



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y
SUPERIOR
DIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y SUPERACIÓN
PROFESIONAL DE DOCENTES
DEPARTAMENTO DE UNIDADES DE UPN**



UNIDAD UPN 281-VICTORIA

TESIS

COMUNICACIÓN ASERTIVA: ESTRATEGIA PARA DISMINUIR ACOSO ESCOLAR Y VIOLENCIA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA

Que para obtener el Grado de Maestra en Educación Básica

P R E S E N T A

MANUELA AYALA PÉREZ

CD. VICTORIA, TAM.

JULIO DE 2014



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y
SUPERIOR
DIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y SUPERACIÓN
PROFESIONAL DE DOCENTES
DEPARTAMENTO DE UNIDADES DE UPN**



UNIDAD UPN 281-VICTORIA

TESIS

COMUNICACIÓN ASERTIVA: ESTRATEGIA PARA DISMINUIR ACOSO ESCOLAR Y VIOLENCIA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA

MANUELA AYALA PÉREZ

Agradecimientos o Reconocimientos

Elevo mi gratitud a mi Padre Eterno por cada una de sus bendiciones.

Gracias a mis padres porque a través de ellos se me concedió la vida en este mundo y supieron guiarme según el propósito Divino.

Al motor de mi existencia, mis hijos: Yael Ramiro, Yarildjy Ricardo y Yardley Manuel, por su amor y apoyo he llegado a realizar dos de mis más grandes metas en la vida: la culminación de mi profesionalización y hacerlos sentirse orgullosos de ésta persona que tanto los ama, gracias por comprender que mis ideales, esfuerzos y logros han sido inspirados en ustedes.

Por su gran amor, comprensión y confianza brindada agradezco a Marco Antonio Honorato Saldaña, sabiendo que jamás encontraré la forma de recompensar su constante apoyo e impulso al hacerme sentir que puedo lograr lo que me proponga, por escucharme y aconsejarme, el objetivo logrado también es suyo, gracias por estar en mi vida.

Gracias a la Mtra. Alejandra López Cepeda por su apoyo, fe en mí y en mi trabajo impulsándome a no desistir.

Agradezco a la Dra. Celia Reyes Anaya, Directora de tesis por su interés, con quién aprendí mucho he hizo posible la culminación de esta investigación.

A los docentes que participaron activamente y se interesaron en el proyecto, sin ellos no hubiera sido posible, gracias.

Dedico esta investigación a los alumnos (as) de 2° C que me inspiraron

Resumen

Esta investigación ha surgido con el objetivo de analizar las acciones de los docentes ante las situaciones de violencia y acoso escolar, al ser este un problema de relevancia social que ha ido en aumento en los últimos años, que perjudica el intercambio comunicativo entre la comunidad educativa y que provoca en quienes la viven problemas emocionales, sociales, pedagógicos y psicológicos graves.

El desarrollar competencias en los docentes de educación secundaria a través de diversas dinámicas y técnicas para abordar los conflictos cuando sólo son contradicciones e inicios de antagonismo mejora las relaciones interpersonales entre los educandos y disminuye los eventos de todo tipo de violencia escolar.

Se realizó la investigación desde un enfoque cualitativo mediante investigación acción participativa dado que el estudio estuvo orientado a lograr un cambio en los docentes participantes.

Encontrándose que los docentes al participar activamente en un taller logran adquirir los conocimientos y las competencias que son necesarias para disminuir el acoso escolar y la violencia en su contexto educativo.

Sin embargo es necesario que este tipo de capacitación se realice en la formación inicial de los docentes y se fortalezcan las competencias en espacios de desarrollo profesional permanente.

Palabras clave: violencia escolar, acoso escolar, comunicación asertiva, formación docente.

Tabla de Contenido

Capítulo 1. Introducción.	1
1.1. Planteamiento del problema.	4
1.2. Justificación.	8
1.3. Propósito de la investigación.	9
Capítulo 2. Revisión de la Literatura.	10
2.1. La educación secundaria en México.	10
2.2. Violencia y acoso en el contexto escolar.	13
2.3. Estudios sobre violencia y acoso escolar en distintos países.	16
2.4. Estrategias para disminuir la violencia y el acoso escolar.	27
2.4.1. Prevención.	28
2.4.2. Normas escolares.	29
2.4.3. Práctica de valores.	30
2.4.4. Programas de ayuda en línea.	31
2.4.5. Provencción.	32
2.4.6. Ley contra la violencia escolar.	33
2.5. Habilidades necesarias en los docentes para disminuir el acoso escolar y la violencia.	35
Capítulo 3. Metodología.	44
3.1. Etapa de diagnóstico.	45
3.1.1. Procedimiento de análisis.	45
3.1.2. Procedimiento metodológico.	45
3.1.3. Aspectos éticos.	46
3.2. Etapa de intervención.	46
3.2.1. Sujetos.	47
3.2.2. Técnicas e instrumentos.	47
3.2.3. Implementación de la estrategia de intervención.	48
3.2.4. Metodología para la implementación de la intervención.	50
3.2.5. Procedimiento de análisis.	51
3.2.6. Aspectos éticos.	52
Capítulo 4. Resultados.	53
4.1. Resultados de la etapa de diagnóstico.	53
4.2. Resultados de la etapa intervención.	60
4.3. Evaluación de la etapa de intervención.	73
Conclusiones.	76
Referencias.	79
Apéndices.	89
Apéndice A. Cuestionario para profesores.	90
Apéndice B. Transcripción de cuestionario.	92
Apéndice C. Asignación de roles.	93
Apéndice D. Situaciones problematizadoras.	94
Apéndice E. Agenda del Taller	94
Apéndice F. Cuestionarios guía.	98
Apéndice G. Preguntas finales	101
Apéndice H. Transcripción de preguntas finales	102

Capítulo 1. Introducción

Actualmente los estudios del Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), del Plan Internacional y el Estudio Mundial de las Naciones Unidas sobre la Violencia contra los Niños en varios países de América Latina y el Caribe, evidenciaron la realidad presente en todos los países del mundo en relación a la violencia entre pares que viven los niños, las niñas y los adolescentes en las escuelas, la cual se ha intensificado evidenciando una gran dificultad de relación entre los componentes de la comunidad educativa: docentes, padres, estudiantes y autoridades.

La UNICEF (2011) realizó estudios en diversos países señalando que el acoso escolar o maltrato e intimidación entre pares, específicamente en el contexto escolar, conocido como bullying, es una problemática en la que el porcentaje de los niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas, o que tienen conocimiento de hechos de maltrato, acoso u hostigamiento escolar, se sitúan entre el 50% y el 70% de la población estudiantil.

Así mismo, señala que el acoso escolar se dirige a las mismas personas, eligiendo el acosador a una víctima a la que recurrentemente agrede, caracterizándose por la presencia de violencia de tipo verbal, física, psicológica o a través de medios tecnológicos, ejerciéndose de manera persistente y sistemática con la intención de causar daño o lastimar y que en las escuelas no constituye un mundo aislado del resto de la sociedad, sino que tiene un impacto gravísimo en el acceso a la educación, en la capacidad para aprender y desarrollarse plenamente.

La violencia en todos sus tipos dentro de las escuelas influye al desarrollo integral de sus educandos y los sistemas educativos no tienen respuestas para abordar el acoso entre pares cuyas consecuencias pueden ser fatales para las víctimas, que llegan incluso al suicidio, sin embargo es posible enseñar y aprender la convivencia libre de cualquier tipo de violencia en los centros escolares. (D'Angelo y Fernández, 2011)

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), México ocupa el primer lugar a nivel internacional en casos de acoso escolar en el nivel de escuelas de educación secundaria. (Higuera, 2014)

Datos confirmados con la Dirección de Evaluación de Escuelas del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), donde según estudio realizado en secundarias del país en el 2007, el acoso escolar ha ido en aumento en los últimos años, presentándose al menos en un 10% de los educandos del nivel de secundarias, siendo los educandos con calificaciones bajas o reprobatorias objeto de violencia en mayor grado que los que tienen calificaciones altas, mencionando que existen clases y escuelas con más problemática siendo en ocasiones los cambios en el personal un factor para que se dé, por lo que es importante que los docentes se involucren más en la detección e intervención oportuna. (Aguilera, Muñoz y Orozco, 2007)

Por el incremento detectado de acoso escolar, se puede afirmar que no se han consolidado en las escuelas públicas de educación básica el objetivo del Programa Escuela Segura (PES): "Promover en las escuelas de educación preescolar, primaria y secundaria, una cultura de la legalidad, la seguridad y la prevención; donde los

niños y jóvenes se formen dentro de un ambiente que favorezca su desarrollo integral” así como el de generar ambientes sanos, seguros y confiables desarrollando en los alumnos las competencias de la formación ciudadana y la seguridad de sí mismos para que puedan identificar situaciones de riesgo y convivan armónicamente dentro y fuera de la escuela. (Secretaría de Educación, 2013)

Ante esto, se ha introducido el tema en cursos y diplomados impartidos en el Trayecto Formativo de Docentes y, en mayo del 2013 el Programa Escuela Segura difundió materiales impresos dirigidos a padres, docentes y educandos para que atiendan durante todo el ciclo escolar las recomendaciones del libro *No al Acoso Escolar* al incrementarse este fenómeno en las escuelas, además se habilitó una página web denominada Observatorio Ciudadano de la Seguridad Escolar (OCSE) con la finalidad de que los docentes, educandos y padres de familia denuncien estos eventos y reciban asesoría.

En el Plan de Estudios 2011 de Educación Básica se establece como uno de sus principios pedagógicos incorporar temas de relevancia social:

Estos temas favorecen aprendizajes relacionados con valores y actitudes sin dejar de lado conocimientos y habilidades, y se refieren a la atención a la diversidad, la equidad de género, la educación para la salud, la educación sexual, la educación ambiental para la sustentabilidad, la educación financiera, la educación del consumidor, la prevención de la violencia escolar o bullying, la educación para la paz y los derechos humanos, la educación vial y la educación en valores y ciudadanía. (Secretaría de Educación Pública, 2011:40)

Según estudios realizados por Arrellano (2007); Álvarez, Rodríguez, González, Núñez y Álvarez (2010), Díaz y Rodríguez (2010); y Torres (2010) los docentes requieren de actualización permanente y contar con competencias para generar estrategias didácticas pertinentes para detectar los problemas de convivencia y abordarlos de manera eficaz.

Encontrando que en las escuelas de educación secundaria, existe una diversidad de educandos y docentes, estos últimos deberían de considerar la complejidad de la naturaleza de cada uno de ellos y contar con las competencias docentes que les ayuden a implementar soluciones asertivas ante conflictos que generen violencia escolar, ya que como menciona Chaux “es poca la formación que reciben los docentes sobre cómo responder constructivamente ante este tipo de situaciones” (2011:5).

Arrellano refirió la importancia de que los docentes adquieran competencias para manejar la negociación y la mediación de los conflictos, sin embargo no menciona el cómo se han de adquirir y desarrollarlas, por lo que en esta investigación se abordará la estrategia a seguir para que se adquieran y se apliquen en los educandos con los cuales los docentes se relacionan en las escuelas de educación secundaria. (2007)

1.1. Planteamiento del problema.

La violencia en el contexto escolar ha avanzado en silencio porque no es denunciada por quienes la padecen, principalmente al tener miedo a las amenazas, el estigma de traidor al hecho de reportar y denunciar una agresión, por la

indiferencia de directivos y docentes, así como por la negación de los actos por parte de los agresores y sus cómplices.

Originando en consecuencia entre los agredidos, un clima de temor y falta de respeto en las escuelas, un impacto negativo en su aprendizaje, la deserción escolar, así como problemas de salud, y en relación a los acosadores, estos son sancionados con reportes, suspensión de clases y expulsión de la escuela.

De un total de 153,228 educandos inscritos en educación secundaria al finalizar el ciclo escolar 2012-2013, 7 de cada 10 han sufrido algún tipo de agresión, según informe del Programa Escuela Segura (PES) presentado en mayo de 2013 a través de la Secretaría de Educación en Tamaulipas, mencionando que se ha incrementado en el último año, siendo la verbal la más frecuente con un 39% de los educandos que la han enfrentado, 32% agresión física, 13% agresión psicológica, 10% violencia sexual y 5% violencia a través de internet (PES, 2013), siendo víctimas de agresión un total de 107,259 educandos en el ámbito escolar de educación secundaria en el Estado.

Este programa se dirige principalmente a prevenir el acoso escolar mediante difusión escrita y conferencias dirigidas a educandos, olvidando que la educación contribuye a formar individuos competentes, entendiéndolo como la capacidad demostrada para satisfacer los requerimientos de una situación particular a través del conocimiento, destrezas y características personales.

Al ser las competencias movilización de saberes adquiridos integrales y dinámicos como lo define Tobón “significan calidad e idoneidad en el desempeño,

protagonismo de los estudiantes, orientación de la enseñanza a partir de los procesos de aprendizaje y contextualización de la formación” (2006:15).

Pudiendo afirmarse con lo anterior que con el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades cognoscitivas, la actuación, el conocimiento, la regulación de los procesos afectivos y motivacionales como se podrán resolver problemas idóneamente, coadyuvando a modificar actitudes lesivas, adquirir hábitos y valores entre los educandos formando así ciudadanos democráticos a efecto de prevenir la violencia y generar entre los educandos la cultura de la autoprotección.

Torres mencionó la importancia de que todos los docentes indistintamente de la disciplina en que fueron formados deben de estar comprometidos y asegurar que los educandos obtengan lo siguiente:

- El desarrollo de su sensibilidad moral, que implica la identificación de problemas éticos.
- La adquisición de valores relevantes y el aprendizaje de valores democráticos.
- La adquisición de habilidades para tomar decisiones éticas: este proceso puede ser enseñado y aprendido y es posible con el trabajo de metodologías activas como el aprendizaje cooperativo, el aprendizaje basado en problemas, el aprendizaje por proyectos, etc., que permiten adquirir habilidades que estimulan el análisis de problemas éticos.
- El desarrollo de la autonomía evita la presión del grupo y de la sociedad para tomar decisiones justas. (2010: 242)

Por lo anterior, resulta imprescindible que los docentes identifiquen las características propias de la agresión, adquieran las competencias necesarias y comprendan las graves consecuencias que todo tipo de violencia escolar puede generar en el contexto escolar, requiriéndose que los docentes brinden todo el apoyo a sus educandos, ante la mínima situación conflictiva, analizándola objetivamente tomando en cuenta al colectivo escolar, así como auto-reflexionar sobre su práctica educativa, para lograr disminuir los índices de violencia y acoso escolar en las escuelas de educación secundaria.

El actuar responsablemente frente a estas situaciones, va a evidenciar que los docentes son agentes transformadores que promueven actitudes de convivencia no sólo el desarrollo conceptual y procedimental de la misma, convirtiendo a las escuelas de educación secundaria en ambientes propicios para la formación integral de los educandos dentro de una convivencia democrática libre de violencia y espacios escolares seguros.

En virtud de lo anterior, se plantea el siguiente proyecto de intervención a implementar con los docentes de una escuela de educación secundaria ubicada en un sector de la ciudad que presenta altos índices de inseguridad ocasionado principalmente por la violencia la cual se ha incrementado en los últimos años.

La escuela es de organización escolar de turno matutino y vespertino siendo atendida una población de 680 educandos por 65 docentes de distintos perfiles profesionales, egresados de la Normal Superior del Estado, del Instituto Tecnológico de Ciudad Victoria y de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

Los docentes de esta escuela secundaria, no han recibido capacitación para detectar y manejar los eventos de violencia y acoso escolar entre los educandos, por consiguiente, se plantea el siguiente cuestionamiento que orientará el proceso de investigación:

¿Cómo desarrollar en los docentes de escuelas de educación secundaria las competencias que propicien el intervenir asertivamente en los conflictos entre educandos que generan violencia y acoso escolar?

Mencionó Torres (2010) que, como docentes se tiene una gran responsabilidad y compromiso para buscar soluciones a todo tipo de violencia, sin olvidar que se trata con seres humanos que requieren calidad de vida y respeto, teniendo por lo tanto la oportunidad de asumir una actitud reflexiva acerca de los acontecimientos escolares y educar a los educandos para que bajo su propia autonomía, sea un agente transformador de su contexto ante las diversas situaciones del mundo real, así como un ciudadano que promueva la convivencia haciéndole ver los efectos de sus actitudes en otras personas.

1.2. Justificación.

La estrategia dirigida a la actualización docente, les proveerá de herramientas para detectar a tiempo las situaciones de conflicto, que conllevan a la violencia y acoso escolar y ayudará a disminuir este fenómeno en las escuelas de educación secundaria de Ciudad Victoria, considerando la definición de Puig, quien indicó: “el conflicto es un síntoma de que algo no satisface a todos, y muy posiblemente de que algo no funciona correctamente (1997:58).” Así mismo López y Ávila refirieron que:

Un conflicto es una confrontación entre dos o más personas cuyas ideas, posiciones o intereses son incompatibles o son vividos como incompatibles. En los conflictos desempeñan un papel importante las emociones y los sentimientos, y la relación de las personas que mantienen el conflicto puede salir robustecida o deteriorada dependiendo de cómo sea el proceso de resolución. (s/f: 2)

Siendo necesario evitar respuestas erróneas en quienes lo presentan contribuyendo a la formación docente para la resolución de conflictos como la negociación basada en el diálogo, el desarrollo de juicio ético y la implementación de estrategias favorecedoras de ambientes de convivencia escolar que ayuden a la expresión de valores y actitudes asertivas.

Beneficiando de esta manera a la comunidad escolar como a la sociedad en general, al ser una investigación que transmitirá conocimientos y pautas de conducta para tratar los conflictos, pudiendo ser empleada por los docentes de las instituciones de Educación Básica en el Estado como una estrategia de solución asertiva desde la perspectiva de formación docente no abordada hasta el momento, lo que contribuirá a futuras investigaciones.

1.3. Propósito de la investigación.

Fortalecer las competencias docentes que permitan desarrollar estrategias para la búsqueda de soluciones asertivas a fin de disminuir los índices de violencia y acoso escolar en los educandos de educación secundaria.

Capítulo 2. Revisión de la Literatura

2.1. La Educación Secundaria en México.

La educación secundaria en México está dividida en tres modalidades: General, Telesecundaria y Técnica. Estas se diferencian en relación a las asignaturas que se imparten y los grupos que se atienden, así la modalidad de Educación Secundaria General presenta el mismo currículo que la modalidad de Secundarias Técnicas, con la diferencia de que esta última brinda una educación tecnológica básica que le permite a los educandos incorporarse al sector productivo o continuar con sus estudios con un conocimiento más avanzado y en la modalidad de Telesecundarias se atiende a las comunidades estudiantiles que no tienen acceso a las otras modalidades, además las asignaturas del currículo son impartidas por un docente que se apoya con el uso de medios electrónicos y de comunicación, a diferencia de las otras dos modalidades donde cada asignatura es impartida por un docente distinto.

Este nivel educativo fue declarado en 1993 componente fundamental y etapa de cierre de la educación básica obligatoria, siendo en consecuencia necesario que los docentes se encuentren capacitados para brindar a los educandos las herramientas que le permitan alcanzar el perfil de egreso y por lo tanto ser competitivos en la sociedad actual.

En México en el año 2011, con el propósito de elevar la calidad educativa, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Reforma Integral de Educación Básica (RIEB) y para apoyar a esta surgió el Acuerdo 592 por el que se articula la educación básica con el objetivo de vincular curricularmente todos los niveles de educación

básica; con programas basados en estándares curriculares, competencias para la vida, el perfil de egreso y los aprendizajes esperados colocando en el centro del acto educativo al alumno. (Secretaría de Educación Pública, 2012)

La RIEB presenta áreas de oportunidad que es importante identificar y aprovechar al centrarse en el desarrollo de competencias de los educandos atendiendo las necesidades específicas de aprendizaje en cada uno de ellos al fortalecer la resolución de problemas, tomar decisiones, encontrar alternativas, dialogar y relacionarse proactivamente con sus pares y la sociedad. Permitiendo con lo anterior una educación formativa que se enriquece con las interacciones sociales de cada uno de los educandos desarrollándolos como personas plenas y responsables de sus acciones y actitudes.

La escuela debe favorecer la convivencia mediante un espacio agradable, saludable y seguro desarrollando fortalezas y competencias que permitan a los educandos su desarrollo personal en un ambiente respetuoso, humanista y ético establecido en el Artículo 3º Constitucional, formando así ciudadanos democráticos que manifiesten respeto por el otro y demuestren el saber manejar las diversas situaciones a las que se enfrentan.

Todas las bases, criterios y lineamientos que se establecen y dan fundamento al sistema educativo mexicano en el artículo 3º Constitucional, se regulan a través de la Ley General de Educación.

En esta Ley a través de los artículos 7º y 8º se determina que la educación que se imparta tenderá a contribuir al desarrollo integral del individuo, a propiciar la cultura de la legalidad, de la paz y la no violencia en cualquiera de sus

manifestaciones fomentando valores y principios de cooperativismo, debiendo el Estado implementar políticas que contribuyan a la mejor convivencia humana y a fortalecer en el educando la convicción del interés general de la sociedad sustentando los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos los hombres, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos. (Poder Ejecutivo Federal, México, D.F. 11 de septiembre de 2013)

Con la aplicación eficaz, eficiente y oportuna de esta Ley se logrará crear educandos capaces de solucionar conflictos mediante procesos de diálogo sin llegar a la violencia contribuyendo con ello a formar una mejor sociedad y con el apoyo de la entidad que a su vez promulgó la Ley de Educación para el Estado de Tamaulipas que en correspondencia con la Ley General de Educación en el artículo 8° menciona la obligación que la Entidad tiene de implementar programas permanentes para prevenir, erradicar y sancionar el maltrato físico, psicológico y verbal entre las y los estudiantes, así como entre el magisterio y el educando desarrollando actitudes de rechazo a la violencia, alentando la participación reflexiva mediante la participación de debates y expresión de las ideas en forma pacífica y respetuosa entre los educandos.

Así mismo en el Artículo 9° se menciona que la educación en el Estado contribuirá a la mejor convivencia humana promoviendo una cultura de paz, libre de cualquier forma de violencia dentro y fuera de las aulas y en el Artículo 10° indica que además de los fines y criterios expuestos, la educación en la Entidad se sustentará en los siguientes aspectos:

I.- Aprender a conocer, que significa aprender a aprender;

II.- Aprender a hacer, con el objetivo de adquirir capacidad de enfrentar un sinnúmero de situaciones;

III.- Aprender a convivir, desarrollando la capacidad de comprender a los otros y vivir el verdadero pluralismo; y

IV.- Aprender a ser, para que la personalidad se fortalezca y se esté en condiciones de obrar con autonomía y responsabilidad personal.

Por último el artículo 61 se refiere al proceso educativo el cual ha de asegurar la sana convivencia basada en el respeto e igualdad, la armonía exenta de violencia y la promoción del trabajo en equipo para asegurar la comunicación y el diálogo entre educandos, docentes, padres de familia e instituciones públicas y privadas. (Gobierno del Estado de Tamaulipas, Cd. Victoria, 24 de septiembre de 2013)

La educación secundaria en cualquiera de sus modalidades es la vía para desarrollar las facultades y aptitudes de los educandos a través de los educadores, que son promotores, coordinadores, modelos y agentes directos del proceso social educativo y que debieran enseñar las competencias necesarias señaladas en las leyes que rigen el proceso educativo a nivel federal y estatal.

2.2. Violencia y acoso en el contexto escolar.

Las interacciones que ocurren en el contexto escolar se dan de diversas maneras por las diferencias individuales, sociales y contextuales lo que influye en el proceso de desarrollo total y pleno de los educandos.

El crecimiento de la violencia escolar requiere distinguir las dinámicas de los educandos como entes sociales y culturales que se relacionan con otros interconectando su subjetividad con la realidad circundante.

La violencia escolar es aquella que se produce en el marco de los vínculos propios de la comunidad educativa y en el ejercicio de los roles de quienes la conforman, siendo producto de mecanismos institucionales que constituyen prácticas violentas y que acentúan situaciones de violencia social. (D'Angelo y Fernández, 2011)

Ortega y Mora refirieron que se da la violencia desde el momento mismo en que uno de los protagonistas está en desigualdad física o psicológica y no encuentra los medios para una confrontación de poderes, ni los procedimientos comunicativos para expresar su situación, así mismo afirmaron:

(...) existe violencia cuando un individuo impone su fuerza, su poder y su estatus en contra de otro, de forma tal que lo dañe, lo maltrate o abuse de él física o psicológicamente, directa o indirectamente, siendo la víctima inocente de cualquier argumento o justificación que el violento aporte de forma cínica o exculpatoria. (1997:12)

Al ser la violencia interpersonal un fenómeno manifestado de diversas formas, se reconoce que no es fácil de definir y que se confunde con el acoso escolar siendo ambas conductas perjudiciales, observándose la existencia de un agresor y un agredido en una situación determinada.

Por lo anterior se retoman las definiciones que de esta última hacen diferentes autores.

Avilés en el 2002 señaló que la mejor definición utilizada para describir la situación de acoso e intimidación es la propuesta por Olweus quien la mencionó bajo los siguientes términos: “un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos” (2004:25).

Aguilera, Muñoz y Orozco mencionaron que el Bullying “se emplea en la literatura especializada para denominar los procesos de intimidación y victimización entre iguales, es decir, entre compañeros de aula o de centro escolar” (2007:25).

Por lo que al ser un comportamiento negativo, repetitivo e intencional que lleva a cabo un individuo en contra de otro siendo incapaz de defenderse por su condición intrapersonal, se provoca un desequilibrio de poder donde resulta perjudicado el educando que es la víctima del acoso así como el ambiente escolar o de grupo.

Avilés mencionó los principales tipos de acoso escolar, clasificándolos en:

Físico: como empujones, patadas, puñetazos, agresiones con objetos. Este tipo de maltrato se da con más frecuencia en la escuela primaria que en la secundaria.

Verbal: Muchos autores reconocen esta forma como la más habitual en sus investigaciones. Suelen tomar cuerpo en insultos y motes principalmente. También son frecuentes los menosprecios en público o el estar resaltando y haciendo patente de forma constante un defecto físico o de acción. Últimamente el teléfono móvil también se está convirtiendo en vía para este tipo de maltrato.

Psicológico: son acciones encaminadas a minar la autoestima del individuo y fomentar su sensación de inseguridad y temor. El componente psicológico está en todas las formas de maltrato.

Social: pretenden ubicar aisladamente al individuo respecto del grupo en un mal estatus y hacer partícipes a otros individuos, en ocasiones, de esta acción. Esto se consigue con la propia inhibición contemplativa de los miembros del grupo. Estas acciones se consideran bullying “indirecto”. (2002:18)

Considerando que existe una gran variedad de definiciones operacionales de acoso escolar y que este fenómeno presenta un patrón común que va del agresor a la víctima, pasando por los espectadores y que la definición elaborada por Olweus es la más empleada en las investigaciones que versan sobre acoso escolar, será esta la forma en que se entenderá el bullying en la presente investigación, por lo tanto se traduce el término inglés bullying como agresividad intimidatoria, acoso e intimidación indistintamente.

2.3. Estudios sobre la violencia y acoso escolar en distintos países.

Los problemas de violencia escolar están presentes en mayor o menor medida en todas las escuelas de educación obligatoria, continuando la prevalencia de esto a nivel internacional.

Haciéndose necesario rescatar el papel del docente y de la escuela en la construcción social de nuevas relaciones y pactos para una convivencia educativa pacífica.

Del Rey y Ortega (2001) en investigación realizada por la Universidad de Sevilla, propusieron un modelo educativo de prevención de la violencia escolar denominado proyecto Sevilla Anti-Violencia Escolar (SAVE) donde se aborda la formación del profesorado movilizandolos recursos docentes y poniéndolos al servicio de la mejora de la convivencia articulando lo que se pide al alumnado y lo que piensa y valora el profesorado.

Siendo los elementos básicos de este modelo educativo, la educación en emociones, sentimientos y valores, incorporando a los procesos curriculares de objetivos, contenidos y estrategias que permitan a los educandos/as expresar sus emociones, tomar conciencia de sus sentimientos y asumir actitudes y valores de respeto mutuo.

Este proyecto fue una innovación educativa y de autoformación del profesorado con toma de conciencia de los docentes que actuaron en él.

Al considerarse al estudiante como una totalidad atendiendo sus necesidades individuales, proporcionándoles oportunidades de autoconocimiento, de crecimiento y decisión personal ayudándole a que visualice objetivos, contenidos y actividades como algo importante para su desarrollo y enriquecimiento personal, permitirá el desarrollo total de sus capacidades produciéndose un aprendizaje más duradero y la autorrealización en todas las facetas de su personalidad.

Existen diferencias individuales, sociales y contextuales los cuales pueden generar avances lentos o rápidos en el aprendizaje, influyendo los ámbitos escolares en las interacciones del individuo, contribuyendo a la enseñanza recíproca y de la educación basada en competencias (Hernández, 2008).

El problema de la violencia escolar es multifacético y su prevalencia varía, sin embargo son las actitudes de los docentes ante las situaciones de acoso, el grado de supervisión de las actividades en el tiempo libre y la existencia de una política escolar efectiva las que parecen tener mayor significatividad.

Se puede afirmar que, como dicen Garaigordobil y Oñederra "En todos los lugares se constata la incidencia del acoso escolar sin que haya diferencias notables por el contexto geográfico, cultural o educativo" (2008:27), manifestándose la violencia y el acoso escolar en todos los ámbitos sociales, culturales, económicos y políticos.

Es por ello que la mediación es una tarea de interacción en la que es importante la actitud del docente al ser un facilitador de procesos en cuanto a mediador entre el contenido y el alumno, considerando que los ambientes de aprendizaje que se han de generar deberán ser lúdicos, estéticos y tecnológicos que sirvan como ejes de reflexión sobre la educación actual a superar en el aula.

Lo anterior permitirá a los ciudadanos participar en su comunidad y país de forma responsable, respetuosa y constructiva para sí mismo y los demás resolviendo sus conflictos sin llegar a la violencia, permitiendo con ello el desarrollo pleno y su interacción con la sociedad, recordando que el ambiente interactúa con el sujeto y lo transforma por lo tanto el ambiente provee de aprendizaje significativo surgiendo de la observación del entorno, de los comportamientos y acciones de los demás.

Por lo tanto el problema de la violencia escolar requiere, al ser un problema serio estudiarlo desde múltiples perspectivas para poder comprenderlo mejor y así implementar las estrategias pertinentes y adecuadas a cada institución, Chaux

recopiló un compendio de artículos con el objetivo de comprender mejor este problema reconociendo que al ser la violencia escolar un problema tan complejo se requiere “una mirada integral que abarque las perspectivas de los distintos actores involucrados” (2011:79), siendo los actores principales los estudiantes y los docentes, así como la comunidad educativa y el contexto cultural; así mismo emplear diversidad de metodología para su análisis e identificar, con ello implicaciones prácticas para diseñar las estrategias adecuadas.

El estudio elaborado por Díaz y Rodríguez en el 2010, sobre violencia contra docentes en la enseñanza pública de la comunidad en Madrid por el Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo a través de una encuesta anónima a 6000 docentes de 237 centros públicos de educación reveló que la violencia constituye un fenómeno complejo y diverso influido por multitud de factores donde la educación es un proceso en el cual docentes y educandos colaboran mutuamente y que ha aumentado en los últimos años poniendo de manifiesto que la falta de recursos para imponer la disciplina y la falta de docentes con vocación, así como las creencias en la poca capacidad profesional del profesorado es un factor determinante para que los educandos hayan incrementado los actos de violencia que van desde agresiones verbales habituales hasta chantajes, coacciones, intimidaciones, amenazas físicas, robos y agresiones físicas; todas estas modalidades de violencia se han acrecentado significativamente en educandos de primaria hasta de secundaria.

Concluyeron en la necesidad de revisar el régimen jurídico de la convivencia y de los reglamentos de régimen interior en los centros docentes como el refuerzo de

la autoridad del docente con la finalidad de adecuarse eficazmente a las nuevas circunstancias sociales del momento y a la realidad de la vida escolar, implementando un plan de convivencia propio y específico que incluyan las normas de conducta para los educandos, actuando para poner fin a este tipo de situaciones si se quiere educar eficaz y correctamente.

Propusieron como parámetros de actuación docente la mejora de las estrategias comunicativas, el análisis de los problemas de convivencia de forma diferenciada, el valor de la tutoría y la importancia de los procesos de mediación para convertir el entorno de enseñanza y aprendizaje en ambientes seguros y de calidad al dar respuesta a los conflictos.

Álvarez, Rodríguez, González, Núñez y Álvarez (2010) realizaron un estudio cuantitativo utilizando el Test sobre Recursos para la Convivencia Escolar (TRECE), aplicándose en horario de clase a 347 estudiantes en proceso de formación docente de diversas especialidades, siendo en su mayoría alumnas, con el objetivo de evaluar el conocimiento que los futuros docentes tienen sobre recursos para la convivencia escolar y la satisfacción que muestran por la formación recibida, así como para identificar la importancia de una formación satisfactoria y de la experiencia docente sobre el conocimiento y manejo de recursos fundamentales para la convivencia escolar.

Obtuvieron que la satisfacción de los futuros docentes en relación con la formación recibida sobre convivencia escolar en general es baja lo cual influye en el grado de conocimiento que dicen tener sobre recursos para la convivencia escolar

sin encontrar diferencias significativas entre los que cuentan con experiencia docente y de los que no la tienen.

Este estudio corrobora que los futuros docentes muestran un escaso conocimiento sobre cómo abordar situaciones de maltrato entre escolares (bullying), teniendo el desconocimiento de técnicas para el manejo en el aula, de resolución de conflictos, legislación ante el incumplimiento de normas y violencia escolar, organización escolar y detección de problemas de convivencia, siendo lo anterior más bajo en el futuro profesorado de secundaria que en el de primaria o preescolar, no siendo garantía la experiencia docente de un mayor conocimiento sobre el manejo de situaciones de violencia escolar.

Revelando por lo tanto la necesidad de una correcta formación en conocimiento de los recursos para prevenir y tratar los conflictos en los futuros docentes, así como la formación continua y permanente del docente activo, ya que formación y experiencia son papeles complementarios en el desarrollo de una docencia eficaz, favoreciendo con ello la seguridad y la destreza en la aplicación y manejo de la convivencia escolar al conocer la legislación y técnicas más actuales.

En este sentido, es responsabilidad de padres, directivos, docentes y comunidad educativa el comprender y disminuir los índices de violencia escolar.

Al respecto como aseguró Schmidt “la naturaleza humana es compleja, por lo que se debe tomar conciencia de la identidad, integridad e individualidad de cada ser humano y de todos los congéneres entre sí” (2011:22), así mismo Muñoz refirió que “La violencia escolar en la escuela o el acoso escolar es un problema complejo y se

manifiesta de manera muy diversa, más allá de sus connotaciones delictivas o sus posibles vínculos con esa dimensión” (2008:197).

Según la investigación exploratoria realizada por Flores y Retamal (2011) la mejora del clima escolar y su consecuencia, la disminución de la violencia escolar, están asociadas a una gestión del conocimiento escolar más integral, meta disciplinario, complejo y comprensivo, esto es, motivado por el carácter relacional del conocimiento más que a los contenidos programáticos y curriculares. Siendo las intervenciones adaptadas a las circunstancias especiales de cada escuela y a su análisis multifactorial.

Estos investigadores conformaron una muestra de 821 estudiantes de escuelas públicas en Santiago de Chile ubicadas en contextos de alta pobreza y con altos índices de vulnerabilidad catalogadas como colegios de bajo Índice en el Sistema de Medición de la Calidad de la Educación. Emplearon la encuesta sobre percepción de clima y violencia escolar, este instrumento fue auto aplicable, anónimo y se administró en ausencia de los docentes.

Comprendieron la institución escolar mediante este instrumento, como todo el ambiente escolar, es decir, a sus docentes, autoridades y compañeros de clase.

Por lo tanto, se ha de concebir la violencia escolar desde el contexto social, los comportamientos individuales, el clima escolar, los docentes, la dimensión compleja y fenomenológica del conocimiento, los saberes interdisciplinarios y transdisciplinarios, las creencias de la sociedad, la historia personal y las experiencias del saber, comprendiéndolo y avanzando en innovaciones y creación de

estrategias en pro de una convivencia armónica en las escuelas de educación secundaria del Estado.

Mateo, Soriano y Godoy en 2009, realizaron un estudio con la finalidad de analizar la violencia en la población no universitaria de 282 centros de enseñanza de la Comunidad Valenciana de todas las etapas educativas obligatorias, recogiendo y analizando 1083 datos a través de un registro On-line que utilizó como instrumento el Registro Central de Incidencias del Plan PREVI, se registraron los sucesos que implicaban algún tipo de violencia, producidas tanto dentro como fuera del centro educativo y que de forma significativa alteran la convivencia escolar utilizando para el estudio metodología cuantitativa, encontrando que las agresiones son más frecuentes en el primer ciclo de enseñanza secundaria, siendo la violencia física la más habitual seguida de la verbal, estos hechos ocurren en el aula, seguidos del pasillo y alrededores de la escuela, por lo general los actos violentos no pasan desapercibidos ya que compañeros, docentes y tutores advierten su existencia sin que exista diferencia de género.

Estos autores mencionaron el incremento de la violencia escolar señalados principalmente por los medios de comunicación, no así por las autoridades educativas. Consideraron que el acoso escolar debe de tener una respuesta rápida e inmediata por parte de la administración educativa.

Los auto informes de los educandos participantes en el estudio revelaron que la edad de padecer un acoso escolar oscila entre el período de los 8 a los 16 años, utilizando y o recibiendo los hombres mayormente las agresiones físicas, mientras que las mujeres utilizan de forma recurrente el acoso indirecto y relacional.

El acoso escolar ha existido desde siempre, sin darle la importancia suficiente sobre los daños que provoca en quienes son víctimas de ello, por lo que el estudio desarrollado por Pérez (2011) mostró el negativo impacto que tiene en la salud mental de los afectados quienes se deprimen, presentan baja autoestima y sufrimiento emocional, siendo predictivo de desajustes sociales y psicológicos actuales como futuros. Es preocupante que en la comunidad educativa los docentes no desarrollen empatía ni estén dispuestos a intervenir.

En esta investigación el acoso escolar fue comprendido como resultado de procesos de interacción entre variables intrapersonales, interpersonales y grupales, en interacción con el contexto sociocultural donde se desarrollan, entendiendo que las características personales en relación con los comportamientos de hostigamiento son producto de las interacciones efectivas y significativas entre personas, objetos y símbolos en un ambiente inmediato en determinado tiempo.

Olweus (2004) realizó un estudio exploratorio en Noruega en conexión con la campaña contra la intimidación escolar en 1983, utilizando un cuestionario sobre agresores y víctimas (Bully/victim Questionnaire) desarrollado por él, donde los docentes de todas las escuelas primarias y secundarias de esa nación se encargaron de su distribución.

Se determinó que la participación real fue de 85 por ciento y se seleccionó muestras representativas de 830 escuelas obteniendo datos válidos de 715 de ellas, lo cual suponía unos 130, 000 educandos de todas las zonas de Noruega. Las muestras constituyeron casi una cuarta parte de la población escolar total del grupo de edad objeto de estudio, la cual comprendía de los 8 a los 16 años. Los resultados

arrojaron que los educandos estaban implicados en problemas de agresión de vez en cuando o con mayor frecuencia como agresores o como víctimas, lo que equivale a un alumno de cada siete. Aproximadamente el 9 por ciento o 52.000 educandos eran víctimas y 41.000 o el 7 por ciento acosaban o intimidaban a otros educandos con regularidad. Unos 9000 eran víctimas y agresores.

Encontró que un poco más del 3 por ciento, o 18.000 educandos sufrían agresiones alrededor de una vez a la semana o más y poco menos del 2 por ciento o 10.000 educandos acosaban a otros con la misma frecuencia. Solamente 1.000 educandos eran a la vez agresores y víctimas. Por lo tanto, un total de aproximadamente 27.000 escolares de las escuelas de educación primaria y secundaria de Noruega estaban implicados en problemas de acoso escolar.

Mencionó que es evidente que en realidad las cifras son inferiores al número de educandos que de hecho se ven implicados en problemas a lo largo de todo un curso si se considera que este estudio se realizó en el primer trimestre escolar.

En el mismo estudio Olweus refirió que las respuestas de los educandos a una de las preguntas dan información sobre la frecuencia con que los docentes intentaban intervenir cuando un alumno es agredido en la escuela. Casi el 60 por ciento de los educandos de educación secundaria dijeron que los docentes habían intentado ponerle fin solamente alguna vez o casi nunca. El 85 por ciento de las víctimas de acoso dijeron que su docente no había hablado con ellos sobre el problema.

Por lo que concluyó que los docentes hacían relativamente poco para detener la intimidación en las escuelas, así mismo tenían escaso contacto con los educandos implicados para hablar sobre estos problemas.

Afirmó que el acoso y la intimidación son un problema de importancia considerable en las escuelas de Noruega y otros países, que afecta a un gran número de su población estudiantil con relevancia similar o incluso superior.

La Universidad de Turku desarrolló a través de sus investigadores un programa de prevención sistémica contra el acoso escolar implementado en las escuelas públicas de Finlandia dirigido al personal de toda la escuela, las familias, los estudiantes y las comunidades locales, siendo un instrumento educativo centrado en el respeto y la dignidad.

La investigación caso de estudio fue llevado a cabo en Lohja, Finlandia en 2010 con una población de 1300 estudiantes de primaria entre 7 a 12 años de edad, existiendo educandos de Suecia y de países como Europa del Este y Asia, siendo mayoritariamente finlandeses, el estudio se implementó por considerar el acoso escolar como una de las prácticas más destructivas entre los niños y los adultos que afecta a miles de personas en todo el mundo, poniendo de manifiesto que no tiene fronteras culturales, sexuales ni socioeconómicas afectando la enseñanza, la familia y a toda la sociedad.

Este programa redujo el acoso a la mitad en las escuelas primarias finlandesas en dos años, extendiéndose a nivel internacional para controlar y prevenir las consecuencias perjudiciales del acoso escolar. Christina Salmivalli, líder del programa denominado Kiva, señaló la necesidad de capacitar al personal de la

escuela proporcionándole la adecuada prevención y control de estrategias para que comprendan la naturaleza del acoso, sus tipos y fases.

Concluyendo que lo que marca la diferencia es el abordar la educación con un modelo sistémico que valora especialmente la subjetividad, la historia personal del contexto individual, social y familiar, el idioma, proceso de aprendizaje y estrategias, dificultades, aptitudes y aspiraciones con una metodología democrática genuina y humanista que apela al sentido común de responsabilidad social de toda la comunidad escolar. (Viscardi, 2011)

Es prioritario que los agentes educativos cuenten con los elementos que les permitan enfrentar problemáticas cotidianas relacionadas con los conflictos, tanto en el aula como en la escuela ya que el desconocimiento de las estrategias que permitan enseñar a los educandos en un ambiente libre de violencia, implica detener el proceso enseñanza-aprendizaje.

2.4. Estrategias para disminuir la violencia y el acoso escolar.

Los docentes tienen una gran responsabilidad al tratar con seres humanos que requieren calidad de vida y respeto, por lo que al buscar soluciones ante todo tipo de violencia escolar se ha de asumir una actitud reflexiva acerca de los acontecimientos escolares y educar para que los educandos sean agentes transformadores que promuevan la convivencia al auto reflexionar sobre los efectos de sus actitudes en otras personas, para ello requiere docentes preparados que empleen estrategias efectivas.

2.4.1 Prevención.

Las acciones educativas para intervenir y mediar en situaciones violentas se han enfocado en fomentar una cultura de prevención de la violencia a través del Programa Escuela Segura (PES), programa preocupado por los crecientes índices de violencia, delincuencia y adicciones.

El PES entre sus propósitos tiene como objetivo específico consolidar a las escuelas de educación básica, como espacios escolares seguros, libres de violencia, libres de adicciones, y sobre todo, convertirlas en ambientes propicios para la formación integral de los educandos, dentro de una convivencia democrática, también debe señalarse que se ha enfocado a prevenir las adicciones y se ha focalizado en los 150 municipios de mayor incidencia delictiva de las 32 entidades federativas. (Secretaría de Educación Pública, 2013).

Algunas de las estrategias específicas que se han aplicado por parte del Programa de Escuela Segura es la integración del comité “mi escuela segura” con la finalidad de disminuir prácticas que generen violencia escolar entre pares, conferencias dirigidas a los educandos, entregar volantes con información escrita sobre el acoso escolar, pláticas de sensibilización a favor de la igualdad de género, los derechos humanos y la prevención de la violencia contra mujeres y niñas, y la elaboración y entrega de guías dirigidos a padres, docentes, directivos y educandos con la finalidad de fortalecer el trabajo educativo y familiar.

Hablar de prevención es referirse a la disposición que se hace de forma anticipada para advertir o minimizar un riesgo probable que perjudique a una o varias personas.

El Programa Nacional de Escuela Segura es el primer y, hasta ahora, único programa federal que está encauzado a la gestión de ambientes seguros en las escuelas de nivel básico, este pretende solucionar o aminorar los fenómenos asociados con un tipo de violencia social que puede expresarse a través del castigo corporal, negligencia; abuso sexual y emocional; hostigamiento escolar (bullying en inglés); pandillas juveniles; uso de armas; o acoso durante el trayecto hacia y desde la escuela.

Conde indicó en la guía para el docente que “por su formación inicial, experiencia y participación en programas preventivos, es claro que los docentes cuentan con habilidades, conocimientos, estrategias y actitudes que les permiten desplegar procesos formativos de carácter preventivo” (2013:10).

Cabe destacar que como mencionó la autora, el programa es exclusivamente preventivo y en las guías solamente se ofrecen sugerencias generales de actuación donde se interviene cuando se es reportado un evento de violencia o acoso escolar por la autoridad competente y de las escuelas que se encuentran inscritas al programa, sin enfocarse en la búsqueda de las causas que originan éstos fenómenos ni en actualizar o capacitar a los docentes de forma sistemática y permanente, aspecto básico y fundamental si se quiere que los docentes posean las competencias para evitar que los conflictos al no ser resueltos efectivamente generen un estallido de violencia.

2.4.2. Normas escolares.

Forero (2011) abordó discursos sobre violencia escolar y los asume como regímenes de visibilidad contruidos históricamente reflexionando sociológicamente

sobre sus definiciones remontándose a la década de 1970, al enfoque psicoeducativo e interpretación psicosocial explicando la importancia de las normas escolares y de la relación entre la cultura escolar autoritaria y la cultura juvenil para explicar el fenómeno de la violencia escolar, imponiendo a la disciplina como un problema relacionado con el acatamiento de las normas, sin ser voluntaria ni razonada por los educandos ocasionando con ello, conflictos escolares.

En cada institución educativa al ingresar un estudiante ha de firmar el reglamento institucional, el cual lo elaboró el director del plantel en conjunto con su personal, en él se indican las normas que se han de respetar en el transcurso del ciclo escolar en que se encuentre inscrito, si alguna de las normas descritas es infringida, se hace hacedor de una sanción que será impuesta por el personal asignado por la dirección escolar.

De igual manera, cada docente al iniciar el curso escolar, elaborará el reglamento interno del aula, ubicándolo en un cartel a la vista de todos. Algunos docentes lo elaboran en conjunto con los educandos, quienes al elegir las normas y sanciones a la que se harán acreedores al transgredirlas, tienen más aceptación de estas para llevarlas a cabo.

2.4.3 Práctica de valores.

El actuar dentro y fuera de una institución con valores como el respeto, la tolerancia, la comunicación asertiva, la solidaridad, la honestidad, la mediación, el respeto a la diferencia, el diálogo entre otros, favorece una sana convivencia al

reconocer los estudiantes las señales de lo que se considera una conducta agresiva, propia o ajena y con ello establecer límites para sí mismos y para los demás.

Los valores son adquiridos principalmente en el seno familiar con el ejemplo y la dirección de los padres al practicarlos en familia, sin embargo la escuela también fomenta y enseña valores.

En Tamaulipas se editaron y distribuyeron a las escuelas de educación básica inscritas en el programa Escuelas de Calidad, la colección de libros *pilares de la familia Tamaulipeca. Educación en Valores*, dirigido a docentes y educandos de cada grado educativo, fueron elaborados a petición del Gobierno Estatal a través del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) Estatal, esta estrategia fue implementada para promover el desarrollo y aprendizaje de los valores éticos como cimientos en la resolución de conflictos.

El contenido de los libros promueven la toma de decisiones e invita a educar en valores utilizando el razonamiento ético a través de lecturas dirigidas a fomentar la reflexión del actuar en los educandos, con indicaciones para el docente de cómo abordar cada tema. (Cappello, Bañales y Vega, 2013)

2.4.4. Programas de ayuda en línea.

Con los avances de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, el uso de las mismas cada vez más por los adolescentes, se ha presentado un nuevo medio de hacer de las tecnologías cómplice del acoso y violencia entre iguales al enviar mensajes amenazantes, humillantes, información e imágenes con el fin de causar daño en la persona que se agrede.

Personal especializado de diversos países han creado páginas web con información, guías, recursos educativos y difusión de campañas, la cual se puede consultar para obtener información así como recibir ayuda profesional.

En México, La Secretaría de Educación Pública presentó en 2011 el Observatorio Ciudadano de la Seguridad Escolar (OCSE) desarrollado por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales con sede en México (FLACSO) dirigida a docentes, padres de familia y educandos. Cuenta con un sistema de información para la gestión de reportes de seguridad y de buenas prácticas originados en la escuela, así como un repositorio virtual de información siendo su misión la promoción de ambientes escolares libres de violencia.

De este modo se pretende fortalecer el Programa Escuela Segura y refrendar la participación coordinada con las autoridades junto con la sociedad civil para mantener las escuelas libres de violencia. Sin embargo, se constató el desconocimiento de la página y por lo tanto la poca participación que se registra en la misma en el nivel de educación secundaria.

2.4.5 Provencción

Esta estrategia recientemente integrada a efecto de disminuir los conflictos y poco conocida por la comunidad educativa tiene su raíz en las investigaciones realizadas por Arellano en 2007.

Provencción a nivel educativo va a significar poner en marcha un proceso donde se desarrollen capacidades, habilidades y estrategias que creen las bases para enfrentar cualquier disputa o divergencia en el momento en que se produzca,

mejorando las relaciones entre los sujetos del proceso educativo, partiendo de la necesidad de conocerse con detenimiento, tanto docentes como educandos, dándole significado a las experiencias personales, estando conscientes de las limitaciones y potencialidades.

Así mismo mencionó Arellano la importancia de "...la implementación de una formación a los docentes que les facilite resolver el conflicto de forma positiva, estableciendo acuerdos y compromisos a través de una comunicación efectiva" (2008:221).

2.4.6. Ley contra la violencia escolar.

Al aumentar los eventos de violencia escolar tanto a nivel nacional como estatal afectando la convivencia en el ámbito escolar y trascender al ámbito familiar y a la comunidad o sociedad en la que se presenta, se han formulado leyes y reglamentos con la finalidad de erradicar este tipo de violencia.

En el Estado de Tamaulipas se cuenta con la Ley de Seguridad Escolar, en su artículo 4° que a la letra dice "Los programas y acciones de enlace escolar y de seguridad pública, tenderán principalmente a modificar las actitudes lesivas y formar hábitos y valores de los educandos a efecto de prevenir la inseguridad, así como generar la cultura de autoprotección" (Gobierno de Tamaulipas. Poder Legislativo, 2008). Es por lo tanto en la educación donde se contribuye a formar ciudadanos competentes, proveyéndoles a los jóvenes de herramientas para manejar las diversas situaciones a la que ha de enfrentarse en la vida.

También se implementó el plan de intervención en casos de acoso escolar, contemplando un capítulo sobre la seguridad escolar, el cuál es aplicado a través de brigadas que se mandan conformar al interior de los centros escolares, otorgando reglamentos donde se regulan los derechos y obligaciones de educandos, padres de familia, personal de apoyo y docentes, así como los tipos de conductas prohibidas.

Ante el incremento de acoso escolar el 17 de septiembre de 2013 se publicó en el Diario Oficial del Estado la Ley para la prevención de la violencia en el entorno escolar del estado de Tamaulipas que en su artículo tercero menciona los objetivos siguientes:

- I. Garantizar la integridad física y psicológica de los educandos en un ambiente libre de violencia en las escuelas;
- IV. Crear los mecanismos, instrumentos y procedimientos para la prevención, tratamiento y erradicación de la violencia en el entorno escolar en el Estado, promoviendo la sana convivencia;
- VI. Fomentar la coordinación interinstitucional para prevenir, tratar y erradicar la violencia en el entorno escolar;
- VII. Promover la corresponsabilidad social y la cohesión comunitaria para garantizar un ambiente libre de violencia en el entorno escolar;
- VIII. Capacitar al personal escolar para la prevención e intervención ante casos de violencia en el entorno escolar, con el fin de otorgar apoyo asistencial a las víctimas y agresores;
- X. Crear el Consejo para la Prevención, Tratamiento y Erradicación de la Violencia en el entorno Escolar del Estado de Tamaulipas;

XI. Instrumentar el Programa de Prevención e Intervención de la Violencia en el entorno Escolar, para las instituciones educativas. (Gobierno de Tamaulipas. Poder Legislativo)

A nivel de Ley, en Educación Secundaria se pugna por la promoción de la cultura de la paz y la no violencia, así como, contribuir al aprecio para la dignidad de la persona, sustentar los ideales de fraternidad e igualdad y evitar los privilegios.

Es una realidad que han aumentado significativamente las acciones negativas o actos violentos en el entorno escolar en el Estado, por lo que resulta apremiante actuar e informar de la existencia de las leyes que regulan la conducta social e individual de los educandos, tanto dentro de las instalaciones educativas como en el trayecto de la escuela a su casa y viceversa.

Siendo las acciones contempladas en las leyes promulgadas preventivas y de intervención, registrando las incidencias de violencia sin que se capacite a los docentes en el desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes para intervenir y tratar las consecuencias de estos actos, los cuales crean un ambiente escolar inadecuado para el desarrollo pleno e integral de los educandos.

2.5. Habilidades necesarias en los docentes para disminuir la violencia y el acoso escolar.

La actual reforma educativa pretende lograr las metas educativas desplazando el enfoque tradicional de la enseñanza, con propuestas educativas sustentadas en el enfoque socio-cognitivo centrado en el aprendizaje del sujeto, tomando en consideración los factores que intervienen en la movilización del conocimiento,

considerando las posibilidades y condiciones reales captando los rasgos estructurales de la situación más allá de los elementos que la componen, promoviendo la actividad autónoma y responsable de los alumnos haciéndolos más competentes, críticos, reflexivos y propositivos, generando con ello el desarrollo de las habilidades de pensamiento necesarias en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Como docentes mediadores se actúa entre el medio social del contexto de educación secundaria y el comportamiento de los educandos, ante tal afirmación Klimenko y Alvares afirmaron que “el objetivo de la educación dirigida a fomentar el aprendizaje autorregulado en los estudiantes es la creación de unos ambientes educativos, donde la relación entre docente y alumnos está mediatizada por las actividades de estudio” (2012:20).

Tal es así que el contexto en el que se desarrolla determinada asignatura, influirá la forma en que se conduce el docente, así como sus educandos como es el caso de la asignatura de Tutoría, que dentro de sus objetivos está el centrar la atención en el alumno, identificando sus necesidades e intereses para desarrollar la sesión de clase basado en el diagnóstico que el docente ha elaborado de su grupo, propiciando un clima de confianza y respeto entre todos, donde de existir algún conflicto ha de buscar las estrategias adecuadas para encontrar la solución o en su caso referirlo al personal especializado.

La RIEB propone que el docente genere ambientes de aprendizaje, que contribuyan al desarrollo personal y la convivencia, impulsando una cultura de tolerancia, reconocimiento, respeto y aceptación a la diversidad social y cultural dejando atrás la imposición, la intolerancia y el autoritarismo (SEP, 2011) que como

afirma Rangel "El enfoque dialógico como estilo de vida, de comunicación o de ejercer la docencia, reivindica y privilegia precisamente aquellas cualidades y capacidades que han sido reprimidas por la presencia del autoritarismo dentro del contexto educativo y el contexto familiar" (2010:81).

Y como docentes de escuelas de educación secundaria uno de los papeles principales que se tiene es el de ser mediadores del conocimiento, para cumplir con esto se ha de reflexionar sobre las prácticas educativas y analizar permanentemente la realidad que se vive, realizando estrategias pertinentes a las situaciones irregulares detectadas generando con ello soluciones asertivas.

Para dar respuesta a este problema social actual Raiza, Pachano, Pereira y Torres (2002) mencionaron que las formas de sentir, pensar y actuar (valores, pensamiento y acción) orientan el conocimiento de la realidad y la adquisición de criterios para posicionarse y cambiarla, siendo por lo tanto una perspectiva ética en la construcción del conocimiento y una medida que incluye valores éticos, epistémicos y de acción.

Es así que al integrar estas perspectivas en un esquema retroactivo que se genera de forma dinámica en la interacción entre dichos elementos, constituye una opción filosófica e ideológica que ofrece nuevas posibilidades para una revolución conceptual, y abre nuevos caminos para la formación de una ciudadanía capaz de pensar y construir un mundo más justo y sustentable. Valores que son necesarios desarrollar en los educandos de escuelas de educación secundaria para disminuir los índices de violencia y acoso escolar, a través de una metodología interdisciplinaria para transformar la forma de pensar, percibir y valorar la realidad.

Los docentes influyen en las conductas de los educandos, pues cumplen un papel muy importante en la prevención y detección oportuna de conflictos al ser mediadores y guías, mejorando significativamente la relación entre los que lo presentan, no sólo a partir de las variables individuales del alumno que agrede o es agredido, sino también en las interacciones entre educandos, docentes, familia e institución.

Arellano (2007) mencionó que cuando los conflictos se desencadenan en violencia escolar generan daños físicos, psicológicos y sociales graves, así como consecuencias académicas a corto, mediano y largo plazo, siendo esta situación uno de los determinantes del bajo rendimiento escolar y hasta en casos extremos de la deserción escolar, por lo que los educandos requieren que los docentes les brinden todo el apoyo ante cualquier situación de conflicto y así evitar que esto suceda.

Es aquí donde la educación contribuye a formar individuos competentes a través del conocimiento que moviliza los saberes adquiridos integralmente, como seres humanos vivimos en un determinado contexto que nos condiciona cultural y socialmente, nos provee un lenguaje y un saber que es necesario para poder reflexionar de manera autónoma y con ello desarrollar las habilidades de pensamiento que nos permiten desenvolvernó en una convivencia armónica.

A partir de la ética se pueden visualizar cambios en las subjetividades de los educandos, ya que en las instituciones escolares se forma también la identidad individual y social de cada uno de los alumnos que a ella asisten produciendo un continuo cambio al adquirir conocimientos y hacerlos suyos a través de la práctica comunicativa.

Como docentes se ha de asumir una actitud de respeto y tolerancia hacia la diversidad condenando todo tipo de prácticas y actos violentos y fomentando una educación para la comprensión de la diversidad sociocultural.

Como señaló Morin en 2011, es necesario una reforma del conocimiento que estudie la incompreensión desde sus raíces, sus modalidades y sus efectos, porque la violencia escolar genera incertidumbre, caos y malestar en quienes lo viven.

En el ámbito educativo se cuenta con una gran diversidad de educandos y docentes, por lo que se ha de considerar la complejidad de la naturaleza de cada uno de ellos y recuperar el sentido de misión cívica y ética, de tal forma que provea a cada estudiante de actitudes, habilidades y estrategias que les ayuden a afrontar y resolver las causas que originan los conflictos, no sólo de manejarlos obteniendo con ello la intervención oportuna, mejorando así las relaciones y dando significado a las experiencias personales.

El tener una visión más compleja sobre el problema de la violencia escolar, contribuirá a que los docentes de las escuelas de educación secundaria adquieran alternativas de solución y asuman el rol central en la promoción de la convivencia e influyan positiva, sustancial y sostenidamente en las formas de pensar, actuar y sentir de sus educandos, contribuyendo así, a formar el pensamiento complejo del alumno proveyéndolo de las habilidades, valores y actitudes para que aprenda a aprender mejor, resolviendo de esta manera los conflictos en el ámbito escolar que se le presenten sin llegar a la violencia, demostrando con ello la capacidad aprendida.

Torres expresó que “es fundamental que el docente conozca a cada uno de sus educandos e implemente estrategias que ayuden a prevenir cualquier condición en la que se pueda generar violencia” (2010:244) e independientemente de la disciplina en la que el docente ha sido formado es su compromiso asegurar el desarrollo integral de los educandos, lo que implica contar con competencias: habilidades, actitudes y valores para disminuir la violencia escolar.

En la evaluación por competencias propuesta por Blanco en 2010, una parte importante es reflexionar sobre la importancia de un aprendizaje significativo y el ver a la institución en toda su complejidad, considerando todos los factores que intervienen en su interacción entre sí y en su relación con el contexto en el cual se encuentra inmersa la escuela, así como introducir en la planeación didáctica métodos funcionales para evaluar competencias e identificar los objetivos en base a la vida cotidiana, por ejemplo los problemas típicos o emergentes, violencia en el aula, calentamiento global, sexismo entre otros, ya que el ser humano tiene la capacidad de cambiar su comportamiento cuando adquiere un aprendizaje significativo, a este respecto Klimenko y Alvares señalaron que “El aprendizaje permite al ser humano adquirir conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para poder adaptarse a la realidad de su vida y también transformarla” (2012:7).

Por tal motivo se afirma que el educando puede cambiar si el docente responde al compromiso de la Reforma Curricular, orientada al desarrollo de competencias y habilidades, así como al mejoramiento del bienestar y la formación integral, aspectos plasmados en el acuerdo 592. (Secretaría de Educación Pública, 2012)

Según Tobón (2005) las estrategias de aprendizaje están al servicio de los procesos de adquisición de habilidades y conocimientos plasmadas en las competencias que el docente requiere tener para poder generarlas en sus educandos, y que es necesario estar en permanente actualización, propiciando el trabajo colaborativo y eficiente en su ámbito laboral, para ello deben de conocer lo que son las estrategias, entendiendo estas como una selección de recursos cognitivos, afectivos y del contexto; como planes dirigidos a una meta que se relacionan con el procesamiento de la información en torno a actividades y problemas y para lo que se requiere planificación y control.

Se requiere aprender a analizar los conflictos, a descubrir su complejidad, encontrar las causas que lo originan, comprender los tipos de agresión y sus dinámicas, esto implica que tanto docentes, como educandos posean y utilicen las estrategias para poder enfrentar y resolver los conflictos de forma constructiva y asertiva.

En relación a ello Garaigordobil y Oñederra (2009) refirieron la importancia de que los docentes permanezcan alerta para detectar situaciones de acoso escolar enfatizando la necesidad de llevar a cabo intervenciones escolares sistematizadas que fomenten en los alumnos habilidades para la resolución de conflictos además de adoptar actitudes de rechazo contra la violencia.

Dentro de las competencias docentes necesarias para generar soluciones ante los conflictos, se encuentra principalmente la comunicación asertiva al ser esta una habilidad social comunicativa, por lo que se puede decir que el comunicarse asertivamente es el reflejo del conjunto de habilidades que posee una persona con

una autoestima positiva, estabilidad, autocontrol sobre sí misma y sobre sus acciones.

La comunicación asertiva permite una menor incidencia de conflictos interpersonales e intrapersonales disminuyendo así, diversas conductas sociales como la agresividad y la violencia escolar al saber resolver problemas considerando otros puntos de vista e interactuando asertivamente.

Garaigordobil (2004) refirió que el implementar programas de juego en cursos escolares estimulando la comunicación positiva, se incrementa la conducta social asertiva mejorando la capacidad para analizar emociones considerando otros puntos de vista y el auto concepto, disminuyendo diversas conductas agresivas y pasivas.

El desarrollar habilidades comunicativas para compartir sentimientos, informaciones y experiencias requiere la intervención educativa llevada a cabo por el educador que posea ésta competencia.

Indicó Tobón (2006) que las competencias especifican solo algunos aspectos de la docencia, entre ellos las habilidades, los valores y las actitudes en el desempeño de los docentes ante actividades y problemas lo que implica contar con la competencia lingüística o comunicativa la cual se pone en acción mediante el desempeño efectivo del lenguaje y de la lingüística en situaciones específicas.

Para ello se requiere de modificar el ambiente físico (la escuela), replantear proyectos educativos, recursos y materiales así como los modos de interacción, ya no se permite aquel docente autoritario, instruccional y unidireccional, concibiéndose por lo tanto a la escuela como un sistema abierto, flexible y dinámico que facilita la articulación de los integrantes de la comunidad educativa para que el sujeto

construya su conocimiento y entienda los procesos que se viven en un ambiente de aprendizaje proactivo y con ello contribuya a un mejor desarrollo haciendo de la convivencia un principio fundamental para vivir en sociedad.

Capítulo 3. Metodología

En este capítulo se describe el diseño de investigación, los sujetos, participantes, contexto y técnicas e instrumentos empleados en las dos etapas, diagnóstico e intervención.

Se determinó emplear un diseño de investigación cualitativa el cual involucra suposiciones filosóficas a través de la recolección de información, entrevistas, observaciones y encuestas.

La investigación cualitativa es la más apropiada para este tipo de investigación al ser un problema de relevancia social identificado por las autoridades educativas y al ser según Cresswell (2009) un medio para explorar y entender el significado individual o grupal adscrito a un problema social humano, donde el investigador hace su propia interpretación de los datos que ha recolectado, lo que significa que fueron interpretados según la percepción del observador que investiga.

Siguiendo a Cresswell (2009), se empleó como estrategia metodológica la Investigación acción participativa que es usada en este tipo de investigación y que puede cambiar tanto la vida de los participantes como de las instituciones educativas, por lo tanto fue orientada al cambio participando de forma activa en el contexto educativo de los participantes influyendo en su comportamiento con el objetivo de mejorar la práctica docente a partir de la reflexión de experiencias consideradas como problemáticas.

La investigación se dividió en dos etapas: de diagnóstico y de intervención.

3.1. Etapa de diagnóstico.

Los sujetos objeto de investigación fueron una muestra aleatoria de docentes adscritos a cuatro escuelas de educación secundaria, una ubicada en la zona urbana y tres en zona rural, estos cuentan con perfil académico de licenciatura y maestría. Fueron 40 docentes a quienes se les aplicó un cuestionario de respuestas abiertas extraído de la página web del Observatorio Ciudadano de Seguridad Escolar (ver apéndice A) para delimitar la problemática objeto de investigación y detectar si era relevante llevar a cabo la fase de intervención.

3.1.1. Procedimiento de análisis.

En la etapa diagnóstica se empleó el Software Qualrus, el cual es utilizado para analizar datos en investigaciones cualitativas.

Después de organizar la información obtenida se transcribió (ver apéndice B) para leerla, analizarla y reflexionar sobre los datos obtenidos y así empezar a construir categorías con su consecuente definición las cuales permitieron describir e interpretar los datos obtenidos en el proyecto de intervención.

3.1.2. Procedimiento metodológico.

Se analizaron los informes del Programa de Escuela Segura, para delimitar el objeto de estudio y proceder a recabar información pertinente que llevara a la factibilidad e importancia de realizar la investigación en escuelas de educación secundaria de la localidad.

Aplicándose un cuestionario de 10 preguntas de tipo de respuestas abiertas en cuatro escuelas de educación secundaria de la localidad, siendo una muestra de 40 docentes.

El cuestionario fue extraído de la página web del Observatorio Ciudadano de la Seguridad Escolar.

Se determinó emplear este cuestionario al estar diseñado para docentes de educación básica con el objetivo principal de estudiar las relaciones interpersonales entre compañeros escolares, específicamente en los problemas de violencia que entre ellos se dan y con los resultados diseñar estrategias para intervenir en este problema, lo cual fue el planteamiento de esta investigación.

3.1.3. Aspectos éticos.

Al momento de aplicar el cuestionario en la etapa diagnóstica se les mencionó el objetivo del mismo y la importancia de la sinceridad en cada respuesta, haciendo hincapié en el anonimato y en el resguardo del instrumento.

Con el fin de cuidar el anonimato de los sujetos de investigación se codificó cada cuestionario con letra y número progresivo, significando la letra D *docente*, siendo por lo tanto D1 docente 1, D2 docente 2 y así sucesivamente hasta terminar los cuestionarios aplicados.

3.2 Etapa de intervención.

Para la implementación de la estrategia de intervención se eligió una de las escuelas de educación secundaria ubicada en el área urbana de turno matutino y

vespertino, atendiendo aproximadamente a 645 educandos de ambos sexos. El personal de la institución está conformado por un director y un subdirector, personal docente que atiende la carga curricular de la modalidad así como por personal administrativo.

3.2.1. Sujetos.

Los docentes asistentes al Taller fueron 10, los cuales cuentan con estudios de licenciatura, 9 atienden a los educandos en el área de Servicios Educativos Complementarios y 1 es docente de la asignatura de Historia.

3.2.2. Técnicas e instrumentos.

Se determinó utilizar cuestionarios breves de preguntas abiertas ya que suelen arrojar información significativa, con un conjunto de preguntas alrededor de cada tema visto ya que ello permite recoger y comparar opiniones de forma ordenada, clara y concisa, explicando mediante una pequeña introducción el cometido de los mismos. (Escudero, 2004)

Al interactuar la investigadora con los participantes empleó la observación participativa a la vez que registraba el comportamiento de los mismos mediante videgrabación al tener la ventaja de ser no obstructiva. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Otra de las técnicas empleadas fue la entrevista en profundidad, siguiendo los temas vistos y adecuándose a las respuestas de los docentes con el propósito de facilitar la comunicación y asegurar que la información recabada fuera relevante, todo

esto con la intención de encontrar en los entrevistados opiniones, valores, creencias, etc. así como su conocimiento sobre el tema de investigación (Escudero 2004).

Se emplearon videograbaciones de cada una de las sesiones, al ser un método no obstructivo de recolección de la información al captar las actuaciones de los participantes visualmente. (Cresswell, 2009)

3.2.3. Implementación de la estrategia de intervención.

Un modelo de enseñanza para desarrollar competencias son los Talleres, en ellos se construyen conocimientos a través de las interacciones entre los participantes y diversas actividades desarrolladas en sesiones planeadas con participación compartida, conociendo como Taller al “espacio físico o escenario donde se construye con profundidad una temática específica del conocimiento en el curso de su desarrollo y a través de intercambios personales entre los asistentes” (Díaz, 2005:56).

Se diseñó un Taller al que se le llamó Fortalecimiento de competencias docentes (ver apéndice E), dividido en tres sesiones didácticas con duración de cuatro horas cada una. El diseño didáctico de cada sesión se articuló en tres momentos: inicio, desarrollo (construye) y cierre (comparte y comunica).

En el primer momento se realizaron actividades de introducción encaminadas a explicitar los objetivos y conocimientos previos.

En el segundo momento, se enfocó a reflexionar sobre la temática para propiciar acercamiento a las ideas centrales, a analizar, comparar, dialogar y

sintetizar la información integralmente mediante diferentes actividades, vinculando la teoría y la práctica.

En el tercer momento se recapitaron mediante la interacción dialógica de los participantes y de la investigadora, las actividades desarrolladas, culminando con preguntas y comentarios.

En cada secuencia didáctica los participantes elaboraron productos parciales con el objetivo de ir integrando los aprendizajes adquiridos.

El Taller se enfocó a fortalecer las competencias de observación, comunicación asertiva y escucha activa, así como la reflexión y el autoanálisis de la práctica docente.

Para fortalecer los aprendizajes y las competencias se les presentó en cada secuencia didáctica videos referentes a cada tema proporcionándoles una guía con preguntas (Ver apéndice F).

Las competencias no son susceptibles de evaluar directamente, por lo que la evaluación giró en torno a los logros, desempeños y trabajos elaborados por cada uno de los docentes, tomando como criterios o indicadores, la actitud, la participación, la comunicación, así como un cuestionario de autoevaluación (ver apéndice G).

Los participantes plantearon diversas situaciones de conflicto generadas en su contexto escolar con la finalidad de abordar soluciones, mismas que mediante la simulación de casos fueron representados por los participantes con la finalidad de desarrollar la comunicación asertiva.

3.2.4. Metodología para la implementación de la intervención.

Para desarrollar cada una de las sesiones del Taller se emplearon diferentes dinámicas de enseñanza con la finalidad de desarrollar en los docentes las competencias, ya que el logro y adquisición de las mismas se dan mediante los tres tipos de aprendizaje que señala Frade: “declarativo o conceptual, procedimental o de procedimientos y actitudinal o de actitud frente a la realización de la tarea” (2009:81).

Así mismo se refuerza la adquisición de un conocimiento mediante la presentación de la misma información considerando las diferentes preferencias perceptuales, visual, auditivo, quinesésico y táctil mencionadas por Lozano (2008) las cuales son importantes al momento de diseñar programas orientados al aprendizaje al determinar la disponibilidad de las personas para aprender cuando las experiencias de aprendizaje se manifiestan de diversas maneras.

Las dinámicas de enseñanza elegidas fueron:

1. El debate en grupo, el cual fue elegido al ser una dinámica que sirve para orientar y discutir un tema que puede ser reformulado, planteando el objetivo, las características y pautas metodológicas de la investigación, siendo la investigadora el moderador del mismo (Escudero, 2004).
2. La dramatización se empleó para analizar el tema a partir de la representación de situaciones concretas de comunicación interpersonal con la finalidad de que los participantes a través de la asignación de roles (Ver apéndice C) reprodujeran la dinámica lo más real posible. Según Escudero “esta técnica nos sirve tanto para iniciar procesos de reflexión como para realizar un diagnóstico de las opiniones grupales sobre determinados temas, así como trabajar sobre

sugerencias de cambios respecto a las actitudes o hechos representados” (2004: 102).

3. La dinámica Philips 6/6 se empleó para que los participantes analizaran las ideas y opiniones sobre temas propuestos, llegando a una conclusión en 6 minutos para sistematizarlas y exponer en plenaria al resto del grupo. (Ver apéndice D)

3.2.5. Procedimiento de análisis.

Para el análisis de los datos, primero se procedió a transcribir las videgrabaciones así como los cuestionarios (ver apéndice H), leyéndose todo el material para familiarizarse con él para después organizar la información por unidades de análisis clasificándose los contenidos en categorías, estableciendo un sistema de codificación de los datos.

Según Hernández, et. al., “cada unidad se clasifica como similar o diferente de otras, en una categoría, por sus cualidades, y a la cual identificamos con nombre y etiqueta” (2003:588) para ello se utilizó el software de Qualrus obteniéndose unidades de análisis que fueron agrupadas en categorías dándosele un nombre y un código, por último se realizó la agrupación de categorías similares en donde se obtuvo la siguiente categorización: reflexión de la práctica docente, actuación asertiva del docente para solucionar conflictos, aprendizaje significativo, y barreras para comunicarse asertivamente.

3.2.6. Aspectos éticos.

Con la finalidad de mantener la confidencialidad de los participantes, no se les pidió los nombres a los docentes en las actividades realizadas codificando cada cuestionario con letra y numero progresivo, significando la letra D docente, siendo por lo tanto D1 docente 1, D2 docente 2 y así sucesivamente hasta terminar con el número de docentes participantes. En la transcripción de los videos grabados, la participación de los docentes se codificó de la misma manera.

Capítulo 4. Resultados

En este capítulo se describen los resultados encontrados en las dos fases de la investigación y la evaluación de la estrategia de intervención, se analizaron los datos con el software Qualrus, transcribiendo primeramente los datos recopilados con los instrumentos empleados para posteriormente categorizar, analizar e interpretar.

4. 1. Resultados de la etapa diagnóstica.

Como resultado del análisis de los datos realizado con el Software Qualrus se obtuvieron cinco categorías para presentar los resultados a) tipos de violencia, b) causas de violencia escolar, c) lugar donde se presentan eventos de violencia, d) acciones que implementan los docentes y e) propuesta de los docentes para disminuir la violencia escolar. A continuación se presentan cada una de ellas.

a) Tipos de violencia.

En la fase diagnóstica se encontró que diferentes tipos de violencia suelen presentarse en las escuelas de educación secundaria técnica de una zona escolar, las cuales fueron detectadas por los docentes. Entendiendo la violencia como toda acción u omisión con la cual se causa un daño o un perjuicio de manera intencionada que va desde eventos como poner apodos o molestar en el aula hasta las agresiones físicas utilizando armas (Álvarez, et. al. 2010) y como refirió D'Angelo y Fernández en relación a la violencia escolar diciendo que es “aquella que se produce en el marco de los vínculos propios de la comunidad educativa y en el ejercicio de los roles de quienes la conforman” (9:2011).

Siendo la violencia física encontrada recurrentemente e incluye acciones y conflictos como peleas, golpes, zancadillas, con el fin de hacer daño además de provocar presión, inseguridad y/o temor, presentándose como lo manifiestan los docentes indistintamente del género, como lo mencionó D6 "Tirarse al suelo con fuerza, a veces hasta las del sexo débil por así decirlo. Se han visto casos de jovencitas" y D1 alude que presencié una "Pelea de dos jovencitas mujeres afuera de la escuela agarradas de la cabellera y arrastrándose," por lo que se encuentra que las agresiones son hasta cierto punto en contra de la integridad de los propios individuos por la intensidad de ellas y al emplear, como refirió D6 "un alumno hacia bombitas de ácido muriático y se las iban aventando uno a otro".

Con lo anterior se dedujo que la violencia física entre escolares es una problemática recurrente que conlleva grados alarmantes de fuerza física y que se ha generalizado al sexo femenino, donde los educandos pretenden ocasionar daños en los otros sin analizar las consecuencias de sus actos, teniendo efectos perjudiciales en la autoestima de los adolescentes y generando expectativas negativas en la relación entre pares influenciando con ello el comportamiento del alumno en la escuela y por lo tanto el desempeño académico de los mismos.

El que los docentes identifiquen la violencia física en su etapa más agresiva conlleva a presuponer que no han identificado los inicios de la misma de manera oportuna y por lo tanto no se ha actuado pertinentemente aumentando con ello el grado de violencia en el ámbito escolar.

Otro tipo de violencia que se encontró fue la violencia verbal, manifestándose con insultos, menosprecio y burlas en público causando en quien lo recibe daño

emocional, que aun y cuando no se definió como tal, fue descrita por D12 como "palabras hirientes, indirectas" y D8 "En la burla de un alumno hacia una compañera que le estaba poniendo apodos" o como mencionó D9 "Cuando Jean Leonel ofendió a Valeria insultándola y exhibiendo cosas personales de ella".

En la actualidad el que los docentes identifiquen las burlas, los apodos, las indirectas y los insultos como una forma de violencia que ocasiona daño en el que las recibe, es un avance importante en educación que contribuye a propiciar el crear medidas pertinentes y modificar la creencia de que solo es un juego entre los educandos el hablarse de esta manera y cuando D26 expresó "una alumna se quejaba de maltrato y burlas por parte de la mayoría de sus compañeros de grupo", es relevante porque los educandos se están dando cuenta que este tipo de interacción no es el adecuado entre ellos y la importancia de expresarlo.

La violencia escolar psicológica no fue identificada probablemente al agrupar todas aquellas acciones que son invisibles y que provocan actitudes por ejemplo el dejarle de hablar, sometimiento, tiranía, intimidación, chantaje, manipulación o amenazas contra un estudiante lo cual provoca daño en la dignidad y en la autoestima.

b) Causas de violencia escolar.

Las causas conceptualizadas por la investigadora como "todos aquellos motivos que provocan violencia en los educandos" categorizaron datos descritos por los docentes siendo los de mayor incidencia los que refieren principalmente la falta de valores como una de las causas de que exista en el ámbito escolar la violencia como lo mencionó D8 "falta de respeto, irresponsabilidad" y D9 "la falta de respeto es

uno de los principales factores” o D3, D19 y D6 al generalizar diciendo “falta de valores” y D24 “Creo que es por la falta de orientación hacia el diálogo y la tolerancia a las ideas de los demás” y “Los educandos necesitan auto valorarse y saberse seres capaces de respetar y respetarse”

Afirmó la investigadora que los valores orientan el comportamiento y son importantes para vivir en sociedad y la carencia de los mismos contribuye a que se manifieste de manera más recurrente la intolerancia, la falta de respeto entre compañeros, la carencia de amabilidad, la empatía y el compañerismo, valores necesarios para una convivencia sana en el contexto escolar y que según manifestaron los docentes los educandos carecen de ellos, sin embargo aun y cuando los valores son adquiridos en las diferentes etapas del desarrollo humano, los padres son los primeros educadores de ellos, los docentes son también un modelo propiciador y el ámbito escolar mediante un ambiente favorable puede crear educandos que aprendan a convivir adecuadamente.

Los docentes refirieron que en las instituciones educativas convergen educandos que en su mayoría provienen de relaciones familiares inadecuadas tal como lo describió D6 al decir que “Falta de comunicación en casa; es la primera escuela de los estudiantes; primero son hijos, luego estudiantes; violencia intrafamiliar” y D20 mencionó como causa la “Desintegración familiar” es una situación que en la actualidad se ha puntualizado como un factor propiciador de la violencia y se confirma con lo señalado por los docentes.

Otro factor al que se hace referencia fue el ambiente social descrito por D2 como “el medio en que viven” o D1 “la comunidad en la que vivimos”, considerando

que uno de los factores causales de la violencia escolar es el contexto social y cultural en el que se encuentran las instituciones educativas lo cual fue relevante al reflexionar sobre los diversos factores que causan la violencia escolar.

Por su parte, la investigadora fundamentó con base en lo señalado por Zurita (2011) que al ser la violencia un fenómeno multicausal y dinámico impone mayores desafíos, por lo que los docentes deberían de involucrar a la comunidad educativa para su solución, así como emplear estrategias diversas razonando las posibilidades y condiciones reales generando ambientes de aprendizaje que contribuyan al desarrollo personal y a la convivencia.

c) Lugar donde se presentan eventos de violencia.

Se ha descrito esta categoría como todos aquellos lugares donde suceden eventos de violencia escolar, encontrando que las acciones de violencia suceden dentro del plantel educativo como refirió D12 “en el patio de la escuela” o D13 “en las canchas, en el área de descanso” así como en el exterior del plantel, “a la salida de la escuela”, dijo D9 y D6 escribió “casi siempre empieza en la escuela y termina en la calle”, esto es relevante porque al mencionar que los eventos de violencia escolar inician “en el aula” como señaló D8 y en cualquier lugar dentro del plantel educativo ya sea el baño, el patio, las canchas deportivas, el área de descanso y que puede darse como apuntó D4 “a la hora de recreo, particularmente en el segundo descanso, y en la hora de salida”.

Lo anterior puede significar que ha sido recurrente y generada por hostigamiento por parte del alumno agresor, así como que los docentes se percatan de ello sólo cuando se da el evento de violencia y no desde sus inicios.

Como docentes se planifican acciones a seguir en el transcurso de un grado escolar que se ponen en marcha con la finalidad de alcanzar las metas propuestas para ello, como refirió Tobón “las estrategias se planean y se aplican de manera flexible autorreflexionando continuamente sobre el proceso formativo para ajustarlas a éste y afrontar las incertidumbres que puedan surgir en el camino, teniendo en cuenta la complejidad de todo acto educativo”. (2005:201)

Por lo que la investigadora aseveró que toda acción educativa incluye planificar sistemáticamente y previendo que al ser el trabajo del docente de escuelas de educación secundaria ante diversidad de adolescentes con necesidades e intereses propios, lo que puede provocar el surgimiento de conflictos entre ellos, se han de abordar actividades que incluyan todos los espacios del plantel educativo considerando diferentes recursos y siendo flexible siempre en vías de mejorar.

d) Acciones que implementan los docentes.

En las situaciones en las que los docentes encontraron algún tipo de violencia entre educandos, las acciones emprendidas por ellos fueron llamarles la atención, separarlos y referirlos como mencionó D1 “turnarlo a donde corresponde (prefectura, orientación, servicio social), servicios complementarios” D11 “Pasarlos con el prefecto, y si no llega a un acuerdo con esto, presento al director de la escuela” y D15 “pasar el caso a Servicios Educativos Complementarios”.

Al no hacerse referencia del empleo de estrategias para evitar que se lleven a cabo situaciones de violencia escolar, la investigadora infirió que los docentes carecen de competencias para detectar y evitar eventos violentos, empleando acciones que en el momento fueron una solución para los docentes entrevistados.

Siendo la comunidad educativa un espacio idóneo para enseñar y aprender la convivencia libre de violencia de cualquier tipo, es viable que los educandos aprendan en los centros escolares competencias para convivir, siendo imperativo por lo tanto que el docente promueva una actitud asertiva en ellos, haciéndolos más competentes, reflexivos y propositivos no nada más se enfoque en referirlo a docentes que a su vez los refieren a otras autoridades educativas o hacia centros especializados, ya que como mencionó Castillo “El asunto de la violencia en la escuela estará directamente relacionado con el contexto social en el que se desenvuelve, los valores y principios que en ella se transmiten y el papel que los docentes ejercen en ella” (2011:422).

Las reformas educativas en México tienen como finalidad lograr el desarrollo pleno de los estudiantes, y para ello requiere docentes preparados que resuelvan los eventos de conflicto antes de generar violencia o acoso escolar y así evitar sucesos violentos que dañen permanentemente.

e) Propuesta de los docentes para disminuir la violencia escolar.

Lo anterior se confirma cuando al preguntarles a los docentes que través de qué actuaciones concretas estarían dispuestos a participar en un proyecto para desarrollar estrategias de intervención menciona D9 “A través de pláticas, trípticos, conferencias de expertos, información acerca del verdadero daño que causa la violencia física y psicológica en los educandos y en los individuos en general” y D14 “solicitar apoyo a instituciones encargadas y/o especializadas en violencia escolar”.

Así mismo mencionó D20 “Traer conferencistas especializados en el

problema que nos enseñen técnicas para aplicarlas en el salón” lo que concuerda con lo mencionado por D22 “conferencias, talleres”.

Lo anterior evidenció que los docentes carecen de las habilidades para generar estrategias partiendo de las diversas situaciones-problema que se les presentan, por lo que existe la necesidad de fortalecer la práctica educativa con la finalidad de propiciar intervenciones adecuadas en los conflictos para prevenir el deterioro de la convivencia escolar en la cual el maestro y las estrategias pedagógicas empleadas juegan un papel muy importante.

Al respecto refirió Delors que “una de las misiones esenciales de la formación de los docentes, tanto inicial como continua, es desarrollar en ellos las cualidades éticas, intelectuales y afectivas que la sociedad espera que posean para que después puedan cultivarlas en sus alumnos” (1997:166), por lo que se determina la importancia de implementar una estrategia de intervención que fortalezca en los docentes las competencias que permitan desarrollar en los educandos la búsqueda de soluciones asertivas a fin de disminuir los índices de violencia y acoso en el ámbito escolar.

4.2 Resultados de la etapa de intervención.

A través del Software Qualrus se analizaron los datos de las tres sesiones del Taller para determinar en qué medida la estrategia de intervención propició la interacción de los docentes, la comunicación y la reflexión obteniendo las siguientes categorías: a) reflexión de la práctica docente, b) aprendizaje significativo, c)

actuación asertiva del docente para solucionar conflictos y d) barreras para comunicarse asertivamente. En seguida se describen cada una de ellas.

a) *Reflexión de la práctica docente*. Esta categoría fue descrita como la reflexión docente sobre las competencias que se tiene y se pueden desarrollar para actuar asertivamente ante las diferentes situaciones que se les presenta.

Perrenoud en 2002 refirió que la competencia moviliza el recuerdo de experiencias pasadas, modificándolas para responder a la singularidad de la situación presente, solo se requiere estar atento y ser buen observador para analizar y enfrentar las diversas situaciones y realizar todas las reflexiones necesarias para alcanzar la solución de manera adecuada.

Durante las sesiones del taller la investigadora promovió comentarios y reflexiones motivando a los docentes a participar al solicitar su opinión, de tal manera que a través de las situaciones generadoras hicieron comentarios e intercambiaron puntos de vista después de que se les proyectó un video describiendo los diferentes tipos de comunicación como se describe a continuación:

D1: “es que, en ocasiones si es un poco complicado buscar ese punto medio, por decir, yo me sentí así de que, o es allá o es para acá, a lo mejor no ando ni tan bien, pero tampoco ando tan mal”.

Investigadora: “ajá”.

D4: “es que no es una cuestión de andar bien o de andar mal, también es una cuestión de carácter, muchas veces, tiene uno el carácter fuerte, pero como quiera, tratas de no ser tan agresivo, más, más con ciertas personas que con otras, más sin

embargo tratas de ser, eh, equilibrar un punto medio en el cual te comuniques mejor con las personas”.

D6: “digo, la asertividad, por ejemplo, con una persona que ya anda con, que anda negativa, que tiene un montón de defectos, que no te reconoce, es bien difícil a veces hablar directamente, porque sabes que no lo va a hacer o no, no te va a escuchar, o sea, a mí se me hace muy difícil tratar con ese tipo de persona la verdad, la forma, a veces caes en la agresividad o no sé”

Investigadora: “esas son las consecuencias de ser agresivos, se decía en el video, ‘las relaciones interpersonales se dañan’, no necesariamente llegar a los golpes como decía D3, es el estilo de comunicación, la forma en como uno se comunica”.

D3: “y si es una persona que no entiende, que le podemos decir las cosas con razones, y aun así se resiste a, a aceptar el error, que está en un error”.

Investigadora: “el comunicarnos asertivamente es una habilidad que se desarrolla, probablemente no tenga esta habilidad y en ocasiones por no hacer sentir a los demás mal, prefiere quedarse callado”.

D1: “también el estilo pasivo, yo creo también creo, de que tanta represión que tienen, llegan al extremo y se vuelven agresivos”.

D3: “lo más directo no es correcto”.

D1: “lo más asertivo sí”.

D3: “por eso es sano tener comunicación”.

Investigadora: “asertiva”.

D2: “tú como docente, aparte de conocer necesidades del alumno, tienes que buscar y cambiar estrategias de, de enseñanza... entonces, pues cambio de estrategias para poder trabajar de manera que demos resultados”.

La guía de observación proporcionada antes de la proyección del video solicitándoles su lectura, así como la aplicación de un test para que reconocieran los estilos de comunicación que emplean ante diversas situaciones, generó entre los docentes participantes un debate entre ellos en relación a las situaciones en que son asertivos, agresivos o pasivos, manifestando respetuosamente sus opiniones y sorpresa ante los resultados arrojados en el test y el reconocer que no sabían que existían diferentes estilos de comunicación conociendo solamente los tipos de comunicación.

Por lo anterior, la investigadora dedujo que los participantes al comunicarse y reflexionar sobre su práctica docente favoreció el análisis permanente propiciando soluciones pertinentes y asertivas, lo cual genera un clima de respeto, confianza y escucha activa, por lo tanto se traduce en un ambiente de aprendizaje libre de cualquier tipo de violencia, cumpliéndose así una de las finalidades del Plan de Estudios 2011 que es manejar armónicamente las relaciones personales y afectivas.

De aquí la importancia de propiciar la reflexión y analizarse para conocerse y descubrir las diferentes formas de actuar y comunicarse en las diferentes situaciones que se les presentan.

b) Aprendizaje significativo. Descrito como todas aquellas competencias desarrolladas a través del Taller que han tenido un impacto personal y que lograron cambiar las expectativas sobre lo que se puede lograr en la práctica docente.

Refirió Perrenoud “Toda competencia se encuentra esencialmente unida a una práctica social de cierta complejidad. No a un gesto preciso, sino al conjunto de gestos, de posiciones, de palabras que se inscriben en la práctica que les da sentido y continuidad” (2002:44).

Por lo que considerando lo anterior, la investigadora presentó a los docentes participantes diferentes actividades y ejemplos con la finalidad de que adquirieran los conocimientos sobre los tipos y estilos de comunicación así como estrategias de comunicación asertiva en la resolución de problemas promoviendo las competencias en los participantes que siguieron las instrucciones y correcciones en las actividades, manifestando interés, disposición y participando activamente cuestionando al existir alguna duda, por lo que percibió que adquirieron los aprendizajes, como se menciona en el siguiente diálogo entre ellos:

D2: “ahí no entra, eso de (tronando los dedos) el yo así soy, soy muy directo y yo este digo las cosas como son ¡no! porque en muchas de esas ocasiones no las dice cómo debe de ser”.

D3: “es que se debe de decir con diplomacia y respeto”.

D4: “la diplomacia de saber decir las cosas”.

D2: “no es lo mismo el ser directo que asertivo, el yo así soy, soy directo”.

D3: (refiriéndose a D4) “Don J, una característica de la comunicación asertiva es ser firme y directo”.

D6: “exactamente”.

D3: “y tu postura también lo manifiesta, ahí dice, en la, la diapositiva anterior, y la mirada a los ojos, la seguridad, la postura”.

Los docentes participantes a través de la interacción respetuosa desarrollaron una comunicación que posibilitó el aprendizaje sobre las características de los diferentes estilos de comunicación, así como estrategias de comunicación asertiva para disminuir las situaciones de violencia y acoso escolar; por su parte la investigadora desempeñó el papel de mediadora, dado que a través de su intervención promovió diferentes actuaciones generando que manifestaran y construyeran entre todos el aprendizaje logrado.

El ser humano tiene la capacidad de cambiar su comportamiento cuando adquiere un aprendizaje significativo a través del pensamiento complejo, reflexionando sobre sus acciones y actitudes siempre que sea una necesidad o interés del mismo, a este respecto Pozo (2007) mencionó que los sujetos construyen su propio conocimiento a partir de sus estructuras y procesos cognitivos que cambian continuamente siendo el aprendizaje una función natural que define los organismos; así mismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) señaló:

[...] el aprendizaje siempre ocurre individualmente y de una forma basada en la experiencia. El conocimiento nuevo siempre resume conocimiento ya existente y puede llevar a su transformación y diferenciación. Esta expansión del conocimiento ocurre a través de nuevas experiencias o mediante reflexión crítica de nuestros propios constructos cognitivos en la confrontación con otros (2009:362).

El aprender con la ayuda de actividades significativas respondiendo a las necesidades e intereses propios, con problemas prácticos, retroalimentando

efectivamente y conectando los contenidos de aprendizaje a contextos de aplicación relevantes aumenta la adquisición de conceptos, se enriquecen y se transforman cotidianamente siempre que se mantenga una actitud reflexiva y de escucha activa, al respecto se puede decir que como se mencionó en el siguiente diálogo se propició un ambiente de aprendizaje para la construcción de los mismos:

D1: “escuchar es importante y también practicar la comunicación, tener una comunicación asertiva: fundamental, la técnica de observar y de qué forma tiene que hacerse y el poder escuchar de manera de captar todo”.

D5: “observar, registrar, actuar, a ocuparnos como mencionaba ayer en el trabajo, o sea qué haces en ese momento y qué haces después”.

D1: “yo también creo que el escuchar en forma activa y sin prejuicios, yo creo también es una clave importante que a lo mejor algunos lo hacíamos, pero no lo sabíamos, que siempre lo teníamos que hacer de no juzgar, simplemente escuchar, captar todo, analizar y trabajar, ¿verdad?”.

Los logros obtenidos dependieron de las diferentes actividades presentadas por la investigadora, la participación activa y de la meta cognición de los docentes participantes, que como señaló Nieto “enseñar es una actividad práctica, humana, intencional, social, para provocar el aprendizaje” (1996:10) favoreciendo con ello un cambio en la concepción de la comunicación.

c) *Actuación asertiva del docente*. Se describió como todas aquellas acciones docentes que se realizan de forma adecuada y pertinente ante diversas situaciones que se les presentan en la jornada laboral.

Fabri definió la asertividad como la “capacidad de afirmar y defender la personalidad, sentimientos, derechos y opiniones propias frente a otros sin entrar en discusiones o conflictos con los demás y sin causar daño alguno” (2010:29).

La asertividad es una habilidad verbal personal que permite expresar deseos, creencias, sentimientos, opiniones y pensamientos, ya sean positivos o negativos de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás, estableciendo límites de manera directa, honesta y oportuna, respetándose siempre a sí mismo como individuos durante las interacciones sociales.

Es decir, se hace referencia a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva, en relación a ello D4 indicó “lo primero que haría es entablar confianza con el alumno, darme el tiempo para escucharlo poniéndole atención y realizar actividades dentro del aula para que se relacione con los demás y sea tomado en cuenta” coincidiendo con D1 que mencionó “el conocer las circunstancias o problemáticas que recaen más en los educandos y docentes que ocasionan un conflicto, así como proporcionar confianza en sí mismo, encontrando las habilidades para integrarlo con sus compañeros...”.

Cuando la persona carece de las habilidades para controlar sus reacciones y comunicarse efectivamente el ambiente en el que interactúa responde contrariamente a sus intereses, siendo por lo tanto la comunicación asertiva la que contribuye a guiar el comportamiento auto controlado.

Costa al respecto señaló “la comunicación como proceso dinámico contiene los principios de retroacción. La sustancia del proceso comunicativo es la información

en retorno, o feedback, que es una interacción con capacidad para modificar las conductas de ambos comunicantes” (1999:81).

Lo anterior se pudo corroborar cuando en una sesión del Taller al solicitarles ejemplificar las actuaciones realizadas en diversas situaciones los docentes mencionaron:

D3: “tratar de hablar con la señora o señor, ‘señora mire, lo que pasa es que aquí el joven nos manifiesta situaciones, no sé si usted pudiera hacer más por el joven, un apapachito por ahí, una palmadita, hijo como estás, que te falta hoy’, que vaya habiendo un cambio para mejorar las conductas que, pues si...”.

D2: “lo que pasa es que podemos observar y poner atención en los antecedentes, como actuamos anteriormente, y viene siendo conducta, cómo actuamos, qué decidimos, qué hicimos, qué dejamos de hacer, qué pudo arruinar lo que nos pasa a nosotros, lo que dejamos de hacer es lo más importante, qué debemos de estar ahí rescatando, ¿verdad?”.

Investigadora: “sí, ajá”.

D2: “probablemente el docente es importante que de incentivo a sus alumnos, pero no puedes evidenciar a los que estén mal, y es parte de lo que te dice también la pedagogía, que los motives, que les digas ¡qué bien, échale ganas!; probablemente la niña a la otra lo hace bien, ¿lo harás mejor, verdad? entonces de ahí, ese es un antecedente para que él se dé cuenta de que debe cambiar su conducta”.

Fue interesante observar el compromiso con las diferentes situaciones presentadas y la preocupación de verse involucrados en eventos de violencia sin

contar con las competencias docentes que les permitiera intervenir asertivamente, así como la actitud de los participantes orientada por un interés de aprendizaje sobre su quehacer educativo para saber cómo abordar cada situación conflictiva, que en hacer críticas a los compañeros que manifestaban con toda confianza sus dudas y limitaciones porque el defender las propias necesidades o derechos a través de la expresión de emociones u opiniones es el punto donde agresividad y asertividad convergen.

d) Barreras para comunicarse asertivamente.

La imagen que se tiene de uno mismo o la autoestima determina que tan asertivo se es, influye en las actitudes y acciones, al respecto Costa mencionó:

La acción, el acto o la actuación no pueden auto explicarse por sí mismos; no pueden transmitir la información, el significado y los colores que contienen, el fenómeno, o el acto, no se explica por sí solo; simplemente los individuos lo perciben porque ocurre, y lo interpretan a su manera. La percepción del hecho es una experiencia individual, y cada uno le da su sentido, hace su interpretación subjetiva, filtrada psicológicamente. (1999:129)

Una limitante que impide la comunicación asertiva se observó cuando D5 reconoció “No puedo, maestra, no puedo hacerlo, me siento minimizada, el profesor me hizo repetir mi nombre a su modo, y todavía al día de hoy no sé cómo me llamo y me siento mal, me fui enferma de aquí por lo que me dijo y me siento mal, no lo tengo claro, creo que no puedo, no soy como D10, es que usted no lo conoce, no voltea a mirarte cuando le hablamos y siempre tan rígido, tan, es... déjeme contarle, el otro día me preguntó cómo me llamaba y cuando le digo mi nombre, me dice, pero

¿cómo no sabe cómo se llama? Repita después de mí, me llamo... ¿ahora sí sabe?
Y yo le contesté... sí profesor. ¿Usted cree?"

La forma en la que se dicen las cosas, el volumen y tono de voz así como la postura corporal y una expresión facial dura intimida y bloquea las posibilidades de comunicación impactando en quien escucha, determinando la connotación que se da a los mensajes recibidos, indicando Costa ante esto:

La comunicación no-verbal se muestra más evidentemente como un lenguaje de acción, porque esta se ve, se expresa por actos energéticos: muecas, gesticulación, mímica, indumentaria, presencia. La comunicación verbal o escrita es asimismo, aunque menos manifiesta, una acción, porque hablar, escribir, o leer, son actos. (1999:63)

Las experiencias definen gradualmente la forma en la que se comporta socialmente y se reacciona frente a diversas situaciones en base a estas, influyendo las personas que son significativas o consideradas importantes para compararse y querer actuar como ellas, acción que ratificó la D5 al mencionar lo siguiente en un diálogo con D10:

D10: "pero bueno, también tengo ese lado de que, llega la mamá de forma rápida, que quiere que la atienda, no la estoy citando, si ya tengo que retirarme 'señora, discúlpeme, no la puedo atender, ahí es donde sale que no tengo el tacto con esa persona, o con algún compañero, si estoy tratando un caso, ¡espérate!..."

D5: "pero, ya lo checamos, ya lo checamos, yo creo que D8 siempre hace la comparación entre tú y yo".

D10: "ajá".

D5: “pero yo estoy equivocada, o sea, yo soy de las que a todo digo si, y me saturo, me saturo, me saturo, D10 es de las que dice ‘ésta es mi línea’, ¡atrás de la raya que estoy trabajando!”.

Investigadora: “mmmh, sí”.

D5: “y yo no, yo permito que todo mundo me cargue, y me cargue, y me cargue, pero si llega un momento en que digo ¡hasta aquí!”.

Siendo la imagen que uno tiene de sí mismo determinada por la información externa e interna, juzgada y valorada mediante la interacción de los sistemas de estilos y valores que se poseen, es importante contar con la capacidad de analizarse y conocerse a sí mismo, lo cual es útil para asimilar información y guiar el comportamiento. (González, Núñez, Glez y García, 1997)

En ese sentido, durante la sesión se enfatizó la importancia de sentirse bien con uno mismo, de reconocer las fortalezas y debilidades recordando que como docentes se impacta sobre los educandos siendo necesario ubicarlos en las situaciones que viven, sus relaciones familiares y con sus compañeros, ser empáticos aumentando así la posibilidad de que las relaciones sean más efectivas.

Así mismo, se mencionó que el miedo imposibilita el comunicarse y actuar asertivamente, al creer que no se puede manejar una situación conflictiva, lo que provoca comportamientos y actitudes negativas en los educandos obstaculizando con ello el proceso de enseñanza-aprendizaje, al respecto el D3 refirió “maestra, qué hace uno cuando los jóvenes se acercan a uno, y comenzamos a platicar, y siempre uno como adulto puede ayudar hasta donde uno quiere control de sacar de situaciones específicas, y los jóvenes ya en confianza platican situaciones de drogas

y ese tipo de cosas, y uno a veces no sabe, no, yo la verdad no sé cómo manejarlas y, si pasarlas más adelante o me las guardo o le doy un consejo, 'mira no lo hagas', pero no sabemos si ir más allá, o sea cosa que a lo mejor también tienen miedo de lo que pudiera conllevar una situación, que se dieran cuenta los que les venden ese tipo de cosas, que hasta dónde puede llegar aquí en la escuela la situación, y que el joven no sabe si intervenir o no, por el miedo de la, de cómo está la delincuencia, hay esas cosas".

La práctica ayuda para que una competencia se vuelva parte de nuestra forma de actuar, es por ello que se les sugirió a los participantes que practicaran lo aprendido en todo momento, aplicándolo para disminuir los conflictos interpersonales y lograr con ello mejores resultados en cualquier contexto, ya que la comunicación asertiva se puede desarrollar y todos la pueden aprender, siendo una actitud que ayuda a estar mejor con uno mismo y los demás al proyectar seguridad, certeza, autenticidad, respeto y empatía haciéndolo un estilo de vida, y trasladándolo a la dinámica entre educandos, al respecto se comentó:

D10: "ahorita en un salón, hay un niño que es, mmm, que le tienen miedo en todo el salón de primer año, y este, la maestra deja un vaso con café, con residuos de café, entre dos niños escupen y escupen y escupen, y hacen su escupidera ahí y dejan el vaso, entra una prefecta y donde abre la puerta se cae".

D5: "¿lo ponen arriba de la puerta?".

D10: "sí, lo ponen arriba, no le cae a ella, pone el café, va la subdirectora y les pregunta, o sea nadie quiere decir quien fue, ¡nadie dice!".

D5: "se les dice: ¿hay alguien que pueda decir que él no fue?".

D10: “y nadie dijo él no fue, nadie. ¡O sea nadie dijo nada!”

Investigadora: “¿ni a favor ni en contra?”.

D10: “ajá, entonces damos por hecho que fue él efectivamente, si lo hizo él”.

D5: “¿nadie puso dedo?”.

D10: “¡no!, porque le tienen miedo”.

Un valor que es determinante en la práctica docente es el respeto por la integridad de los educandos, su desarrollo social e intelectual es considerado la meta más importante en la educación, por lo que un docente que sepa comunicarse asertivamente es promotor del aprendizaje y de las conductas deseables logrando el desarrollo de las habilidades de integración y convivencia grupal de los educandos.

Otro aspecto que se evidenció durante el desarrollo del taller fue que la experiencia docente o los años de servicio con que cuentan los docentes no es garantía de que una persona se comunique asertivamente, ya que se encuentran en ella misma limitantes como las descritas, siendo el estilo de comunicación un factor que impacta en las interrelaciones que se dan entre docentes y educandos.

4.3 Evaluación de la etapa de intervención.

La evaluación de las competencias desarrolladas en el Taller se llevó a cabo mediante la observación de los procesos que los participantes manifestaron a la provocación de preguntas y al desarrollo de las diferentes actividades presentadas por la investigadora, interesándose principalmente por la autoevaluación que realizaron sobre su práctica docente.

Se observó disposición de los participantes así como interés en el desarrollo de cada actividad, solicitando se efectuara otro Taller, una conferencia o curso sobre el tema, sorprendiéndose algunos de ellos por la permanencia del participante D8 que en trece años de servicio no había participado ni permanecido en un curso, el cual manifestó su interés al participar activamente.

Otro docente, en las tres sesiones que duró el Taller, participó muy poco, mostrando una actitud, a percepción de la investigadora de apatía, sin embargo al finalizar el mismo, se acercó a ella y le mencionó que por lo regular hablaba poco, sin embargo había aprendido mucho y deseaba que posteriormente se diera otro Taller igual.

La combinación de información, reflexión, retroalimentación y autoevaluación aunados a la participación activa contribuyeron a que los docentes identificaran las áreas de oportunidad que ha de trabajar continuamente para mejorar y resolver los conflictos interpersonales.

Los participantes destacaron que el Taller fue un medio eficaz para adquirir la comunicación asertiva, así como la reflexión personal, para D10 estas experiencias modificaron su actitud favoreciendo el saber escuchar, observar, actuar oportunamente y manejar situaciones, enfatizó que era necesario mejorar con la práctica la comunicación asertiva para ser más efectiva en los casos que se le presenten en el aula.

El contexto escolar en general fue favorable para el desarrollo del Taller y lograr cambios en los participantes, evidentemente, la escuela colaboró para que los docentes se interesaran y participaran.

Sin duda alguna, el liderazgo directivo fue determinante para impulsar el proyecto constituyendo una experiencia significativa en los docentes participantes.

Por los resultados obtenidos en el Taller, se propone continuar desarrollando en el colectivo escolar la comunicación asertiva, la cual implica necesariamente la habilidad de saber escuchar activamente, lo cual permite emitir una mejor respuesta evitando con ello una comunicación agresiva o pasiva que trae como consecuencia represión de las opiniones y de los sentimientos de las personas.

Conclusiones

La comunicación asertiva presentada como una estrategia para desarrollar en los docentes competencias propiciadoras de ambientes de aprendizaje libres de cualquier tipo de violencia, demostró que los docentes lograron a través de las diferentes técnicas empleadas durante las tres sesiones del Taller, adquirir conocimientos, actitudes y estrategias de intervención para actuar asertivamente en los inicios de conflictos interpersonales presentadas en diversas situaciones, indistintamente de los años de servicio que tuvieran, así como de la formación inicial que recibieron.

La formación docente constituye una de las piezas clave para abordar asertivamente los casos de violencia y acoso escolar siempre y cuando se mantenga una actitud reflexiva sobre la práctica docente, haciendo consciencia que esta influye en la formación integral de los educandos ya que cualquier comportamiento social es susceptible de aprendizaje.

En esta investigación se presentaron elementos para que sea propuesta como una forma alternativa de formación continua a los docentes en su propio centro escolar, teniendo la ventaja de que al ser dinámico, motivó a participar activamente.

La reflexión sobre las actuaciones docentes favoreció nuevas comprensiones sobre la forma de intervenir y ser mediadores entre los educandos al desarrollar la observación y la comunicación asertiva.

Los docentes participantes tuvieron la oportunidad de intercambiar y compartir experiencias y conocimientos con una actitud positiva y de interés profesional por su labor. Se les retroalimentó motivándolos a la reflexión para que se permitieran analizar si lo que estaban haciendo era de forma correcta.

Con los resultados de la Investigación se llegó al reconocimiento de que se puede ser asertivo o no, en ciertas situaciones y con algunas personas, existiendo barreras o limitantes que obstaculizan el desarrollo de la comunicación asertiva, con estos docentes se tendría que trabajar en el desarrollo de competencias intrapersonales para que puedan desarrollar la capacidad de establecer y mantener relaciones, así como una comunicación eficaz con los demás, proyectando una autoimagen positiva y asertiva.

Por otro lado las competencias conllevan también un proceso de adquisición a través de las experiencias y que al no contar con ellas se emplean estrategias inadecuadas para resolver los conflictos.

Es importante que los docentes adquieran estas competencias para manejar los conflictos, sobre todo lo que se refiere a la comunicación asertiva centrándose en

el alumno para lograr los aprendizajes esperados, orientándose en el mejoramiento del bienestar y la formación integral, porque generalmente todo conflicto interpersonal lleva implícito un problema de comunicación, y la asertividad aminora de manera significativa la posibilidad del desarrollo de un potencial conflicto, hecho demostrado en las interacciones entre los participantes al ejemplificar situaciones relacionadas con su contexto.

Sobresale el potencial de esta estrategia como medio de formación y aprendizaje e instrumento de reflexión sobre la práctica docente, por lo que basados en estas evidencias y resultados se podría desarrollar un programa piloto de formación, examinando multiplicar la metodología y estrategia propuesta. Un programa que busque beneficiar a las escuelas de educación básica, a los docentes y por ende a los educandos al mejorar la convivencia escolar al disminuir los conflictos que generan violencia escolar.

Por tal motivo se hace apremiante el considerar en el Plan de Estudios una asignatura que brinde a los futuros docentes las estrategias que permitan el detectar y posteriormente manejar asertivamente los conflictos que se presenten en el contexto escolar, esto contribuirá a disminuir de forma significativa los eventos de violencia y acoso escolar, propiciando en consecuencia ambientes de aprendizaje favorables que aseguren y garanticen la integridad física, psicológica y social de todos los educandos.

Referencias

- Aguilera, M., Muñoz, G. y Orozco, A. (2007). *Disciplina, violencia y consumo de sustancias nocivas a la salud en escuelas primarias y secundarias de México*. México: Instituto nacional para la evaluación de la educación. Recuperado de <http://publicaciones.inee.edu.mx/detallePub.action?clave=P1D230>
- Álvarez, D., Rodríguez, C; González, P; Núñez, J. y Álvarez, L. (2010). La formación inicial de los futuros maestros en recursos para la convivencia escolar y el manejo de la violencia en el aula. *Revista de Psicodidáctica*, 15(1), 35-56. Recuperado de <http://www.ehu.es/ojs/index.php/psicodidactica/article/view/733/608>
- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la provención del conflicto. *ORBIS Revista Científica Ciencias Humanas*. 3(7), 23-45. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70930703>
- Arellano, N. (2008). Violencia entre pares escolares (bullying) y su abordaje a través de la mediación escolar y los sistemas de convivencia. *Revista Informe de Investigaciones Educativas*, XXII (2), 211-230. Recuperado de <http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/IIE/article/view/890/0>
- Avilés, J. (2002). *Bullying. Intimidación y maltrato entre el alumnado*. España: Stee-Eilas. Recuperado de http://convivencia.files.wordpress.com/2008/11/bullying-intimidacion_maltratoaviles-200359p.pdf
- Blanco, O. (2004). Tendencias en la evaluación de los aprendizajes. *Revista de*

- Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*, (9), 111-130. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/652/65200907.pdf>
- Cappello, H., Bañales, G. y Vega, N. (2013). *Pilares de la familia tamaulipeca. Educación en valores*. Cd. Victoria, Tamaulipas, México: Gobierno Estatal
- Castillo, L. E. (2011). El acoso escolar. De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 4(8), 415-428. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281021722009>
- Conde, S. (2013). *Guía para fortalecer el trabajo de los docentes. Educar y proteger. El trabajo docente en una Escuela Segura*. Programa Escuela Segura, Cd. Victoria, Tamaulipas, México: Publicarte
- Costa, J. (1999). *La comunicación en acción. Informe sobre la nueva cultura de la gestión*. México: Paidós ibérica
- Cresswell, J. (2009). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Third edition. United States of America: Sage.
- Chaux, E. (2011). Múltiples perspectivas sobre un problema complejo: comentarios sobre cinco investigaciones en violencia. *Psykhé*, 20(2), 79-86. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96720974006>
- Higuera, C. (2014, 20 de enero) México, primer lugar en casos de bullying en secundarias: OCDE. *Crónica.com.mx*. Recuperado de <http://www.cronica.com.mx/notas/2014/809578.html>

- Díaz, J. M y Rodríguez, J. M (2010). El papel del docente en las situaciones de violencia escolar. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, (40), 53-68. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=27018883003>
- Del Rey, R. y Ortega, R. (2001). La formación del profesorado como respuesta a la violencia escolar. La propuesta del modelo Sevilla antiviolencia escolar. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, (41), 59-71. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27404105>
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. México: Ediciones Unesco
- D'Angelo, L. A. y Fernández, D. R. (2011). *Clima, conflictos y violencia en la escuela*. Argentina: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia-Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Recuperado de http://www.unicef.org/argentina/spanish/clima_conflicto_violencia_escuelas.pdf
- Díaz, M. (2005). *Modalidades de enseñanza centradas en el desarrollo de competencias. Orientaciones para promover el cambio metodológico en el espacio europeo de educación superior*. Asturias: Universidad de Oviedo
- El Universal.mx. (2011, 27 de mayo). Acaba en suicidio 16% de víctimas de bullying. *El Universal*. Recuperado de <http://www.eluniversal.com.mx/notas/768615.html>
- Escudero, J.C. (2004). *Análisis de la realidad local. Técnicas y métodos de investigación desde la Animación Sociocultural*. Madrid, España: Narcea
- Fabri, L. (2012). *Abrir los ojos para combatir...acoso escolar bullying. Agresión*

escolar sistemática. Tolerancia cero y conexiones. Padres y maestros. México: Fernández Educación.

- Flores, L. M. y Retamal, J.A. (2011). Clima escolar y gestión compleja del conocimiento: desafíos para la investigación educativa y la política pública en violencia escolar. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 4 (8), 319-338. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281021722003>
- Forero, O. (2011). La violencia escolar como régimen de visibilidad. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 4(8), 399-413. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281021722008>
- Frade, L. (2009). *Desarrollo de competencias en educación: desde preescolar hasta el bachillerato*. México: Inteligencia Educativa
- Garaigordobil, M. (2004) intervención psicológica en la conducta agresiva y antisocial con niños. *Psicothema*, 16(3), 429-435. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3014>
- Garaigordobil, M. y Oñederra, J.A. (2008). Estudios epidemiológicos sobre la incidencia del acoso escolar e implicaciones educativas. *Revista Psicología Científica. Información psicológica*, (24), 14-35. Recuperado de http://cdd.xega.org/xega/educacion/20081231-001a-informacio_psicologica_94_acoso_escolar_bullying-copcv-ca_es.pdf
- Garaigordobil, M. y Oñederra, J.A. (2009). Acoso y violencia escolar en la comunidad autónoma del País Vasco. *Psicothema*, 21(1), 83-89. Recuperado de

www.psicothema.com/pdf/3599.pdf

Gobierno de Tamaulipas. Poder Legislativo (2014). *Ley de Educación para el Estado de Tamaulipas. Capítulo II. Fines y Criterios de la Educación. Artículos 8, 9 y 10 y Capítulo VI. De la Calidad de la Educación. Sección Segunda. Proceso y Contenido de la Educación. Artículo 61.* Ciudad Victoria, Tamaulipas: Autor. Recuperado de <http://www.congresotamaulipas.gob.mx/CongresoTamaulipas/Archivos/Leyes/ley%20de%20educaci%C3%B3nff.pdf>

Gobierno de Tamaulipas. Poder Legislativo (2013). *Ley para la Prevención de la Violencia en el entorno Escolar del Estado de Tamaulipas. Título Primero. Disposiciones Generales. Capítulo I. Disposiciones Generales. Artículo tercero.* Ciudad Victoria, Tamaulipas. Autor. Recuperado de <http://www.congresotamaulipas.gob.mx/CongresoTamaulipas/Archivos/Leyes/ley%20de%20educaci%C3%B3nff.pdf>

Gobierno de Tamaulipas Poder Legislativo (2008). *Ley de Seguridad Escolar para el Estado de Tamaulipas. Capítulo I. Disposiciones Generales. Artículo cuarto.* Ciudad Victoria Tamaulipas. Autor. Recuperado de <http://www.congresotamaulipas.gob.mx/CongresoTamaulipas/Archivos/Leyes/91%20ley%20de%20seguridad%20escolar.pdf>

González, J.A., Núñez, J.C., Glez, S. y García, M.S. (1997). Autoconcepto, autoestima y aprendizaje escolar. *Psicothema*, 9(2), 271-289. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/97.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2003) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, G. (2008). Los constructivismos y sus implicaciones para la educación. *Perfiles Educativos*, XXX (122), 38-77. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13211181003>
- Klimenko, O. y Alvares, J. L. (2012). *Aprender como aprendo: la enseñanza de estrategias metacognitivas*. Bogotá: Universidad de la Sabana.
- López, M. y Ávila, F. (s/f). *La convivencia escolar: un ámbito de consistencia ética*. 1-13. Recuperado de <http://www.convivenciaescolar.net/wp/wp-content/uploads/2009/10/L%f3pez%20Angulo%20Lorena.pdf>
- Lozano, A. (2008). *Estilos de aprendizaje y enseñanza: Un panorama de la estilística educativa*. México: Trillas
- Mateo, V., Soriano, M. y Godoy, C. (2009). Un estudio descriptivo sobre el acoso y violencia escolar en la educación obligatoria. *Estudios de Psicología*, 2(1), 43-51. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=271020567006>
- Morin, E. (2011). *La vía para el futuro de la humanidad*. Barcelona: Paidós
- Muñoz, G. (2008). Violencia escolar en México y en otros países. Comparaciones a partir de los resultados del instituto nacional para la evaluación de la educación. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 39(13), 1195-1228. Recuperado de <http://www.seg.guanajuato.gob.mx/Proeduca/Documentos%20PROEDUCA/IN>

VESTIGACIONES%20Y%20DOCUMENTOS%20DE%20POLÍTICA%20EDUCATIVA/Aprender%20a%20ser/Inv.Violencia%20Escolar.pdf

Nieto, J. (1996). *La autoevaluación del docente. Cómo evaluar y mejorar su práctica docente*. España: Escuela española.

Olweus, D. (2004). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2009). *La comprensión del Cerebro. El nacimiento de una ciencia del aprendizaje*. París: UCSH.

Ortega, R. y Mora J. A. (2000). Agresividad y violencia. El problema de la victimización entre escolares. *Revista de Educación*, (313), 7-27.
Recuperado de <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre313/re3130100461.pdf?documentId=0901e72b81272c09>

Perrenoud, P. (2002). *Construir competencias desde la escuela*. Chile: Océano

Pérez, V. (2011). Percepción de Gravedad, Empatía y Disposición a Intervenir en Situaciones de Bullying Físico, Verbal y Relacional en Docentes de 5° a 8° Básico. *Psykhé*, 2(20), 25-37. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96720974002>

Poder Ejecutivo Federal (2014) *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero. Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías. Artículo Tercero*. México: Autor. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>

Poder Ejecutivo Federal. (2013). *Ley General de Educación. Capítulo I Disposiciones*

- Generales. Artículo 7 y 8.* México: Autor Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/137.pdf>
- Pozo, J. I. (2007). *Teorías cognitivas del aprendizaje*. España: Morata.
- Puig, J.M. (1997). Conflictos escolares: una oportunidad. *Cuadernos de Pedagogía*, (257), 58-65. Barcelona: Práxis. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=36242>
- Raiza, E., Pachano, E., Pereira, L. y Torres, A. (2002). El paradigma de lo complejo. *Cinta de Moebio, Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, (14) Septiembre, Recuperado de www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/14/index.htm
- Rangel, J. V. (2010). Dialogicidad y salud psíquica en el contexto educativo y sociofamiliar. *Consciencia y Diálogo*. (1), 75-91. Recuperado de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/conscienciaydialogo/article/view/984/962>
- Secretaría de Educación Pública. (2010). *Módulo 1: Fundamentos de la Reforma. En Reforma Integral de la Educación Básica. Diplomado para maestros de primaria 2° y 5° grados*. México: Autor
- Secretaría de Educación Pública. (2011). *Plan de estudios 2011. Educación Básica*. México, D.F.: Autor.
- Secretaría de Educación Pública (2012). *Acuerdo Número 592 por el que se establece la articulación de la Educación Básica*. México: Autor

Secretaría de Educación Pública. (2013). *Programa Nacional Escuela Segura*.

Recuperado de

<http://basica.sep.gob.mx/escuelasegura/start.php?act=introduccio>

Schmidt, L. (2011). El hombre como ser-eco social. *Revista de Bioética*

Latinoamericana, 8(1), 18-35. Recuperado de

<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/34037/3/articulo3.pdf>

Tobón, S. (2005) *Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Tobón, S. (2006). *Aspectos básicos de la formación basada en competencias*. Talca:

Proyecto Mesesup. Recuperado de

http://formacioncontinua.sep.gob.mx/sites/cursobasico09/anexos/5-Sergio_Tobon.pdf

Torres, N. (2010). Alternativas de solución frente a la violencia escolar. *Zona*

Próxima, (12), 242-249. Recuperado de

<http://redalyc.uaemex/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?Cve=85316155016>

Viscardi, N. (2011). *Programa contra el acoso escolar en Finlandia: un instrumento de prevención que valora el respeto y la dignidad*. Recuperado de

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-69542011000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Zurita, U. (2011). Los desafíos del derecho a la educación en México a propósito de la participación social y la violencia escolar. *Revista Mexicana de Investigación*

Educativa, 48(16), 131-158. Recuperado de

<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=14015561007>

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario para profesores

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE
INTIMIDACIÓN Y ACOSO ENTRE ESCOLARES
(SEC95-0659 PLAN NACIONAL I+D)

CUESTIONARIO PARA PROFESORES

Estoy estudiando las relaciones interpersonales entre alumnos de los centros escolares. Mi interés se centra, especialmente, en los problemas de violencia que se dan entre ellos. Este cuestionario pretende ayudar a conocer cómo son este tipo de relaciones y qué estrategias podemos diseñar para intervenir sobre este problema. Con las opiniones que tú nos proporciones facilitarás nuestra tarea y estarás colaborando en la mejora del ambiente sociopersonal de tú centro escolar. Gracias por tus aportaciones.

Para contestar el cuestionario, completa con tus opiniones el espacio que se te proporciona. En algunas preguntas, deberás rodear la opción que se encuentre más de acuerdo con lo que opinas.

Área o asignatura que atiende: _____

Años de experiencia docente: _____

Fecha _____

CUESTIONARIO PARA PROFESORES

1. ¿Cómo definirías el clima de relaciones interpersonales en tu clase?
 - a. Muy bueno (muy satisfactorio para ti y para los escolares).
 - b. Bueno (es un buen clima, aunque aspectos concretos se podrían mejorar).
 - c. Insatisfactorio (hay problemas de conjunto que no se resuelven fácilmente).
 - d. Muy malo (hay problemas permanentes, resulta muy difícil trabajar así).
2. Señala las dos principales causas a las que atribuyes las malas relaciones (violencia y agresividad) entre escolares.
3. ¿Qué haces para mejorar las relaciones interpersonales en tu clase, área o tutoría?
4. Si estás en el patio del recreo y tienes que distinguir entre lo que es simplemente un juego rudo y una auténtica agresión ¿en qué aspectos te fijas (gestos, actitudes y hechos)?

JUEGO

AGRESIÓN

5. Nombra los tipos de actuaciones violentas más frecuentes entre los escolares.
6. ¿En qué lugares de la escuela y sus alrededores ocurren las agresiones/intimidaciones entre los escolares de tu centro escolar?
7. ¿Qué sueles hacer cuando hay un conflicto de violencia entre escolares?
8. Describe brevemente los dos últimos conflictos reales entre escolares en los que te has visto implicado y cuál fue tu intervención.
9. ¿estarías dispuesto a participar en un proyecto para desarrollar estrategias de intervención sobre este tema?

A través de qué actuaciones educativas concretas:

Cuestionario tomado del Observatorio Ciudadano de Seguridad Escolar elaborado por: ORTEGA, R., MORA-MERCHÁN, J.A. y MORA, J. de la Universidad de Sevilla, España.

Apéndice B Transcripción de cuestionario

1. ¿Cómo definirías el clima de relaciones interpersonales en tu clase?

R= Bueno

2. Señala las dos principales causas a las que atribuyes las malas relaciones (violencia y agresividad) entre escolares.

R= Contexto social que vive el municipio y/o estado (inseguridad), a la disminución de la práctica de valores

3. ¿Qué haces para mejorar las relaciones interpersonales en tu clase, área o tutoría?

R= Implementación del reglamento interno, confrontar con las consecuencias de sus acciones

4. Si estás en el patio del recreo y tienes que distinguir entre lo que es simplemente un juego rudo y una auténtica agresión ¿en qué aspectos (gestos, actitudes y hechos) te fijas?

JUEGO.- Se realiza en grupo, todos participan de igual manera, la reacción posterior al juego rudo

AGRESIÓN.- Se realiza con un alumno en particular, sus gestos no reflejan diversión sino ira

5. Nombra los tipos de actuaciones violentas más frecuentes entre los escolares.

R= Apodos, riñas

6. ¿En qué lugares de la escuela y sus alrededores ocurren las agresiones/intimidaciones entre los escolares de tu centro escolar?

R= Los más fuertes se dan fuera de la escuela y las que se originan dentro, en las orillas del plantel

7. ¿Qué sueles hacer cuando hay un conflicto de violencia entre escolares?

R= Intervenir, posteriormente pasar el caso a Servicios Educativos Complementarios

8. Describe brevemente los dos últimos conflictos reales entre escolares en los que te has visto implicado y cuál fue tu intervención

R= La alumna le jala el cabello a su compañera de enfrente, esta me notifica y se le llama la atención.

Apodos a un niño gordito, al final de la clase me quede con el grupo de niños ofensivos y los confronte con la situación de autoestima por la que pudiese estar atravesando su compañera. Al grupo se le notifico que si seguían los apodos el niño obtendría mejor calificación.

9. ¿A través de qué actuaciones concretas estarías dispuesto a participar en un proyecto para desarrollar estrategias de intervención?

R= Conferencias, seguimiento de casos, apoyo familiar, sanciones, actividades para la comunidad escolar, dinámicas de sensibilización.

Apéndice C. Asignación de roles



EVALUACIÓN		
marca con una x	EXPRESA ABIERTAMENTE	NO EXPRESA ABIERTAMENTE
SENTIMIENTOS		x
PENSAMIENTOS		x
OPINIONES		x
Resultado:	FALTA DE CONFIANZA	

Apéndice D. Situaciones problematizadoras

Equipo 1: Enfado

Un día cualquiera en clase:

La clase está aparentemente tranquila pero el profesor observa que Alejandro tiene cara de pocos amigos y está mirando a Benjamín de forma no muy amigable. Benjamín le mira y no entiende muy bien lo que está ocurriendo pero se siente incómodo, parece que Alejandro tiene algo en contra de él. Benjamín decide hablar con Alejandro.

B: “¿Estás enfadado conmigo? ¿Por qué?”

A: “Eres un chismoso, te metes donde no te llaman”. El tono de la conversación se va elevando.

B: “No sé qué me estás diciendo, ¿me lo puedes explicar?”

A: ¡Qué! ¿Despistando? ¡mentiroso!

B: Que no sé a lo que te refieres, yo no he dicho nada a nadie.

A: (hace un gesto despectivo). ¡¡Vete a poner tu cara de menso a otra parte!

Después de este diálogo pasan a la acción: **A** le da un empujón a **B**...

¿Qué hacer?

En el momento (a corto plazo)

A más largo plazo

Considerar: Hechos, sentimientos, conducta concreta, consecuencias

Equipo 2: Insultos y peleas

En el patio de la escuela, Cristina insulta a María y las dos acaban peleándose mientras los presentes incitan para que se peguen más.

Análisis

¿Cuándo se producen los conflictos entre los educandos?

¿Por qué son motivadas? ¿Qué las ocasiona?

¿Cómo debemos tratar el conflicto?

¿Qué entendemos por insulto?

Estrategias de resolución

A corto plazo

A mediano plazo

Equipo 2: Insultos y peleas

En el patio de la escuela, Cristina insulta a María y las dos acaban peleándose mientras los presentes incitan para que se peguen más.

Análisis

¿Cuándo se producen los conflictos entre los educandos?

¿Por qué son motivadas? ¿Qué las ocasiona?

¿Cómo debemos tratar el conflicto?

¿Qué entendemos por insulto?

Estrategias de resolución

A corto plazo

A mediano plazo

Apéndice E. Agenda del Taller “fortalecimiento de competencias docentes”

AGENDA

PROPÓSITO DEL TALLER Fortalecer las competencias docentes que les permitan desarrollar en sus educandos la búsqueda de soluciones asertivas a fin de disminuir los conflictos en el aula.	
TEMA 1. OBSERVACIÓN: IDENTIFICACIÓN Y DIFERENCIACIÓN DE LOS INDICADORES QUE INTERVIENEN EN LOS CONFLICTOS ESCOLARES.	TIEMPO: 1° SESION 4 HORAS

MOMENTOS DE ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	RECURSOS DIDÁCTICOS	ORIENTACIÓN PARA LA EVALUACIÓN/PRODUCTOS
Actividades de Inicio - Presentación del Taller. - Propósitos.	• Video proyector • Hojas de máquina • Laptop • Videos • Dinámicas • Cuestionarios	1. Participación. 2. Guía de observación.
Actividades de Desarrollo - Competencias que se espera que el docente posea - ¿Qué significa observar? Imágenes para observar y describir. - Tema: Conflictos, Violencia, Acoso escolar y Bullying ¿Son lo mismo? - Presentación de video: “Bullying/Acoso escolar”. - Video: “ley del silencio y humillación”.		
Actividades de Cierre Conclusiones de las actividades de la sesión.		

TEMA 2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA	TIEMPO: 1 SESIÓN DE 4 HORAS
PROPÓSITO DEL TEMA: Qué el docente adquiriera los conocimientos sobre las características de los diferentes tipos de comunicación, así como estrategias de comunicación asertiva para disminuir los índices de violencia y acoso escolar.	
SUBTEMAS:	1. Análisis de las características de una comunicación asertiva. 2. Estrategias para desarrollar una comunicación asertiva. 3. La habilidad de saber comunicarse.

MOMENTOS DE ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	RECURSOS DIDÁCTICOS	ORIENTACIÓN PARA LA EVALUACIÓN/PRODUCTOS
Actividades de Inicio - Recapitulación de sesión anterior - Propósitos		3. Participación
Actividades de Desarrollo		

- Análisis de posibles soluciones en base al video. - ¿Cómo nos comunicamos? - Estilos en la comunicación. - Video: ¿Sabes lo que es ser asertivo? - ¿Cómo desarrollar una comunicación asertiva? - Imagen para observar e identificar personajes - Análisis de casos con propuestas de solución. Técnica Philips 6/6	• Video proyector • Hojas de máquina • Lap-top • Videos • Situaciones problematizadoras. • Entrevista	4. Autoevaluación
Actividades de Cierre Conclusiones de las actividades del día en plenaria.		

TEMA 3. Estrategias de intervención docente		TIEMPO: 1 SESION DE 4 HORAS
PROPÓSITO DEL TEMA: Qué el docente diseñe estrategias de intervención que le permita disminuir el desarrollo de violencia y acoso escolar		
SUBTEMAS:	1. Manejo de situaciones conflictivas. 2. Role playing	

MOMENTOS DE ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	RECURSOS DIDÁCTICOS	ORIENTACIÓN PARA LA EVALUACIÓN
Actividades de Inicio - Propósitos - Recapitulación de sesión anterior	• Video proyector • Hojas de máquina • Lap-top • Videos • Roles	5. Autorreflexión 6. Participación
Actividades de Desarrollo - Video: Los 7 errores de las personas que no saben escuchar. - Imagen para observar e identificar personajes. - Video creatividad e innovación - Presentación de ejemplos de situaciones conflictivas. ¿Qué hacer?/ debate - Dinámica: el juego de roles, simulación de casos (representación de una situación)		
Actividades de Cierre Conclusiones de las actividades del Taller		

Apéndice F. Cuestionarios guía

1. VIDEO BULLYING/ACOSO ESCOLAR

1. ¿Cómo determinamos los indicadores de una víctima?
2. ¿Cómo determinemos Indicadores de un agresor?
3. Sugerencias para romper el círculo del abuso escolar

2. VIDEO LA LEY DEL SILENCIO Y LA HUMILLACIÓN

1. ¿Qué sucede en la clase? Análisis de las conductas y las emociones generadas de cada uno de los actores. Escribir las conductas y las emociones manifestadas.
2. ¿Cuál es la actitud del docente? ¿Es correcta? ¿Debería haber actuado de otra forma?
3. ¿Qué influencia puede tener la sonrisa “cómplice” de María y Beatriz?
4. ¿Qué alternativas de conductas existen?
5. ¿Qué se puede hacer para favorecer y consolidar las alternativas mencionadas?

CONCLUSIONES

ANTECEDENTES:

¿Cuál es el origen de las distintas conductas que se han visto?

CONDUCTAS:

¿Qué conductas han originado las situaciones que se han analizado?

CONSECUENCIAS:

¿Qué ha ocurrido?

¿Qué se ha obtenido?

SOLUCIONES

1. ¿Qué hay que cambiar: los antecedentes, las conductas o las consecuencias?
2. Elaborar una lista con las posibles alternativas, ordenarlas de forma jerárquica por importancia, después por factibilidad. Estudiar la viabilidad de la alternativa elegida.

ALTERNATIVAS
1.
2.
3.
4.
5.

IMPORTANCIA
1.
2.
3.
4.
5.

FACTIBILIDAD
1.
2.
3.
4.
5.

¿Con qué alternativas se tendrá más éxito?, ¿Por qué? VIABILIDAD DE LA ALTERNATIVA ELEGIDA:

3. ¿Qué ventajas hay entre trabajar con los antecedentes y trabajar con los consecuentes?

3. VIDEO ¿SABES SER ASERTIVO?

1. Describe los casos que se presentan:
2. Menciona las reacciones en ambos casos:

3. **¿Cuáles son las consecuencias a las que se puede llegar en ambos casos?**
4. **¿Cuál es el punto medio de ambos tipos de comunicación?**
5. **Menciona los ingredientes para expresarse asertivamente:**

Apéndice G. Preguntas finales

1. Señala las dos o tres ideas que han tenido mayor interés para ti entre las que se han estudiado y discutido.
2. Describe los beneficios que te ha dejado este Taller.
3. Imagine que tiene un alumno cuyo comportamiento ha originado pequeñas fricciones con sus compañeros, debido a que es una persona poco sociable. ¿Qué podría hacer para asesorar a este alumno?
4. ¿Cuáles aprendizajes significativos te ha brindado este Taller?
5. Con las herramientas que obtuviste en este Taller, ¿te consideras apto para detectar e intervenir asertivamente en diversas situaciones conflictivas?
6. ¿Algún comentario?

Apéndice H. Transcripción de preguntas finales

1. Señala las dos o tres ideas que han tenido mayor interés para ti entre las que se han estudiado y discutido.
 - Observar con atención las diferentes actuaciones de los educandos
 - La comunicación asertiva para una mejor convivencia
2. Describe los beneficios que te ha dejado este Taller
 - Una mayor objetividad para trabajar tanto con educandos como padres de familia
3. Imagine que tiene un alumno cuyo comportamiento ha originado pequeñas fricciones con sus compañeros, debido a que es una persona poco sociable. ¿Qué podría hacer para asesorar a este alumno?
 - Trabajar con el alumno la problemática de integración al grupo
4. ¿Cuáles aprendizajes significativos te ha brindado este Taller?
 - Los pasos para una buena comunicación
5. Con las herramientas que obtuviste en este Taller, ¿te consideras apto para detectar e intervenir asertivamente en diversas situaciones conflictivas?
 - Sí, puesto que nos brindaron herramientas con las cuales podemos trabajar
6. ¿Algún comentario?
 - Mil felicitaciones y que sigan permitiéndonos y transmitiéndonos diferentes Talleres