que ellos no conocen a sus hijos”.

Durante la sesión 2 se mencionaron 3 veces, cuando los participantes hablaron de las tareas que deben desempeñar padres y maestros:

- Mamá Vero: “La maestra tiene la culpa de que los niños sean así”.
- Mamá Mari: “Si los niños no se comportan en el aula no es mi responsabilidad sino de la maestra”.
- Maestra Tere: “Si no los saben educar no es asunto mío”.

En la sesión 3 la maestra Tere realizó un comentario haciendo referencia a la mala comunicación con los padres:

- “No es culpa mía que no entiendan lo que quiero decir, son ellos los que no saben entender”.

Finalmente en la sesión 5 la mamá Vero justificó la mala conducta de su hijo:

- “Yo la verdad sí intento defender a mis hijos y no les llamo la atención porque la maestra miente, incluso una vez dejé que el niño le respondiera frente a mí”.

A partir de los ejercicios que se llevaron a cabo se encontró que tanto padres de familia como maestras comenzaron a utilizar la comunicación no violenta haciendo uso de:

- “Sugerencias y peticiones: se expresa un deseo o necesidad de una persona y se reconoce el apoyo o ayuda de otra”.
- “Expresión de sentimientos: se hace saber a las otras personas lo que causan determinadas acciones en uno mismo”.
- “Aceptación de responsabilidad: se acepta la responsabilidad que cada persona tiene en determinada situación”.

- “Acuerdos: se promueve la participación de uno o varios individuos en la solución de un problema”.

Peticiones y sugerencias: “podríamos”; “deberíamos”; “sí hacemos”.

Durante la sesión 2 la mamá Vero sugirió hacer una petición a la maestra:

- “Podríamos pedirle a la maestra que intentara hablar de manera más amable con los niños y de una manera menos violenta”.

En la sesión 3 fueron mencionadas dos veces durante las peticiones:

- Maestra Rocío durante la retroalimentación de un ejercicio de petición: “Yo me sentí ofendida y evidenciada, si fuera la señora y esto no fuera un ejercicio le hubiera respondido de manera grosera, en mi opinión le pediría a la mamá que me esperara al final porque tengo un asunto que comentarle”.
- Mamá 2: “Si hacemos peticiones en vez de ordenar, las personas podrían entender mejor lo que necesitamos”.

En la sesión 4 ambas maestras decidieron exponer sus peticiones ante los padres de familia y ambas fueron aceptadas, dio como resultado 2 peticiones y una sugerencia:

- Petición maestra Rocío: “Buenos días padres de familia, me gustaría pedir su apoyo para implementar un programa en el cual pretendo enseñar valores a los niños principalmente respeto, yo lo implementaría en la escuela recordándoles el significado del respeto y ustedes reforzarían en casa, con ejemplos sencillos como el trato amable con sus hermanos o familiares”.
- Maestra Tere: “Buenos días papás me gustaría que me apoyaran a fomentar el valor de la responsabilidad, ayudándome a que los niños traigan el material correspondiente para las sesiones, debido a que a veces los niños se atrasan si no traen su material”.

- Mamá Ery: “Puedo entender lo que dice la maestra y podríamos hacerlo entre todos”.

En la sesión 5 la mamá Edna sugirió:

- “Deberíamos poner más atención en las cosas que rodean un problema y así no creeríamos que la maestra siempre tiene la culpa”.

Durante la sesión 6 los padres realizaron propuestas para evitar conflictos y apoyar a la maestra (se usaron 6 sugerencias):

- Mamá Vero: “Organizar actividades que incluyan a padres maestros y alumnos para fomentar la convivencia sana”.
- Mamá Ery: “Hablar con la directora para que ella genere alternativas”.
- Mamá Bety: “Deberíamos hablar con nuestros hijos y fomentar valores”.
- Papá Ezequiel: “Podríamos solicitar el apoyo de la directora para resolver los problemas con la maestra”.
- Mamá Mari: “Deberíamos asistir a las asambleas organizadas por los padres de familia, sin involucrarnos en una situación como correr a la maestra, finalmente eso es algo que no nos compete”.
- Mamá Vero: “Deberíamos hacer el cambio con nuestros hijos para que ellos puedan ser diferentes, finalmente somos el ejemplo a seguir”.

Al finalizar la sesión los padres acordaron hacer la siguiente petición a la directora

- “A partir de las sugerencias que hemos hecho hoy podríamos exponerlas ante la directora y pedirle que nos ayude a generar alternativas y pueda utilizar nuestras sugerencias”.

Expresión de sentimientos y aceptación de responsabilidad: “reconozco”; “soy responsable”; “entiendo... o sé que”; “siento”. Estos se registraron a partir de la sesión 3, en tres ocasiones:

- Mamá Mari: “Reconozco que a veces no hacen lo que les pido porque quizá yo no les explico lo que necesito”.
- Maestra Rocío: “Somos responsable de los niños cuando están dentro de la escuela, debemos observarlos constantemente, ser mediadoras de solución, acuerdos (establecer reglas), fomentar valores hábitos, reforzar y motivar, me gusta que confíen en mí, planificar las clases y estar preparadas”.
- Maestra Tere: “Reconozco que sí soy agresiva y si las personas no me entienden es porque a veces le doy muchas vueltas para decir algo sencillo y no me sé explicar”.

Durante la sesión 4 se registraron 4:

- Maestra Rocío: “Entiendo que no siempre presto atención a todas las situaciones a las que se enfrentan los niños o los padres y que quizá sea por ello que no pueden cumplir como una tarea”.
- Maestra Tere: “Acabo de comprender que a veces me altero porque los demás no entienden”.
- Reconozco que si soy agresiva.
- Mamá Vero: “Ahora entiendo que sí tenemos cosas en común, la situación de la maestra es muy similar a la mía”.

Durante los ejercicios de simulación y la representación de una clase de la sesión 5 los padres reconocieron 8 veces:

- Mamá Ery: “A mí me dieron ganas de agarrarlos y sentarlos, no ponían atención y no dejaban de interrumpir, al principio me sentí muy contenta porque tuve la

oportunidad de hablar explicar, pero cuando no me dejaron me sentí muy desanimado, impotente porque no me hacían caso”.

- Mamá Edna: “Esto me hace reflexionar sobre la tarea que realiza un maestro, no es fácil”.
- Mamá Mari: “No lo quiero imaginar creo que si fue difícil controlar a 6, con más quizá les habría gritado o yo habría llorado. No entiendo cómo lo hacen los maestros”.
- Mamá F: “Más que ser una maestra, es una persona mayor y creo que sólo por eso le debe respeto, imagina que después lo hace contigo”.
- Mamá Bety: “Creo que debo tener más apertura para escuchar a las personas”.

Finalmente, la mamá Ery agregó un comentario relacionado con la actitud de los padres referente a la situación de la escuela:

- “No estaría involucrada en una organización de padres para sacar a la maestra, ya que eso no sería un buen ejemplo para los niños porque si nosotros sacáramos a la maestra sólo lograríamos hacer mala fama a la escuela y sería un mal ejemplo a los niños, sería como mostrarles que las cosas se deben resolver de una manera agresiva”.

En la sesión 7 se reportaron 5 veces:

- Mamá Vero: “Francamente me sorprendió que pudiéramos llegar a un acuerdo con la directora, considero que fue lo mejor que pudimos hacer porque ahora sabemos que contamos con ella para que nos ayude con los problemas que hay en la escuela y en particular en el aula”.
- Mamá Edna: “Implementamos lo que vimos la sesión pasada con comunicación no violenta y le explicamos a la directora nuestra preocupación y llegamos a un

acuerdo. Nos hemos comprometido a cumplir con los materiales y enseñarles a respetar a los maestros, por mi parte yo reconocí los errores que he cometido diciéndole a mi hijo que la maestra está loca”.

- Mamá Mari: “La verdad es que yo cuando llegué al taller tenía un enojo muy grande por las cosas que estaban pasando con la maestra, por cómo trata a los niños, pero me di a la tarea de intentar entender las cosas que la rodeaban. Aún estoy resentida pero intento poner de mi parte para estar mejor con ellos. También aprendí a poner atención a las expresiones de las personas, especialmente de mis hijos, porque ahora procuro escucharlos más, me gusta dialogar y llegar a buenos acuerdos sin necesidad de usar la violencia”.
- Mamá Ery: “Entendí también que a veces no presto atención a lo que mis hijos me quieren decir y ahora procuro hacerlo más. Finalmente con el problema de la maestra dimos juntos una solución, y tuvo para mí un resultado satisfactorio, me gustó mucho haber platicado de manera no violenta y exponer a la directora mis preocupaciones”.

Acuerdos

En la sesión 7 la mamá Edna dijo:

- Implementamos lo que vimos la sesión pasada con comunicación no violenta y le explicamos a la directora nuestra preocupación y llegamos a un acuerdo, nos hemos comprometido a cumplir con los materiales y enseñarles a los niños a respetar a los maestros.

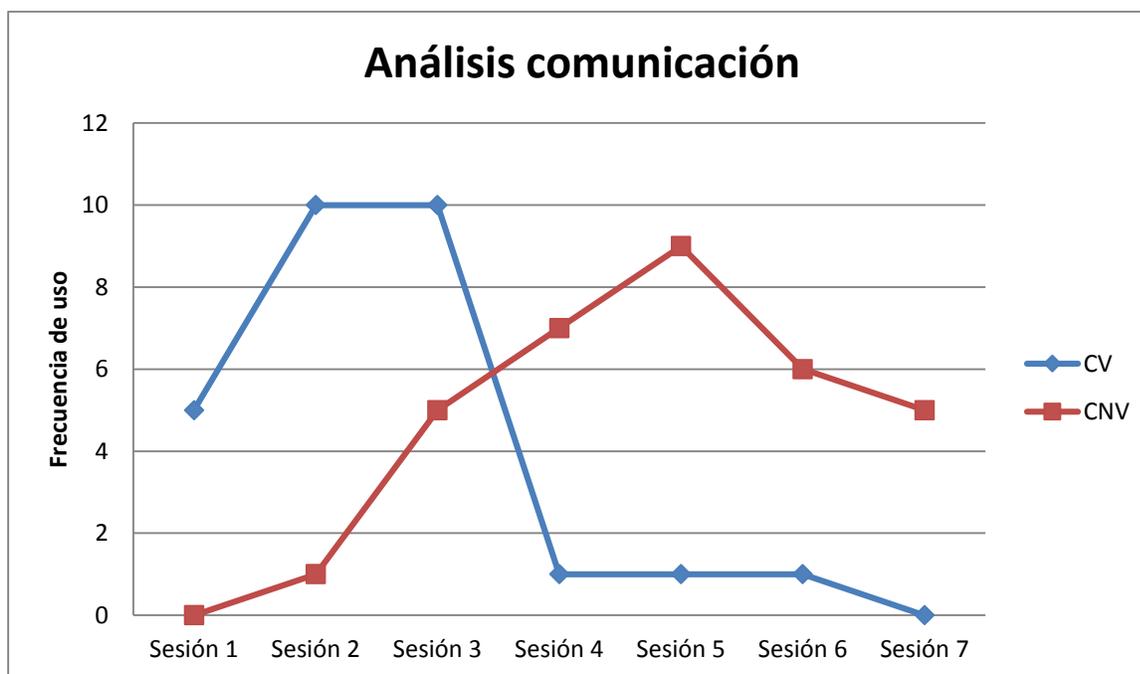


Gráfico 3: análisis de comunicación, CV: comunicación violenta; CNV: comunicación no violenta

Como se puede observar en la gráfica 3, la comunicación violenta se presentó con mayor frecuencia en las primeras sesiones y fue disminuyendo en las últimas sesiones. Por otro lado la comunicación no violenta se presentó con mayor frecuencia en la sesión 3 y descendió en las sesiones próximas, es importante resaltar que tanto maestras como madres utilizaron ambos tipos de comunicación.

6.3 Análisis de entrevistas

Se realizó una entrevista semiestructurada (anexo 5) a cada uno de los participantes del taller de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

De los puntos más sobresalientes durante las entrevistas se destacó la descripción del último año escolar como pesado y difícil, debido al acto violento que se cometió con las maestras que fueron retiradas de su puesto y la falta de directora. Aunado a esto, los padres de familia también refirieron preocupación por la violencia que se vive en el aula por parte de algunos maestros.

Los padres coinciden en que les gustaría que las maestras realizaran modificaciones en el trato y la forma en dirigirse a los niños, del mismo modo actuar sobre la violencia escolar que se presenta en su grupo. Proponen comprometerse más y mantenerse informados sobre los avances o problemas que sus hijos pudieran presentar en el aula y ofrecer su apoyo en las actividades que la profesora o directora requiera.

Ambos grupos (padres y maestros) mencionaron que el trabajo en conjunto es posible siempre y cuando se cuente con la disposición y apertura de ambas partes. En cuanto a las herramientas adquiridas dentro del taller fueron: el uso de la comunicación no violenta, las peticiones y escuchar a los otros. Todas estas con aplicación tanto en la escuela como en la familia y en la vida personal.

De manera específica la maestra Rocío explica que las herramientas adquiridas en el taller le permitieron el acercamiento con los padres y notó modificaciones en su grupo ya que los padres comenzaron a ser más participativos. Es importante mencionar que los padres de familia de esta maestra dejaron de asistir al taller y el trabajo se realizó únicamente con ella.

Durante la entrevista los participantes reconocieron que los problemas pueden ser abordados desde diversas posibles soluciones y en éstas puede participar toda la comunidad escolar. Finalmente, explicaron que el taller fue benéfico para ambas partes y notaron cambios favorables en su persona y en aquellos que asistieron.

DISCUSIÓN

Durante la aplicación del proyecto se encontraron diversas dificultades como la falta de disposición por parte de la comunidad familiar, debido a que desertó la mayoría al saber que la asistencia no era obligatoria y la actividad era extraescolar. Durante la aplicación del proyecto la institución decidió reducir el tiempo que proporcionaban para las sesiones a las maestras, pero finalmente los horarios se ajustaron y las maestras accedieron a continuar con la participación. A pesar de ello se obtuvieron resultados positivos con el pequeño grupo que se trabajó.

A partir de los resultados obtenidos en la investigación realizada, se puede observar que el objetivo del estudio se cumplió debido a que se consiguió un espacio que fomentara la integración y participación de los padres de familia y docentes en las actividades académicas mediante el uso de la comunicación no violenta, los padres consiguieron expresar sentimientos y generar peticiones para las autoridades correspondientes. Lo cual permitió la resolución de problemas con acciones positivas y formando acuerdos. El resultado en el caso de los padres de familia que dejaron de asistir se vio resultados en la aplicación de las herramientas obtenidas en el taller por la maestra del grupo.

Ante esto, Cano (2007) explica que la orientación positiva de los problemas y creer en la propia habilidad para resolverlos, da como resultado la solución racional con acciones asertivas, respuestas adaptativas y eficaces. Del mismo modo, tanto padres de familia como maestros consiguieron reconocer sus deberes, derechos y obligaciones en el ámbito educativo y en algunos casos personales y familiares. Trujillo (2013) argumenta que los alumnos rinden más cuando padres y profesores comprenden las tareas que deben desempeñar para conseguir un diálogo sobre hábitos de aprendizaje, actitudes hacia el centro escolar, interacciones sociales, y progreso académico de los niños.

La comunicación no violenta (CNV) es una herramienta que puede servir para resolver conflictos entre dos o más partes, y cuya práctica igualmente mejora las relaciones, ayuda a definir los valores y principios que rigen la propia vida. Siu (2008) explica que el objetivo

de la comunicación no violenta no es cambiar la conducta de la gente para obtener lo que deseamos: sino establecer relaciones honestas y empáticas, que propicien la voluntad de colaboración necesaria para eventualmente satisfacer las necesidades de todos los involucrados.

La directora del plantel comentó que los padres solicitaron una asamblea en la cual notó a los participantes agresivos, pero aseguró que le sorprendió la reacción que tuvieron las personas que asistían al taller, debido a que solicitaron acuerdos en los que ambas partes (maestros y padres), se comprometieran a participar, incluso sugirieron y ofrecieron su apoyo. Ante esto, Caballo (2002) menciona que mediante la reflexión de solución de problemas se logra observar sus experiencias de vida y los intentos que se han hecho anteriormente para solucionar sus experiencias generalizadas, para no actuar de la misma manera.

Ante esto Vera-Villarreal y Guerrero (2003) reporta que las habilidades que posee una persona son aquellas que le permitirán solucionar los problemas de manera adecuada y evitando conflictos con otros, explican que una situación problemática se debe centrar desde una solución que posea cinco componentes, comprender cuál es el problema, recordar que soluciones ya se han intentado, plantear nuevas soluciones, descartar aquellas que sean poco viables, finalmente aplicar una y revisar el resultado obtenido. En estos pasos, generar alternativas y tomar las decisiones juegan el papel más importante ya que estas dar respuesta al problema o nos permitirán aplicar nuevas alternativas.

Finalmente, la directora agregó que se sintió con la seguridad de comprometerse a resolver las situaciones de la escuela, únicamente solicitó tiempo para avanzar en su adaptación a la escuela. Martínez (2011) explica que para conseguir un trabajo eficaz se requiere del compromiso de la familia y del personal de la escuela para realizar un esfuerzo dirigido a solucionar el problema, así como utilizar los recursos en conjunto para intentar encontrar una solución.

En conclusión, en ambos grupos se mostró que el uso de la CNV da pauta a cambios benéficos para el clima escolar, en el caso de los padres, el contar con las propuestas y

alternativas para resolver los problemas en el aula, motivó a otros padres a trabajar en equipo. Por otro lado la maestra Tere consiguió que su grupo de padres comenzara a participar en las tareas escolares y empatizar con sus alumnos, para comprender lo que generaba su falta de atención en clase.

Para futuras aplicaciones se recomienda agregar actividades de integración con alumnos, padres y profesores, así como un espacio específico para que puedan expresar experiencias, sentimientos y necesidades que se generan por el ambiente escolar. También invitar a la población docente a aplicar y conocer la CNV ya que esta podría ayudar a generar mejores relaciones en su ambiente de trabajo, con compañeros, con los padres de familia y alumnos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abramovay, M. (2005). Violencia en las escuelas: un gran desafío. *Revista iberoamericana de educación*. 38 (53-68).
- Abramovay, M. y Rua, M. G. (2002). *Violences in the Schools*, Brasília, UNESCO, Coordinación DST/AIDS del Ministerio de Salud, Secretaría de Estado de los Derechos Humanos del Ministerio de Justicia, CNPq, Instituto Ayrton Senna, UNAIDS, Banco Mundial, USAID, Fundación Ford, CONSED, UNDIME.
- Aguilar, R. A. (2002). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*. 12(21), 78-95 RECUPERADO DE: <http://www.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/psicogente/index.php/psicogente>
- Aizpuru, C. M. (2008). La persona como eje fundamental del paradigma humanista. *Acta universitaria* vol. 18 (1), 33-40. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41601804>.
- Alonso, S. Z. (2008). La violencia escolar en primaria. *Revista digital innovación y experiencia educativa*. (3) 46-56. Recuperado de: http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_3/laviolenciaescolarenprimaria_zenaidaalonsosanchez.pdf.
- Baquero, R. (2001). La educabilidad bajo sospecha. *Cuaderno de Pedagogía*, 4(9), 71-85. Recuperado de: <http://eoepzamora.centros.educa.jcyl.es/sitio/upload/GuiaFamiliaCentroSamRedd.ing.pdf>.
- Caballo, V. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades Sociales*, Editorial S.XXI.
- Cabrera, F. N., Mendoza, M. H., Arzate, R. E. y Gonzalez, V. R. (2015). El papel del psicólogo en el ámbito educativo. *Alternativas en psicología*. (31), 144-155. Recuperado de: <http://alternativas.me/attachments/article/70/9.%20EI%20Opa>

pel%20del%20psic%C3%B3logo%20en%20el%20%C3%A1mbito%20educativo.pdf.

Cabrera, M. M. (2009). La importancia de la colaboración familia escuela en la educación. *Revista inovacio y experiencia educativa*. (16). 1-9. Recuperado de: http://www.csicsif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero16/MARIA_CABRERA_1.pdf.

Cano, A. (2007). El incremento del autoconocimiento y la toma de decisiones en alumnos de educación secundaria obligatoria. *REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 18(1), 17-30. Recuperado de: <http://revistas.uned.es/index.php/reop/article/view/11294>.

Carli, S. (1999). La infancia como construcción social. S. Carli (comp.) *De la familia a la escuela. Infancia, socialización y subjetividad*. Buenos Aires. Santillana.

Corbetta, P.(2007). Metodología y técnicas de investigación. Italia: McGrawHill. Recuperado de: [https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/MetInvesAvan/Prese ntaciones /Entrevista\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/MetInvesAvan/Prese%20ntaciones/Entrevista(trabajo).pdf).

Correa, A. G., y Torres, M. V. (2002). Educación socioafectiva y prevención de conflictos interpersonales en los centros escolares. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, (44), 175-189.

Cuervo M. Á. (2010). Pautas de crianza y desarrollo socioa-fectivo en la infancia. *Perspectivas en Psicología*, (6),1 (111-121). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/679/67916261009.pdf>.

de Mangione, E. C. & de Anglat, H. D. (2002). Asertividad, su relación con los estilos educativos familiares. *Interdisciplinaria*, 19(2), 119-140. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18019201>.

- De Zubirí, J. (2013). El maestro y los desafíos a la educación en el siglo XXI. *REVISTA REDIPE XXI*. 5, (3) 7-20. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bVrevistas/Investigacion_Psicologia/v10_n1/pdf/a02.pdf.
- Deval, J. (2013). La escuela para el siglo XXI. *Revista Sinética*. (4). 40- 63. Recuperado de: http://sinectica.iteso.mx/?seccion=articulo&lang=es&id=562_1a_escuela_para_el_siglo_xxi.
- Dussel, I. y Southwell, M. (2006): "La niñez contemporánea. Aportes para repensar a los sujetos de la escuela". *Revista El Monitor de la Educación*. 5 (10), 26-27. Buenos Aires: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/127220428/Texto-de-Ines-Dussel-y-Myriam-Southwell#scribd>.
- Fernández, I. (2004). Causa de agresividad escolar. 38-41. En: *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narlea.
- Ferreira, H. A., Orrego, S. A., Peretti, G. C., Fontana, M., Pasut, M., Seara, R. C., Caelles, A. S., Eberle, M. J., Kowadlo, M. J., Bodoira, S. M., Millen, D. M. y Schneider, C. B. (2008). De aprendizaje, competencia y capacidad en la educación primaria. Desandando caminos para construir nuevos. *Revista iberoamericana de educación*. Vol.7 (3), 1-13. Recuperado de: <http://www.rieoei.org/deloslectores/2702Ademar-Maq.pdf>.
- García Rojas, A. D. (2010). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5352/b16450188.pdf?sequence=2>.
- García, M. (1994). La comunicación en la escuela. *Tendencias pedagógicas*, (1), 39-52. Recuperado de: <http://medlaw.haifa.ac.il/index/main/4/comunicationspanish.pdf>

- Gutierrez, S. (2010). La comunicación interpersonal (235-261). En: psicología. México: esfinge.
- Hudson, O.. y Weiner, M. (1990). En busca de solución un nuevo enfoque en terapia. Barcelona: Paidós.
- López, E. R., y Pierre, D. J. (2011) la entrevista cualitativa como técnica para la investigación. *Revista margen. Vol. 6 (61)*. Recuperado de: <http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf>.
- Martín, M. Á., y Mangas, S. L. (1999). Desarrollo del autoconcepto y autoeficacia a través de un programa de orientación profesional en Educación Secundaria. *Revista de psicodidáctica*, (8), 89-100. Recuperado de: <http://www.ehu.eus/ojs/index.php/psicodidactica/article/view/110/106>.
- Martinez, R. (2011). Modelo sistémico educativo de la educación. (95-137). En: Intervención de problemas escolares modelo familia sistémico educativo. México: Trillas.
- Martiñá, R. (2006). Chicos en problemas. (43-64). En Cuidar y educar, guía para el docente. Argentina: banum.
- Matute, E. y Romo, R. M. (2001). Educacion del siglo XXI. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*.3(6).27-39. Recuprado de: <http://www.redalyc.org/pdf/140/14001409.pdf>.
- México (RIEB) en la educación primaria: desafíos para la formación docente. *REIFOP*, 15 (1), 51-60. Recuperada de: <http://www.aufop.com>.
- Monje M. V., Camacho, C. M. Rodríguez, T. E. y Carvajal A. L. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *12(21)*. 78-95. *Recuperado de:* <http://www.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/psicogente/index.php/psicone>.

- Montero R. C. (2005). La expresión y desarrollo de la autovaloración en la comunicación. *Psicología científica*. 12(13), 58-79. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf-90-la-expresion-y-desarrollo-dela-autovaloracion-en-la-comunicacion-de-las-deporti.pdf>.
- Moreno, R. D., Estévez, L. E. y Murgui, P. S. (2009). El clima escolar y familiar: el rol de la empatía, la actitud hacia la autoridad y la conducta en la adolescencia. *International journal of psychology and psychology therapy*. 9 (1), 123-136. Recuperado de: [http://www.ijpsy.com/volumen 9/num1/ 226/relacin-entre-el-clima-familiar-y-el-clima-ES.pdf](http://www.ijpsy.com/volumen%209/num1/226/relacin-entre-el-clima-familiar-y-el-clima-ES.pdf).
- Musitu, O. G. y Martínez, F. B. (2009). Familia y escuela. Una complicidad necesaria en la prevención de las drogodependencias. *CosmoCaixa Barcelon*. 10(2), 15-23. Recuperado de: [http://www.hablemosdedrogas.org/system/application /views/uploads/data/escuela_y_familias.pdf](http://www.hablemosdedrogas.org/system/application/views/uploads/data/escuela_y_familias.pdf).
- Navarro, G., Vaccari, P. y Canales, T. (2001). El concepto de participación de los padres en el proceso de enseñanza-aprendizaje: la perspectiva de agentes comprometidos. *Revista de Psicología*, 10 (1), 35-49.
- Peña, E. B. (2006). Los insultos entre los jóvenes: la agresividad verbal como arma para la creación de una identidad grupal. *Interlingüística*, (17), 200-210. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2316886>.
- Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 8(1), 1-27. Recuperado de: [http://enruva.edu.mx/Aula/SEMESTRE%201/Desarrollo%20humano/Unidad%202 /02_Relaciones%20interpersonales%20adecuadas%20mediante%20una%20co municacio%CC%81n%20y%20conducta%20asertivas.pdf](http://enruva.edu.mx/Aula/SEMESTRE%201/Desarrollo%20humano/Unidad%202/02_Relaciones%20interpersonales%20adecuadas%20mediante%20una%20comunicacio%CC%81n%20y%20conducta%20asertivas.pdf).

- Piqué, V. (2009). Inteligencia emocional, una habilidad esencial en la escuela. *Revista digital innovación y experiencias educativas*. Vol. 6 (17), 1-11. Recuperado de: http://www.csisif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_17/Lorena%20_Pique%20Velasco_1.pdf.
- Raya, A. F., Pino, M. J. y Herruzo, J. (2009). La agresividad en la infancia: el estilo de crianza parental como factor relacionado. *European Journal of Education and Psychology*. 2,(3). 211-222. Recuperado de: <http://medlaw.haifa.ac.il/index/main/4/communicationspanish.pdf>
- Robles, B. (2011). la entrevista en profundidad una técnica útil en la investigación. *Escuela nacional de antropología e historia*. Vol. 52. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuicui/v18n52/v18n52a4.pdf>.
- Roca, V. E. (2012). Autoestima sana. *Hospital clínico universitario*. 2(11), 22-52. Recuperado de: <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/>.
- Roca, V., E. (2005). Como mejorar tus habilidades sociales. *España: universidad de valencia*. 6(12), 74-80. Recuperado de: <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/pagina4.htm>.
- Rosembreg, M. (2006). La comunicación no violenta, un lenguaje de vida. Buenos Aires: Gran aldea editores.
- Ruiz C. G. (2012). La Reforma Integral de la Educación Básica en la educación primaria: desafíos para la formación docente. *REIFOP*, 15 (1), 51-60. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2170/217024398004.pdf>.
- Sanmartín, M. G., Carbonell, A. E. y Baños, C. P. (2011). Relaciones entre empatía, conducta prosocial, agresividad, autoeficacia y responsabilidad personal y social de los escolares. *Psicothema*, 23(1), 13-19. Recuperado de: <http://www.unioviedo.es/reunido/index.php/PST/article/view/9046/8910>.

- Schmidt, V., Maglio, A., Messoulam, N., Molina, M. y Gonzalez, A. (2009). La Comunicación del Adolescente con Sus Padres. *Interamerican Journal of Psychology*, 44(2), 299-311. Recuperado de: <http://pSociedadInteramericana.dePsicologíaAustin,OrganismoInternacional>.
- Secretaría de Educación Pública. (2011). Plan de estudios 2011. SEP: México.
- Siu, P. (2008). Introducción a la comunicación no violenta. Material de apoyo de la fundación Rasur en la escuela de Costa Rica. Recuperado de: http://nuevahumanidad.org/descargar/PDF/Comunicacion_no_Violenta.pdf.
- Smith, C. V. (2006). La psicología social de las hipótesis intergrupales: modelos hipótesis. *Actualidades en psicología*. 20, 46-71. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133212642003>.
- Soto, C. R. Hinojo, L. F. (2004). La colaboración entre maestros/maestras y padres/madres para atender a la diversidad en las instituciones educativas *Revista Educación*, 28, (2), 185-201. Recuperado de: <http://www.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/>
- Trujillo, G. J. y Gomez, R. J. (2013). La sobre exigencia de la crianza. *Ccap*. 1,(3) 58-65. recuperado de: <http://sparta..co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V2N103diferencias.pdf>.
- Valdés, Á. A., Martín, M. y Sánchez-Escobedo, P. A. (2009). Participación de los padres de alumnos de educación primaria en las actividades académicas de sus hijos. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 11 (1). Recuperado de: <http://redie.uabc.mx/vol11no1/contenido-valde>.
- Vera-Villaruel, P., & Guerrero, A. (2003). Diferencias en habilidades de resolución de problemas sociales en sujetos optimistas y pesimistas. *Universitas psychologica*, 2(1), 21-26. Recuperado de: <http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V2N103diferencias.pdf>.

Waldegg, G. (2002). Los retos de la educación del siglo XXI. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. Vol. 7, 14, (181-189). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/140/14001409.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1 ESCALA DE OPINIÓN

Responde las siguientes preguntas en donde 1 es “muy malo” y 10 “lo mejor”

1 El trabajo que realizan mamá y papá con el niño es:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3 el trabajo que realiza la maestra/o con el niño es:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3 La comunicación entre mamás y maestra es:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Anexo 2 ORACIONES DE PRESENTACIÓN

1. A mí me gusta comer
2. Mi lugar favorito
3. Me gusta escuchar
4. Yo me enojo cuando
5. Mis personas favoritas
6. A mí me gusta bailar
7. Lo que más me gusta de mí es
8. Una vez me caí
9. Prefiero salir a pasear con
10. Lo más bonito que he visto es
11. El nombre del mejor libro es
12. Cuando voy a nadar prefiero
13. Una vez me apene porque
14. Una vez me reí tanto que
15. Cuando salgo a la calle me gusta usar
16. Cuando me veo al espejo siempre pienso en
17. Recuerdo que cuando era pequeña
18. Soy la mejor haciendo
19. Cuando cocino todos dicen que
20. Cuando mis hijos hacen una travesura me gustaría
21. Me encantaría contar un chiste sobre
22. Justo ahora tengo ganas de
23. Cuando algo sale mal prefiero
24. Me hubiera gustado ser
25. Cuando las cosas no salen como espero siempre digo

Anexo 3 EJEMPLOS DE PETICIÓN

Para papás

1. Prestar dinero
2. Pedir que cuiden a mi hijo
3. Una persona me grita, quiero decirle que no lo vuelva a hacer
4. Tuve un disgusto con alguien y quiero ofrecer una disculpa y que me escuche
5. Cometí un error y quiero pedir una disculpa
6. Pedirle a mi hijo que hable con más respeto
7. Hacerle saber a alguien que cometió un error
8. Alguien está agrediendo a un familiar
9. Me siento ofendido por una persona

Para maestros

1. Un alumno está usando palabras altisonantes
2. No quiere trabajar
3. Decirle a alguien que debe respetar a su compañero
4. Decirle a alguien que se retire del salón

Anexo 4

TEMAS DE EXPOSICIÓN

1. Cómo preparar un alimento
2. Explicar la actividad que más me gusta hacer

Anexo 5 Entrevista semiestructurada

Puntos ejes de la entrevista para padres

- Cómo ha sido el ambiente escolar de la primaria
- Qué cosas podrían modificarse para mejorar
- De qué manera puedo ayudar a que las cosas mejoren dentro de la escuela
- De las herramientas adquiridas dentro del taller ¿cuáles pueden ayudarme dentro y fuera de la escuela?
- De qué manera puedo participar en las actividades académicas
- Con una frase o palabra describir el taller
- De qué manera puedo apoyar al maestro en las actividades escolares

Puntos ejes para los maestros

- Cómo ha sido mi práctica docente dentro de la primaria
- Qué cosas podrían modificarse para mejorar
- De qué manera puedo ayudar a que las cosas mejoren dentro del salón
- De las herramientas adquiridas dentro del taller ¿cuáles pueden ayudarme dentro y fuera de la escuela?
- De qué manera puedo participar en las actividades académicas
- Con una frase o palabra describir el taller
- Qué actividades podría desempeñar para que hubiera mejor convivencia dentro del aula