

2021

ABORDAJE TERAPÉUTICO DE LAS EMOCIONES, LA CRISIS Y  
LOS CONFLICTOS



Universidad Abierta Para  
Adultos (UAPA)

20/04/2021

**Carrera: (s)** Psicología clínica y Psicología general

**Diplomado:** Abordaje Terapéutico de las Emociones, la Crisis y los Conflictos

**Proyecto:**

Influencia de las Clases Virtuales en las Emociones en los niños de 8-10 años

**Autor: (es)**

Damilca Valerio 16-7353

Keysi Mella 16-3394

Licenia Paulino 14-3812

**Facilitador (es) Acompañante (s):**

Jaime Rodríguez (M.A)

Mirtha Gómez

**20 de abril del 2021**

**Santiago de los Caballeros,**

**República Dominicana**

## Tabla de contenido

Introducción.....	3
Objetivos.....	4
Objetivo específico.....	4
Objetivos Generales.....	4
	5
I. ABORDAJE CLÍNICO DE LAS EMOCIONES.....	
Cómo Influyen las Clases Virtuales en las Emociones en los niños de 8-10 años.....	5
1.1 Las Emociones y sus efectos en las actitudes, aplicado al área clínica.....	6
1.2 Origen de las emociones.....	7
1.3 Cómo Educar las emociones.....	8
1.4 Factores que intervienen en la modificación de las emociones....	
1.5 Las emociones y su impacto en el desarrollo personal y profesional.....	9
II. MANEJO TERAPÉUTICO DE LA CRISIS.....	
2.1 Situaciones generadoras de crisis.....	
2.2 Impacto de la crisis.....	
2.3 Manejo de las fases de la crisis.....	
2.4 Intervención en la crisis.....	
2.5 Aprendizajes generados en momentos de crisis.....	
2. La resiliencia a partir de la crisis.....	
III. GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS.....	
3.1 Conflicto: Concepto.....	
3.2. Indicadores en la detección de conflictos.....	
3.3 Manejo de las fases del conflicto.....	
3.4 Estrategias para el manejo de los conflictos.....	

IV. MANEJO DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COACHING.....	
4.1 Coaching: Concepto, historia y aplicación.....	
4.2 Coaching vinculado al crecimiento personal y profesional.....	
4.3 Aplicación de técnicas de coaching.....	
4.4 Instrumentos de coaching.....	
Conclusión.....	
Recomendaciones.....	
Anexos.....	
Bibliografía.....	

## Introducción

El presente trabajo tiene como finalidad el Abordaje Terapéutico de las Emociones, la Crisis y los Conflictos. En este apartado estaremos profundizando Cómo Influyen las Clases Virtuales en las Emociones en los niños de 8-10 años.

La nueva modalidad de clases virtuales en tiempo de pandemia ha traído consigo que las emociones de los niños se vean afectadas, de modo tal, que han ocasionado que estos experimenten ira, enojo, estrés, etc. Nuestro sistema educativo no cuenta con las herramientas necesarias que requiere esta nueva modalidad educativa. La carencia de contacto físico y actividades entre docente y alumno ha provocado un disparo en sus emociones.

Para los niños de todas las edades, pero en este caso hacemos referencia a los de 8 a 10 años, no sólo el confinamiento a causa del Covid-19 es un posible detonante de una crisis o conflicto emocional, sino también, el tener que enfrentarse a la nueva modalidad de clases virtuales. Esto les instala en un escenario de trauma, cuyas secuelas permanecen indelebles en la memoria. En estas edades su estructura psíquica se encuentra en pleno desarrollo, por lo que las consecuencias del impacto emocional suelen ser más permanentes e impredecibles que en los adultos.

Este cambio ha impactado de manera significativa en el aprendizaje de estos niños, pero también ha traído consigo nuevos conocimientos, ya que ellos se han tenido que enfrentar a una nueva modalidad totalmente virtual, conociendo nuevos métodos de enseñanzas y recursos tecnológicos.

Este trabajo de investigación tiene como finalidad identificar Cómo Influyen las Clases Virtuales en las Emociones en los niños de 8-10 años.

Intervenir en este tipo de situación, como terapeutas es un proceso en el cual debemos trabajar con mucho cuidado, ya que no será una tarea fácil, e introducimos de manera activa en su entorno psicosocial.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Ψ Investigar Cómo Influyen las Clases Virtuales en las Emociones en los niños de 8-10 años.

### **Objetivos específicos**

- Ψ Investigar el origen de las emociones.
- Ψ Analizar cómo educar las emociones.
- Ψ Identificar las situaciones y el impacto que ha generado crisis en niños de 8-10 años por clases virtuales.
- Ψ Fortalecer las capacidades de aprendizajes que ha generado esta crisis.
- Ψ Ofrecer técnicas terapéuticas que puedan ayudar a los chicos a enfrentar la crisis.
- Ψ Análisis del manejo de las fases del conflicto ocasionado por la implementación de la nueva modalidad virtual.
- Ψ Analizar el manejo de los conflictos ante las estrategias de las clases virtuales.
- Ψ Detectar a través de una encuesta los indicadores generadores de conflictos en los niños de 8 a 10 años a causa de la nueva modalidad escolar.



## Aspectos Teóricos

## **1.1 Cómo Influyen las Clases Virtuales en las Emociones en los niños de 8-10 años.**

El inicio del año 2020 ha marcado un antes y un después a nivel mundial, pues fue en estas fechas donde se dio inicio a la pandemia del Covid-19, con la que nos hemos visto obligado a mantener el distanciamiento social, el cual ha tenido un gran impacto a nivel económico, emocional, social y educativo. Como consecuencia, el sistema educativo se vio en la necesidad de impartir las clases de forma virtuales. Esta nueva modalidad ha sido un gran reto, tanto para los docentes, alumnos y padres.

Según Cornejo Monge, J. K. (2020), la enseñanza tiene un vínculo notable con las emociones, esto se observa cuando el alumno se apasiona por realizar sus actividades académicas, al igual que cuando no logra entender un juicio o se presenta inquieto ante la probabilidad de bajar su rendimiento.

El autoconocimiento, autocontrol de las emociones, automotivación, reconocimiento de las emociones de los demás y el crecimiento de relaciones interpersonales son elementos presentes, que, sin duda alguna, se muestran en los procesos de aprendizaje.

Nuestro sistema educativo no se encontraba listo para esta nueva modalidad virtual, viéndose afectadas las emociones de los niños, ya que las clases virtuales carecen de contacto físico o actividades entre el docente y el alumno, además de que el nivel de aprendizaje es bajo.

### **1.1.2 Las emociones y sus efectos en las actitudes**

Las emociones son procesos neuroquímicos y cognitivos relacionados con la arquitectura de la mente toma de decisiones, memoria, atención, percepción, imaginación que han sido perfeccionadas por el proceso de selección natural como respuesta a las necesidades de supervivencia y reproducción (Sloman 2016).

Cuando las emociones que se presentan son de gran intensidad se da la activación primordialmente del sistema simpático que produce cambios emocionales, como el aumento del ritmo cardiaco, la presión arterial, la sudoración, además que se estimula la glándula suprarrenal que se encarga de liberar la hormona adrenalina. Las emociones se acompañan de somatizaciones, y el encargado de regular aspectos fisiológicos de las emociones es el sistema nervioso autónomo que acelera y desacelera los órganos a través del sistema simpático y parasimpático.

Las emociones son los efectos producidos por un proceso multidimensional que ocurre a nivel:

- Ψ **Psicofisiológico:** cambios en la actividad fisiológica.
- Ψ **Conductual:** preparación para la acción o movilización del comportamiento.
- Ψ **Cognitivo:** el análisis de las situaciones y su interpretación subjetiva en función de la historia personal del individuo.

Los estados emocionales son consecuencia de la liberación de hormonas y neurotransmisores, que luego convierten estas emociones en sentimientos. Las respuestas a los estímulos provienen tanto de los mecanismos innatos del cerebro (estas son las emociones primarias) como de los repertorios conductuales aprendidos a lo largo de la vida del individuo (emociones secundarias).

Los neurotransmisores más importantes que participan en la formación de las emociones son: la dopamina, serotonina, noradrenalina, cortisol y la oxitocina. El cerebro es el encargado de convertir a las hormonas y neurotransmisores en sentimientos.

Una emoción también se manifiesta de forma universal en la comunicación no verbal. Las expresiones faciales son universales y hacen constar de la emoción que se está sintiendo en ese momento.

## **1.2 Origen de las emociones**

La historia de las emociones parece dedicarse, por la naturaleza misma de su denominación, al estudio de las experiencias afectivas y emocionales del pasado. En esta ingente tarea, la descripción de los contenidos privados de la conciencia confluye con la historia de otros elementos subjetivos que, de manera consciente o inconsciente, interfieren en las decisiones y acciones individuales o colectivas. Desde finales del siglo XX, los enfoques relacionados con esta corriente historiográfica han incrementado su producción intelectual y su peso institucional en el mundo académico.

Según Aaron Bande (2015) la necesidad de enfrentar un mundo cambiante y parcialmente impredecible hace necesario que cualquier sistema inteligente (natural o artificial) con motivos múltiples y capacidades limitadas requiera el desarrollo de emociones para sobrevivir.

De acuerdo a Linda Davidoff (2016), las emociones se constituyen mediante los mismos componentes subjetivos, fisiológicos y conductuales que expresan la percepción del individuo respecto a su estado mental, su cuerpo y la forma en que interactúa con el entorno. Contrario a la creencia popular, las emociones, lejos de ser un obstáculo en la comprensión cabal del universo lo describen con claridad. Las emociones son mecanismos que permiten a la mente describir un universo que no necesariamente puede ser representado simbólicamente. La percepción emocional del entorno es una visión diferente del mundo que nos rodea.

## **1.3 Cómo educar las emociones.**

Educar en emociones es enseñar a gestionar nuestros miedos, a mostrarnos alternativas al enfado, a vivir de forma saludable una tristeza... aprender cómo podemos relacionarnos mejor con los demás y entender cómo se sienten.

Las emociones son una parte indispensable de la vida. Nos acompañan diariamente, al igual que nos acompañan nuestros pensamientos. Conforman una parte de nuestra inteligencia, la inteligencia más creativa, la que resuelve los problemas más difíciles de la vida, la que media en las relaciones sociales y afectivas y la que nos empuja a por nuestras metas más soñadas ¡Cómo no va a ser esto importante!

Según (Bisquerra, 2011) las emociones se educan:

**El primer paso para la educación emocional es aprender a reconocer y gestionar nuestras propias emociones.** Recuerda que los niños aprenden a regular sus emociones a través de lo que observan.

**No prohíbas las emociones negativas.** No las intentes tapar. Las emociones negativas están ahí, existen y tienen su razón de ser. No se trata de prohibir a un niño que se enfade o que tenga miedo, sino de enseñarle a manejar esos estados emocionales.

**Permite que los niños expresen lo que sienten sin cohibirles.** Cuando el niño sienta algo, es la oportunidad para explicarle qué emoción es. Es el momento de enseñarles a responder a esa pregunta de “cómo te sientes”.

**Habla de emociones con total naturalidad.** No aproveches sólo los momentos difíciles para sacar el tema. El diálogo sobre emociones debe estar presente en cualquier momento. Por ejemplo, puedes comentar lo contento que te has puesto hoy en el trabajo, o lo triste que te ha resultado una película...

**Recuerda al niño que le queremos, sienta la emoción que sienta.** Así se aceptarán a sí mismos cuando se sientan de una determinada manera y podrán gestionar ese estado emocional mucho mejor.

**Ayudar al niño a comprender que una emoción no tiene porqué derivar en un comportamiento.** Por ejemplo, enfadarse no significa pegar o insultar.

#### **1.4 Factores que intervienen en la modificación de las emociones.**

Son varios los factores que intervienen en la modificación de las emociones en el ser humano, para la psicóloga Karen Horney, el hombre está formado por su medio el cual, al cambiar, transforma también al individuo. La cultura, las normas, costumbres y roles particulares de los grupos humanos influyen y dejan su marca sobre el hombre, por lo que la cultura genera una gran cantidad de ansiedad.

Así como para Carl Gustav Jung, el inconsciente colectivo es nuestra “herencia psíquica”, es el reservorio de nuestra experiencia como especie; un tipo de conocimiento con el que todos nacemos y compartimos. A partir de él, se establece una influencia sobre todas nuestras experiencias y comportamientos, especialmente los emocionales; pero sólo le conocemos indirectamente, viendo estas influencias (Cfr. Hothersall, 2005).

### **1.5 Las emociones y su impacto en el desarrollo personal y profesional.**

Como nos indica Maryam Varela en su libro “el mundo de las emociones”, nos habla de cómo podemos contemplar nuestras propias emociones, la capacidad que tenemos los seres humanos de comprender nuestras emociones y saber manejarlas de forma que nos ayuden a conseguir comportándonos como deseamos. Es decir que podamos sentir, entender, controlar y modificar nuestros estados emocionales. Debemos tener claro que la razón y la emoción son complementarias e inesperables, las emociones son agudas y la emoción decide y la razón justifica.

Para ser profesionales exitosos el primer paso debe ser conocernos a nosotros mismos, de ahí parte todo, pues con nuestro auto conocimiento podemos reconocer cuales son nuestras áreas a mejorar, así como nuestras fortalezas y los aportes que podemos hacer en nuestro lugar de trabajo.

La felicidad en el trabajo es un componente que muchas empresas exitosas han tomado muy en cuenta, un trabajador o profesional feliz, incrementa su creatividad, relaciones y resultados significativamente.

En el campo laboral, las emociones juegan un papel muy importante. El trabajador no se circunscribe solamente a un aspecto biológico, físico, o racional. El aspecto emocional, determina muchas veces su capacidad de solución de

conflicto de tareas demandadas por el trabajo, sus funciones y responsabilidades.

## **2.1 Situaciones generadoras de crisis**

Las clases virtuales no solo están afectando las emociones de los niños entre 8 y 10 años, sino que además ha generado crisis emocionales, tanto en ellos, como en padres, tutores y docentes.

Esta nueva modalidad virtual implementada por el sistema educativo como una estrategia para que los estudiantes en todos los niveles puedan seguir adquiriendo aprendizaje, ha sido un gran reto en todos los aspectos, ya que algunos padres, como estudiantes no tienen el conocimiento adecuado relacionado con la tecnología y esta situación de desconocimiento y desesperación genero crisis emocionales en cada individuo.

El verse en la obligación de tener que recibir las clases por medios tecnológicos como radio, televisión y computadoras, además de tener que permanecer sentados frente a unos de estos medios por horas generó en estos niños un estado emocional inestable, presentándose la ira, el enojo, la desesperación, tristeza, etc.

El estrés académico que ha generado esta crisis se basa en el cambio de estrategias de aprendizajes, esto fue producto, en muchas ocasiones, de la ausencia de beneficios tecnológicos para la realización de las actividades asignadas y la sensación de menor acompañamiento de los profesores.

Todo este cambio ha sido muy brusco tanto para los niños y poco a poco se van adaptando a esta nueva modalidad, que en definitiva nos ofrece las mismas oportunidades y aprendizajes que las clases presenciales. Enseñar se ha vuelto cada vez más complejo y aprender se ha convertido en una experiencia mucho más desafiante para los alumnos.

## **2.2 Impacto de la crisis**

La crisis circunstancial por clases virtuales en niños de 8-10 años ha tenido un gran impacto en el aprendizaje, en el desarrollo psicosocial, así como también en el aumento de las tasas de abandono escolar por la desigualdad de recursos que pueden existir.

En una encuesta realizada a través de la plataforma de Whatsapp a 10 madres con niños entre 8-10 años con relación a las clases virtuales, para obtener informaciones de cómo ha impactado esta nueva modalidad en el desarrollo del niño/a pudimos obtener los siguientes resultados: las 10 madres encuestadas afirmaron sentirse no satisfecha al inicio de esta nueva modalidad virtual.

El estrés y el miedo han sido de las emociones más frecuente en niños/as a raíz del cambio ocurrido en el sistema educativo, 6 de 10 madres confirmaron que las clases virtuales debido al COVID-19 ha generado estrés en sus hijos, solo 2 han sentido felicidad.

El desempeño escolar se ha visto también afectado ya que los niños no tienen la misma participación que en clases presenciales, viéndose afectado el aprendizaje.

Esta crisis no solo ha afectado las emociones de estos niños, además ha reducido la interacción en las actividades del hogar y su desarrollo psicosocial, además de que el enfoque en las clases ha disminuido.

## **2.3 Intervención en crisis**

### **Concepto de intervención en crisis (Slaikeu 1988).**

Método de ayuda dirigido a auxiliar a una persona y/o familia o grupo para que puedan enfrentar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos (daño físico y psicológico, estigmas emocionales) se aminore y se incremente la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, opciones y perspectiva de vida).

Como terapeuta, en esta crisis que están atravesando los niños de 8 a 10 años, debemos de introducirnos de manera activa en la situación vital de ellos y la familia en sentido general, ya que los chicos no están solos en este proceso, si no que todo el sistema familiar está experimentando una crisis circunstancial, por lo que debemos de ayudar a movilizar sus propios recursos para superar el problema y recuperar el equilibrio emocional.

Para una mediación eficaz en este caso, se hace necesario iniciar con una intervención de primera instancia, ya que esta tiene como meta principal reponer el desafío inmediato ante la crisis que se está viviendo.

Además, con dicha intervención, podemos lograr que los chicos salgan del shock y activen sus recursos para recuperar su capacidad de afrontamiento. El objetivo es auxiliar a los niños a dar pasos concretos hacia el afrontamiento de la crisis, lo cual incluye la conceptualización del hecho, la clarificación de los pensamientos, el manejo adecuado de las emociones y sentimientos, el control de la subjetividad, de la sensación de amenaza y comenzar así el proceso de solución del problema que representa la nueva modalidad para ellos de las clases virtuales. Teniendo en cuenta que estamos tratando con niños de 8 a 10 años, por lo que debemos de ser potencialmente creativos.

## **2.4 Manejo de las fases de la crisis**

**Parálisis:** La parálisis es una expresión de desconcierto, principalmente, por lo repentino de la situación.

En esta primera fase debemos de proporcionar apoyo, crear un vínculo de presencia, ofreciendo una escucha activa y hacerles sentir que no están solos en este proceso.

En esta primera parte usamos recursos para el manejo del estrés:

- Ψ Tener un momento de relajación para aliviar tensiones.
- Ψ Procurarle tiempo y espacio para que pueda tener recreación
- Ψ Darle explicaciones apropiadas sobre lo que está sucediendo y sobre lo que se piensa hacer después del evento

Ψ Permitirle que sienta lo que siente (tristeza, miedo, enojo), y mostrarle formas apropiadas de expresarlo (enojo en gestos y palabras, pero no con golpes).

### **Incertidumbre**

En este punto, surge la ansiedad confusional. Predomina la sensación de estar perdidos y, al mismo tiempo, amenazados por la realidad. Es por ello que en esta fase debemos proporcionar herramientas que les ayuden a expresar lo que están sintiendo. En este caso podemos utilizar la técnica: Dinámica "Las Expresiones" A cada niño/a se le entrega una hoja en blanco y un lápiz. Se les pide que dibujen una carita que represente cómo se sienten en ese momento, y que al reverso de la hoja escriban por qué han dibujado esa carita.

### **Intrusión**

Se caracteriza por la aparición de miedos irracionales y una agudización del sentimiento de angustia.

Podemos recomendar a los padres que pasen más tiempo con sus hijos(as), que jueguen con ellos, que los toquen, los carguen, y los acaricien más en este período, hasta que recuperen una sensación de suficiente seguridad nuevamente y se calmen.

### **Elaboración y resolución**

Se necesita un vehículo para exteriorizar el malestar que se experimenta y este puede ser el juego.

En esta fase podemos promover el juego, ya que Los niños(as) expresan sus emociones y pensamientos a través del juego, por lo que es importante al atender a un niño(a) crear espacios de juego propicios para que ellos puedan expresar libremente lo que sienten y piensan.

El juego es una actividad a través de la cual el ser humano evoluciona y crece, en este sentido lograr que los niños(as) jueguen es por sí mismo una terapia de aplicación inmediata y universal que incluye el establecimiento de una actitud social positiva.

## **2.5 Aprendizajes generados en momentos de crisis.**

La actual crisis sanitaria generada por el covid-19 nos ha llevado a vivir un periodo excepcional, que entre otras cosas ha significado un cambio radical en la educación. Por un lado, las tecnologías se consagran como la gran alternativa para poder dar continuidad al proceso de enseñanza y aprendizaje. Por otro lado, implica a los docentes la necesidad de adaptarse rápidamente, reorganizar planificaciones, aprender a usar diversas herramientas digitales, desarrollar nuevas metodologías y lógicas de relación virtual con los estudiantes.

Frente a esta situación hay que recordar que el error puede ser un elemento muy poderoso para el aprendizaje, probar, aprender de lo que funcionó y de lo que no, reformular y volver a experimentar, debiera ser tónica de estos tiempos. Así mismo debido a que para la gran mayoría de los docentes esta situación frente a la que hay poca experiencia previa y en la que todos estamos aprendiendo durante este proceso.

En cierta manera todo este modelo de estrategia de aprendizaje donde los estudiantes de 8-10 años al ser más pequeños son los más afectados y necesitan de mucha más atención y un acompañamiento más de cerca. Estos pequeños tienen que afrontar diversas estrategias, ideas, enviar y compartir actividades, practicas, problemáticas, etc.

Sin duda alguna el aprendizaje de los niños de 8-10 años desde casa se han combinado de la mano de distintos canales de educación a distancia, como respuestas de entrega inmediata para ofrecer contenido a los estudiantes, como son plataformas digitales, televisión, radio y material impreso. El ministerio de educación ha puesto a disposición estos medios para el inicio de un año escolar virtual.

Cuando inició el estado de emergencia la crisis emocional tanto de los niños como de los padres fue muy notable por el miedo al contagio y el estrés de terminar un año escolar con tanta inseguridad y un total encierro. Por la cuarentena subieron los niveles de crisis y ansiedad por no llevar una vida como la de antes.

Las plataformas digitales que se están utilizando, son herramientas que permiten una interacción y monitoreo de los aprendizajes en tiempo real, aquí surgen dos aspectos, uno de ellos es que el desarrollo y la implementación exitosa de cualquier solución digital de un proceso que requiere grandes esfuerzos tanto de los niños, padres y docentes. El segundo aspecto es que estas herramientas digitales han llegado a las poblaciones más vulnerables del país para que los niños pudieran integrarse a la nueva modalidad de educación virtual. Reconociendo que hay una población que no cuenta con dichas herramientas.

## **2.6 La resiliencia a partir de la crisis.**

La resiliencia se da a entender como los niños y facilitadores son capaces de sobrevivir frente a esta situación de adversidad que estamos atravesando en este estado de crisis. La resiliencia es la manera de salir a flote aun cuando todo han dicho lo contrario.

En este momento crucial de crisis debe de estar presente la resiliencia, ésta se encarga de conectar con el estado de positividad de uno mismo. La resiliencia puede ayudar a afrontar los momentos de crisis con una actitud fortalecida y realista.

Si bien esta situación nos hace un llamado a tener un afrontamiento que nos prepara para recibir un impacto inicial, esta nos equipa a reponernos al evento crítico y transformar esta terrible situación en una fortaleza para el futuro. Ser resiliente nos ayudara a evitar determinados problemas psicológicos que derivan de esta misma situación adversa. De este modo esta requiere de un esfuerzo cognitivo y una actitud determinada.

Como parte de ser resiliente existen estas estrategias para ayudarnos en este tiempo de crisis circunstancial:

### **Aceptar el cambio como parte de la vida.**

Se hace necesario aceptar las circunstancias que pueden cambiar para mejorar nuestro ánimo emocional en esta crisis en medio de esta pandemia y

comenzar a trabajar en esos aspectos para modificar ese pensamiento negativo por pensamientos positivo.

### **Mantener una actitud optimista.**

Mantenernos optimista, es saber que todo esto solo será un mal recuerdo y que no será permanente, mantener un estado de ánimo más positivo nos ayudará continuar con nuestras vidas disminuyendo o canalizando el miedo y la ansiedad de la crisis que ha provocado el covid-19.

### **Cuidar la relación con los demás**

Afortunadamente a pesar de estar en un distanciamiento social esto no ha sido un obstáculo para mantenernos comunicados con nuestras familias, amigos entre otros. Porque gracias a los medios tecnológicos podemos mantenernos conectados todo el tiempo de forma virtual.

### **Aprender a crecer con los problemas.**

Lamentablemente no pudimos evitar esta propagación a tiempo del covid-19, pero al menos estamos aprendiendo a como tratar de sobrevivir con esto, sin embargo, tenemos que admitir que ha sido un gran reto para todos en especial para los niños, padres y tutores. Pero nos ha ayudado a sacar lo mejor de cada uno, hacer más fuertes a pensar y actuar en consciencia. Debemos Utilizar esta experiencia para crecer como personas.

### 3.1 Conflicto: Concepto

Es una incapacidad personal para decidir entre dos o más impulsos ante una situación inesperada.

Deutsch (1973) aclaró que el conflicto interno es una experiencia personal inevitable. Sostiene que un conflicto ocurre cada vez que existe una actividad que entendemos es incompatible.

Es algo inherente a la propia naturaleza humana, que surge al nacer una lucha interna entre lo que deseamos y la realidad con la que contamos.

En el conflicto intervienen tanto las relaciones mentales como las emocionales.

**El Conflicto** ocurre, cuando tenemos emociones encontradas, deseos y obligaciones divergentes, o pensamientos y sentimientos aparentemente contradictorios, lo que a veces nos genera dudas a la hora de tomar decisiones, es por ello que a los chicos de 8 a 10 años el nuevo sistema para tomar clases les ha generado un conflicto.

Cabe destacar, que no debemos confundir conflicto con violencia.

### 3.2 Indicadores en la detección de conflictos

Las clases virtuales han sido una alternativa para que los estudiantes en todos los niveles puedan continuar sus estudios, a decir verdad, esto ha sido un gran desafío no solo para los estudiantes, sino que también para los maestros, padres o tutores, ya que han tenido que adaptarse a un modo diferente y con ciertas dificultades. Las mismas han generado en estos niños un estado emocional inestable, provocando un conflicto el cual se ha visto reflejado en sus actos, presentando problemas conductuales, psicológicos y emocionales.

En una encuesta realizada a través de **QuestionsPro** a 22 madres con niños entre 8-10 años, con el objetivo de detectar los indicadores que han generado conflictos a causa de la nueva modalidad escolar, pudimos obtener los siguientes resultados: 12 de 22 madres encuestadas nos confirman que sus hijos han sufrido algún cambio en el lenguaje corporal por tener que verse en la

obligación de tomar las clases virtuales. 13 testifican que los chicos han mostrado rebeldía o desacuerdo para participar de manera activa en las clases.

Falta de entusiasmo, dificultad para adaptarse, cambios desfavorables en la conducta, problemas para conciliar el sueño, entre otros han sido los indicadores en la detección de conflictos en los niños de 8 a 10 años de edad.

### **3.3 Manejo de las fases del conflicto**

La educación virtual por Covid 19 ha provocado que los niños entre 8-10 años se enfrenten a una serie de conflictos, debido al desconocimiento tecnológico, permanecer sentados por horas frente a un dispositivo electrónico, no comprender las asignaciones, el estrés, etc. Esto además ha afectado sus emociones sintiendo ira, enojo, tristeza, entre otras, lo que ha provocado que el conflicto se agrave.

Cabe mencionar que algunos de los padres, docentes y estudiantes no cuentan con una inteligencia emocional adecuada para enfrentar este conflicto o problema provocado por la modalidad educativa virtual.

El manejo de las fases del conflicto abarca 5 etapas, la incubación, manifestación, explosión, agotamiento y resolución.

La **fase de incubación** es cuando aún el conflicto está latente, todavía no se manifiesta o no aparecen muestras explícitas, pero si es cierto que empiezan a reunirse las condiciones necesarias para que surja.

Cuando en marzo 2020 se anuncia el Covid 19 como pandemia a nivel mundial y surge el cierre total del país entrando en confinamiento, aun los alumnos no toman en cuenta lo que sucedería con las clases, el conflicto aún está latente, ósea que no se ha desarrollado, pero presenta todas las condiciones para que este empiece a desarrollarse.

Entrando a la **fase de manifestación**, que hace referencia a las primeras manifestaciones del conflicto, comienzan a surgir avisos, muestras e indicios de lo que pronto se aproximaría con relación al sistema educativo.

El ministerio de educación luego del inicio de esta pandemia se encuentra debatiendo las estrategias que utilizarían para que los estudiantes y docentes puedan culminar y continuar con el año escolar, buscando las herramientas tecnológicas necesarias para reemplazar la modalidad presencial por una virtual.

A base de todo esto el sistema educativo pasa a la **fase de explosión**, cuando el conflicto explota y los estudiantes en las edades de 8 a 10 años comienzan a desarrollar el conflicto provocado por la implementación de la nueva modalidad virtual. Los estudiantes comienzan a sentir estrés por no comprender las nuevas herramientas, además de que muchos de estos niños no contaban con el aparato electrónico necesario para recibir las clases.

También se le hacía difícil mantener la concentración u interés en las asignaciones, provocando que sus emociones se manifestaran de manera negativa, y tanto los docentes, padres y estudiantes no eran capaces de saber manejarlas, unificándose con el problema o conflicto que se había formado tanto por el desacuerdo en el sistema como el desconocimiento de estas nuevas estrategias.

Este ha sido un proceso de adaptación largo, llevando a los estudiantes a una fase de **agotamiento**, el cansancio ha sido notable, sintiéndose estos estudiantes estancados.

La fase de **resolución** aún no se ha desarrollado en los conflictos que han generado las clases virtuales de los niños de 8 a 10 años, ya que se está tratando de buscarle una solución a dicho conflicto con el objetivo de que los niños puedan tener un aprendizaje significativo.

Una de la solución que ha planteado y la cual ha sido aprobada por las autoridades correspondientes es el regreso paulatino y voluntario a las escuelas y colegios. Luego de que los niños entren a las aulas nuevamente se evaluará si el conflicto ha sido resuelto o no.

### **3.4 Estrategias para el manejo de los conflictos.**

A partir de la situación actual de este conflicto en el manejo de las clases virtuales en niños de 8 a 10 años, se han desarrollado múltiples programas y

estrategias para favorecer la convivencia virtual escolar, la cual incluye estrategias creativas para el aprendizaje en línea.

- Ψ Una de las principales estrategias es trabajar la motivación para poder manejar los conflictos que han enfrentado los estudiantes.
- Ψ El desafío actual es reducir al máximo el impacto negativo que esta pandemia tendrá en el aprendizaje y la educación, y aprovechar esta experiencia para retomar una ruta acelerada de mejora en los aprendizajes.
- Ψ El despliegue de modalidades de aprendizaje a distancias, esto mediante la utilización de una diversidad en cuanto a la forma de formatos y plataformas con o sin uso de tecnología.
- Ψ Permitir que los chicos expresen con libertad sus emociones.
- Ψ Ser empáticos con los chicos que están atravesando por el conflicto.
- Ψ Hacerles sentir que no están solos en el proceso.
- Ψ Adecuar las aéreas donde toman sus clases.
- Ψ Buscar ayuda psicológica si el caso lo requiere
- Ψ Reconocer o premiar el gran esfuerzo que están haciendo.
- Ψ Los adultos debemos de ser evasivos y evitar por completo el enfrentamiento con los niños.
- Ψ Ser colaborativos buscando una solución que satisfaga las necesidades de los chicos.
- Ψ Jamás juzgarles por los cambios que han sufrido durante el proceso.
- Ψ Brindarles la atención a la salud y el bienestar integral de las y los estudiantes.

Las brechas digitales en el proceso educativo mediante recursos en líneas, el uso de internet le ofrece una oportunidad única en la cantidad de recursos pedagógicos y conocimientos disponibles, así como las diferentes herramientas de comunicación proveen plataformas privilegiadas para acercar la escuela y los procesos educativos a los hogares y los estudiantes en condiciones de con financiamiento.

### **3.5 Estrategias ante el manejo de los conflictos de enseñanza del aprendizaje y técnicas pedagógicas definidas por el ministerio de educación.**

- Ψ Estrategias de socialización centradas en actividades grupales.
- Ψ Estrategias de aprendizaje basados en proyectos.
- Ψ Estrategias de debate, entrevistas, seminarios, etc.
- Ψ Estrategias de dialogo de inserción de maestros y alumnos en el entorno.
- Ψ Estrategias de indagación dialógica o cuestionamiento.
- Ψ Estrategias de técnicas de estudio de casos.
- Ψ Estrategias con aplicaciones digitales de videos llamadas, por diferentes herramientas digitales, donde los alumnos tienen un aula virtual donde envía sus tareas y actividades.

Estas estrategias están guiadas por el personal docente, considerando el nivel de desarrollo de cada grupo o grado, estos recurren a los medios disponibles a su alcance, como las tecnologías de la información la comunicación y los materiales bibliográficos disponibles a su alcance. En este sentido el MINERD ha trabajado en la elaboración de orientaciones metodológicas para el abordaje de los diferentes niveles educativos y espacios.

En este proceso se deben realizar actividades en cada grupo de aula, de forma normal como se desarrollan las clases, que permitan el desarrollo de aprendizajes significativos. Estas estrategias están guiadas en la organización para obtener un clima favorable de confianza y respeto, donde los docentes y estudiantes puedan dialogar de forma abierta y espontaneas.

#### **4.1 Coaching: Concepto, historia y aplicación.**

El coaching es una herramienta que permite al cliente liberar su potencial, para que estos puedan llevar su rendimiento al máximo.

Según Marine, F. B. (2014) el coaching ha de entenderse como una técnica científica que permite llevar a cabo un proceso de ayuda individualizado en el ámbito personal o profesional, ya sea a una sola persona, a un equipo de trabajo o una organización, para liberar su talento y potencial, maximizando la efectividad de sus actividades ejecutando el plan de acción acordado.

Esta herramienta cuenta con una serie de técnicas las cuales son las que ayudan al cliente a producir resultados extraordinarios en sus vidas, carreras, negocios u organizaciones.

##### **Historia**

El coaching nace a través de la filosofía griega, principalmente por Sócrates, este filósofo ateniense creó un método llamado mayéutica, esta técnica consistía en realizar preguntas reveladoras y así poder obtener información sobre las cualidades de sus discípulos y tener respuestas de lo que estos llevaban en su interior.

Platón también utilizaba esta técnica, basándose en la secuencia de preguntas y respuestas.

Y también cabe mencionar a la ética aristotélica, basada en la búsqueda de la felicidad, lo cual sigue siendo la gran motivación que subyace a las sesiones de Coaching.

Carl Rogers también realizó aportes significativos en la historia del coaching, ya que cuando aparece la psicología humanista surgen cambios en la manera de ver el ser humano, influyendo esto en el coaching. Compartía creencias parecidas a la de Sócrates de dejar que las personas se conocieran por sí misma y que por sí solos puedan aprender y tomar conciencia.

Cabe destacar que Timothy Gallwey fue uno de los históricos que más influyó en el origen del coaching. Timothy Gallwey se relaciona en el ámbito del deporte, siendo profesor en la universidad de Harvard, quien desarrolló una temática llamada el juego interior.

El coaching empezó aplicarse a mediados de los años 70, iniciando en el ámbito del deporte, hoy en día se ha convertido en una herramienta totalmente nueva.

### **Aplicación**

El coaching puede aplicarse en diferentes circunstancias de nuestra vida, además de que puede ayudar en la motivación del personal, en las valoraciones y evaluaciones, en la resolución de problemas, las relaciones interpersonales, el desarrollo personal, así como también refuerza el trabajo en equipo y el rendimiento.

El objetivo del coach es potenciar la conciencia, la responsabilidad personal y la autoestima, además de potenciar la confianza en sí mismo.

### **4.2 Coaching vinculado al crecimiento personal y profesional durante el proceso de la pandemia Covid19.**

Ante esta pandemia del COVID19, el mundo ha experimentado una crisis educativa. Es por esto que el coaching ha perseguido como objetivo principal el máximo desarrollo educativo, ofreciendo herramientas tanto a los estudiantes como a los docentes, para un desarrollo profesional y personal.

La pandemia del covid, ha causado impacto profundo en la educación desde el momento que cerraron las escuelas, donde en maneras simultáneas hemos tenido que aprender y experimentar otras formas de aprendizajes.

De cierta manera a través de las técnicas del coaching se ha podido lograr un equilibrio, en poder ayudar a tener una expectativa diferente a pesar de las emociones negativas, abordando las situaciones de las clases a través de encuentros virtuales en diferentes plataformas y modos de comunicación tanto entre estudiantes y docentes.

A través del Coaching se han podido crear programas más creativos, innovadores, con mayor enfoque en la calidad de las clases, permitiendo un mejor control de emociones para manejar el estrés y ansiedad de los estudiantes, ante ciertas situaciones que no sabían manejar con las diferentes plataformas. El crecimiento tanto de los estudiantes como facilitadores es que a pesar de la situación en este proceso virtual se ha logrado no parar de seguir desarrollando el aprendizaje.

En una entrevista realizada al señor Richard Espinal docente en el centro Educativo Padre Zegri, nos comenta que trabajar con alumnos de forma virtual para cada docente ha sido un reto, en el que cada día se pone de manifiesto nuevos aprendizajes, representar la educación y trabajar con los alumnos en otros aspectos tan o más importantes que los propios aprendizajes, que son importantes como la empatía, trabajar en forma colaborativa, y la motivación de cada uno de los estudiantes.

Esta situación hizo ponernos a los docentes en el lugar del aprendiz y nos hizo comprender mucho más al alumno, lo cual nos permitió flexibilizarnos y ver que hay diferentes maneras de enseñar.

Soy de las personas que digo toda crisis trae una oportunidad. Creo que esta situación de la pandemia tenía que pasar para demostrarnos a cada uno que podemos crear herramientas, técnicas y hábitos de aprendizaje. Que si podemos seguir hacia delante a pesar de la adversidad.

Me da mucho entusiasmo como docente, aunque sea a través de una plataforma virtual poder enseñarle y trabajar en equipo con estos pequeños, a pesar de que al principio tenía un poco de temor sobre lo que vendría en este nuevo comienzo en la era de una educación virtual.

Como parte del crecimiento personal y profesional, Particularmente esta manera del coaching me ha permitido ser una persona más flexible, más abierta,

tener una comunicación más asertiva plantearme objetivos trabajar mi ser para mejorar mi hacer.

Esto es lo que busca el Coaching, busca aportar, potencializar espacio y que estas potencien su contexto, lo cual hacen una mejor escucha, una mejor comunicación y gestión emocional efectivo de cada uno, reconociendo que no es tarea fácil.

La responsabilidad es una de las habilidades para responder a la circunstancia, estas son de las técnicas y herramientas que utilizamos para trabajar con los estudiantes, salir más fortalecido de esta crisis es una de la fortaleza más anhelada para cada uno de nosotros, salir victorioso y fortalecido.

### **Técnicas que utilizamos**

- Ψ Escucha empática
- Ψ Responsabilidad
- Ψ Motivación
- Ψ Flexibilización
- Ψ Comunicación afectiva
- Ψ Autogestión de aprendizajes
- Ψ Fortalecer la resiliencia
- Ψ Evaluación formativa
- Ψ Retroalimentación

Mostrarnos dócil y unirnos con los diferentes estudiantes y que aprendan a fortalecer los enfoques de enseñanzas y aprendizajes más personalizados, el desarrollo de herramientas digitales y la estructura y en los centros educativos.

### **4.3 Aplicación de técnicas de Coaching**

Los niños, en este caso los de 8 a 10 años experimentan conflictos que pueden interferir, de algún modo, su bienestar, especialmente en este tiempo de pandemia que presenta el reto de quedarse en casa y enfrentar estresores psicosociales como los del aburrimiento, cansancio de la rutina, relaciones

conflictivas con el entorno familiar, adaptarse a un sistema educativo totalmente nuevo para ellos, como lo son las clases virtuales.

Gracias a que contamos con una gran herramienta, como lo es el Coaching, podemos ayudar a los chicos a gestionar de manera saludable las emociones y potencializar su motivación por aprender

En este módulo hemos descubierto que el *Coaching* es realmente fantástico y lo podemos utilizar para establecer los cimientos de lo que será un adulto con identidad propia, con confianza, protagonista de su vida, sabedor de sus talentos y con una vocación clara para vivir una vida con propósito y emocionalmente estable.

## **Rapport**

Es de vital importancia establecer una buena comunicación, es necesario estar en sintonía con los niños. Ellos requieren sentirse en confianza para poder abrirse con libertad y expresan lo que están sintiendo. Es decir, **establecer los lazos de confianza** que permita al coachee a abrir su mente y emociones para aceptar el acompañamiento del coach.

## **Qué es el Tapping?**

El EFT también es conocido como Tapping, tratándose de una **técnica que ayuda a equilibrar la energía presente tras cada emoción** y que además es muy fácil de aprender y aplicar, ya que consiste en realizar suaves toques con los dedos en determinadas áreas de la cara y el cuerpo.

Gracias a este procedimiento tan sencillo que transmitirá el coach será posible aliviar el malestar de las rabietas, el estrés, la frustración, el conflicto, la crisis y toda la situación emocional con la que están cargando los chicos de 8 a 10 años, porque de una manera inesperada, a causa de una pandemia tuvieron que adaptarse a la modalidad virtual para poder tomar sus clases. Esta sencilla pero efectiva técnica ayuda a que el niño recupere el equilibrio emocional.

Obviamente una vez los padres hayan asimilado esta técnica **podrán aplicarla como gestión de las emociones propias**, favoreciendo así un ambiente familiar donde el niño pueda desarrollarse de forma óptima.

### La rueda de la vida escolar

La herramienta de Coaching educativo de la rueda de la vida escolar nos puede ayudar en estas situaciones. La rueda plantea una serie de cuestiones relacionadas con el desempeño del alumno en el entorno escolar y con destrezas o habilidades importantes para el éxito. A través de esta herramienta el niño se hace consciente de su realidad, fomentando así el auto-conocimiento.



### Las preguntas Poderosas

Son preguntas con intención, con dirección, enfocadas a abrir el punto de vista del cliente, preguntas que le hagan interiorizar, en este caso a los niños de 8 a 10 años. Las mismas deben de representar un desafío para los niños, requieren tiempo para pensar y poder contestar, preguntas que no le habían hecho hasta ahora, las mismas con la intención de llevarlos a encontrar la respuesta correcta y le muestren una solución a la situación.

#### Por ejemplo:

- ¿Cómo sería un año escolar perfecto?
- ¿Qué habrás aprendido cuando pase la pandemia?
- ¿Cómo has sido el proceso de adaptación a las clases virtuales?
- ¿Cómo has sido tú actitud frente a la situación actual?
- ¿Qué has sido lo más difícil de este proceso?
- ¿Qué has sido lo más fácil del proceso?
- ¿Qué prefieres, adaptarte al proceso y seguir tomando tus clases o esperar a que pase la pandemia y todo vuelva a normalidad?
- ¿Cuáles son las ventajas de tomar las clases virtuales?

Las preguntas poderosas normalmente empiezan así:

¿Cómo...?

¿Para qué...?

¿Qué...?

¿Dónde?

¿Cuándo...?

### **La Observación**

Prestar atención a todo lo que nos comunican los niños. Debemos reconocer, no solo lo que nos dicen verbalmente, sino a todo su ser: sus gestos, sus posturas, sus ademanes, etc.

Es de suma importancia reconocerles y aceptarles tal y como son, sin juzgarlos, ni etiquetarlos.

### **4.4 Instrumentos de Coaching**

- Ψ Preguntas poderosas
- Ψ Silencio
- Ψ Metáforas
- Ψ La rueda de la vida Escolar
- Ψ PNL
- Ψ Rapport.
- Ψ Línea del tiempo
- Ψ Observación.
- Ψ Escucha activa
- Ψ Retroalimentación

## Recomendaciones

Conocer las propias emociones es algo fundamental. Reconocer cuál es la emoción que estamos sintiendo, en el momento en que la sentimos es tremendamente útil, ya que nos permite un mayor conocimiento de nosotros mismo y también nos permite saber canalizar y expresar esas emociones hacia los demás de manera adecuada.

Todas las emociones son buenas, mirándolas desde el papel adaptativo que juegan, sin embargo, hoy se sabe que hay algunas que, si se salen de los límites normales y se vuelven crónicas, ya no son tan buenas.

- Ψ Hacer una evaluación del ambiente
- Ψ Utilizar frases que generen empatía, comprensión
- Ψ Bajar los niveles de estrés
- Ψ Ejercicios respiratorios
- Ψ Hacerles sentir que no están solos en este proceso.
- Ψ Habilitar un espacio donde se sientan cómodos para tomar sus clases.
- Ψ Que no haya distractores en el ambiente a la hora de tomar sus clases.
- Ψ Realizar juegos donde se integre la familia.
- Ψ Terapia de juego.

## Conclusiones

El desarrollo del programa del diplomado abordaje terapéutico de las emociones, la crisis y los conflictos, dirigido por los facilitadores Mirtha Gómez y Jaime Rodríguez ha sobrepasado nuestras expectativas.

Es admirable ver con que esmero y pasión realizan su trabajo, es por ello que agradecemos de manera infinita el haber compartido sus conocimientos con nosotros.

Como profesionales de la conducta consideramos de vital importancia desarrollar las competencias necesarias para realizar un trabajo de manera eficaz con nuestros clientes.

En este tiempo de pandemia ha sido un reto no solo para los docentes, padres y tutores, sino que también para los chicos que han tenido que enfrentarse a un sistema educativo de manera inesperada, es donde entramos nosotros como psicólogos a ofrecer un acompañamiento para que el proceso sea menos frustrante y se vean menos afectadas sus emociones.

Teniendo en cuenta que no debemos de cerrarnos al conocimiento, que debemos de permanecer en la búsqueda e investigación constante para cada día fortalecernos como profesionales y poder ejercer una labor de calidad. El cuarto y último modulo se encargó de dejarnos esta parte muy clara, ya que trabajamos lo que es el Coaching.

Estamos impresionados y muy entusiasmados al ver con la gran variedad de herramientas, enfoques, perspectivas y corrientes de pensamientos con los que cuenta la psicología. Se hace imprescindible contar con toda esa serie de métodos disponibles para cumplir nuestra función con toda dignidad y poder guiar, acompañar y ofrecer técnicas y herramientas a nuestros clientes para que puedan tener una vida emocional y mentalmente saludable.

Concluimos dando gracias a nuestro creador, sin él hubiese sido imposible llegar hasta aquí.

Gracias a todos los facilitadores que con pasión y entrega fueron excelentes guías en nuestra formación como psicólogos.

Gracias una vez más a Mirtha Gómez, por su entrega, dedicación y por siempre estar disponible cuando le solicitamos de su ayuda.

Gracias a cada compañero por el intercambio de conocimiento, por la tolerancia y el respeto con el grupo.

Sentimos gran felicidad y satisfacción por haber llegado y logrado nuestra meta.

## Bibliografía

Whitmore, J., & Tiburzio, M. (2006). Coaching. Sperling & Kupfer.

Marine, F. B. (2014). Coaching hoy: Teoría general del coaching. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces SA.

CEPAL, N. (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19.

La encuesta ha sido creada a través de QuestionsPro.

(Link de la encuesta)

[https://www.questionpro.com/a/TakeSurvey?ext\\_ref=test\\_response&tt=nYCva656tHg%3D](https://www.questionpro.com/a/TakeSurvey?ext_ref=test_response&tt=nYCva656tHg%3D)

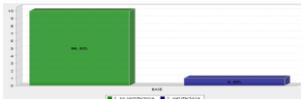
## Anexos

### Encuesta 1

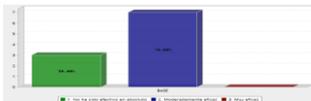
Q1. ¿Qué opinas sobre las clases virtuales?



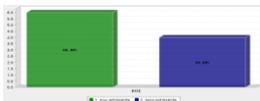
Q2. ¿Cuál fue tu reacción al comienzo de esta nueva modalidad?



Q3. ¿Qué tan efectivo ha sido el aprendizaje virtual?



Q4. ¿Qué tan estresante ha sido la educación a virtual durante la pandemia de COVID-19?



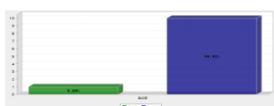
Q5. ¿Cómo ha sido el manejo de la tecnología para su hijo?



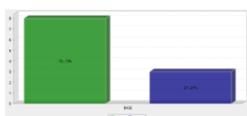
Q6. ¿Cuáles cambios emocionales ha notado en su hijo desde el inicio de las clases virtuales?



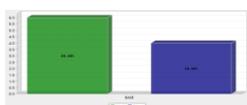
**Q7. ¿Cree usted que el nivel de desempeño escolar ha sido el mismo?**



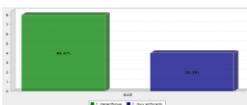
**Q8. ¿Cree usted que las actividades en casa han sido afectadas por las clases virtuales?**



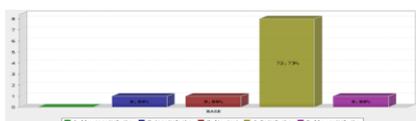
**Q9. ¿Han afectado las clases virtuales el desarrollo psicosocial de su hijo/a?**



**Q10. ¿Ha notado en su hijo/a mayor desenfoco en las clases virtuales o a permanecido igual que antes?**



**Q11. ¿Cómo califica esta encuesta?**



Fotos autorizadas por los padres de las niñas





## Gráficos de la segunda encuesta

