

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO DE INVESTIGACION EN PSICOLOGIA— CIEPs
“MAYRA GUTIERREZ”

**“Acoso escolar. Participación técnica e integral de los maestros para
intervenirlo en la Escuela Oficial Rural Mixta No. 898 Catalina de Jesús
Donis Aguilar”**

Eslim Roberto Romero García

María Esther Casado Hernández

Guatemala Julio de 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO DE INVESTIGACION EN PSICOLOGIA— CIEPs
“MAYRA GUTIERREZ”

**“Acoso escolar. Participación técnica e integral de los maestros para
intervenirlo en la Escuela Oficial Rural Mixta No. 898 Catalina de Jesús
Donis Aguilar”**

Informe final de investigación presentado al honorable consejo directivo de la escuela de
ciencias psicológicas presentado por:

María Esther Casado Hernández

Eslim Roberto Romero García

Previo a optar título de psicólogos

El grado académico de licenciados

Guatemala julio del 2018

CONSEJO DIRECTIVO

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal

Secretaria

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

Representante de los profesores

Pablo José Mora Tello

Mario Estuardo Sitavi Semeya

Representante de estudiantes

Licenciada Leydey Magaly Portillo Portillo

Representante de egresados

PADRINOS DE GRADUACION

ESLIM ROBERTO ROMERO GARCIA

CESAR AUGUSTO TEZEN DELGADO

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

COLEGIADO

7713

MARIA ESTHER CASADO HERNANDEZ

SANDRA PATRICIA CASADO OCHOA

LICENCIADA EN CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES

COLEGIADA

14344

ACTO QUE DEDICO

A: DIOS, por darme la vida y permitirme alcanzar cada una de las metas que he tenido en mi vida.

A: MIS PADRES, María Luisa Hernández. (+) Porque su espíritu y alma siempre me acompañan en cada uno de mis pasos, pero sobre todo por darme la vida y convertirme en la persona que ahora soy.

Luis Alberto Casado Hernández. Por su apoyo incondicional de estar siempre presente en todo momento de mi vida y por levantarme cada vez que lo necesito.

A MIS HERMANOS. Mirna, Byron, por su motivación para salir adelante.

A MIS DOCENTES. Lic. Abraham Cortez, por sus maravillosas enseñanzas compartidas que en su momento me ayudaron a continuar y finalizar mi carrera.

A MIS COMPAÑEROS. A cada uno de ellos mis más grandes agradecimientos por cada apoyo incondicional, así como los momentos compartidos durante la carrera.

A: todas aquellas personas que de uno u otro modo me ayudaron a formarme profesionalmente, porque siempre estarán dentro de mis recuerdos y corazón.

MARÍA ESTHER CASADO HERNÁNDEZ

ACTO QUE DEDICO

A: DIOS Gracias por permitirme estar en vida y hacer de ella lo que creí que era mejor para disfrutarla a plenitud, este logro es una muestra de lo anterior.

A: mi mamá, Rosa Isabel García Orellana, por el apoyo incondicional que siempre necesité para salir adelante en todas mis metas. Madre la quiero mucho.

A: mi prima Jessica Ninette Romero Ramírez, por aportar las herramientas necesarias para que yo realizara mi sueño.

A: mi jefe y maestro Jorge Orozco, por creer que todos somos materia prima y que solo necesitamos ser procesados para constituirnos en lo que realidad planificamos, gracias por darnos la oportunidad a todo aquel que llegamos a pedirla.

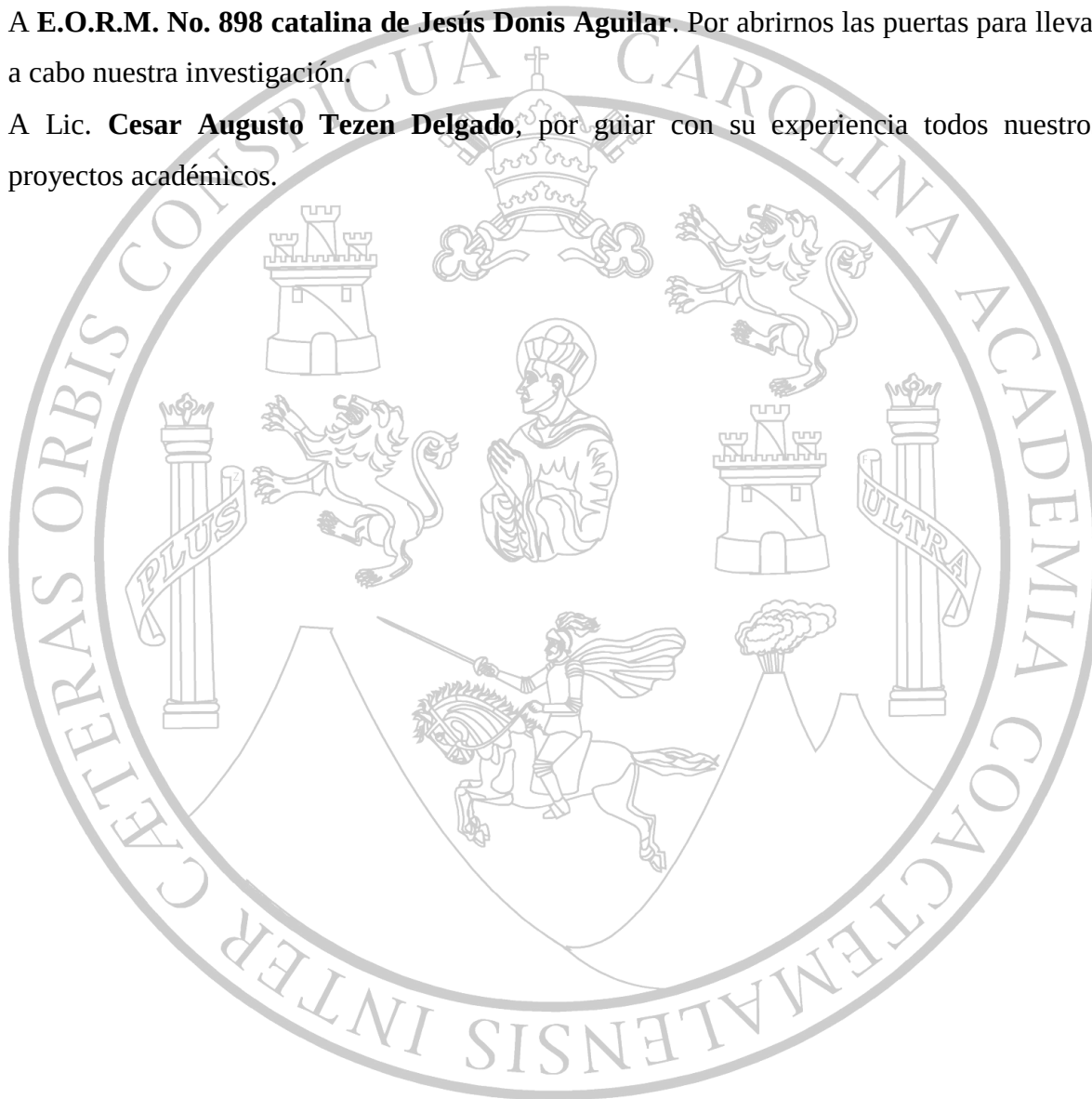
ESLIM ROBERTO ROMERO GARCÍA

AGRADECIMIENTOS

A la **Universidad de San Carlos de Guatemala** en especial a la **Escuela de ciencias psicológicas**, por contribuir en nuestra formación profesional.

A **E.O.R.M. No. 898 catalina de Jesús Donis Aguilar**. Por abrimos las puertas para llevar a cabo nuestra investigación.

A Lic. **Cesar Augusto Tezen Delgado**, por guiar con su experiencia todos nuestros proyectos académicos.



ÍNDICE

CONTENIDO

ÍNDICE	Página
Resumen	
Prólogo	
CAPÍTULO I. Planteamiento del problema y marco Teórico.....	7
1. Planteamiento del problema y marco teórico.	7
1.01 Planteamiento del problema.....	7
1.02 Objetivos.....	9
1.02.1 Objetivo general.	9
1.02.2 Objetivos específicos.....	9
1.03 Marco teórico.	10
1.03.01 Acoso, enfoque integral.....	10
1.03.02 Acoso y desarrollo.....	11
1.03.03 Aprendizaje vicario.	12
1.03.04 Cómo identificar el acoso escolar.	12
1.03.05 El acoso escolar o bullying.....	13
1.03.06 Estrategias que deben aplicar los docentes dentro y fuera del salón de clases.	15
1.03.07 Miedo.	17
1.03.08 Naturalización.....	17
1.03.09 Psiquismo infantil.	18
1.03.10 Relación entre aprendizaje y desarrollo.....	19
1.03.11 Signos de alerta más importantes.....	20
1.03.12 Síntomas frecuentes.	22
1.03.13 Tipos de acoso escolar.....	23
1.03.14 Análisis crítico.	24

CAPÍTULO II.....	25
2. Técnicas e instrumentos	25
2.01 Enfoque y modelo de investigación	25
2.01.01 Enfoque cuantitativo.	25
2.01.02 Enfoque cualitativo.....	25
2.02 Técnicas.	26
2.02.01 Técnicas de muestreo.....	26
2.02.02 Técnica de recolección de datos.....	27
2.02.03 Técnicas de análisis de datos.	27
2.03. Instrumentos.....	27
2.04 Operacionalización de objetivos.....	29
2.04.01 Tabla operacional	29
CAPÍTULO III.....	33
3. Presentación, análisis e interpretación de los resultados.	33
3.01. Características del lugar y de la muestra.	33
3.01.01 Características del lugar.....	33
3.01.02 Características de la muestra.	33
3.02. Presentación y análisis de resultados.	33
3.02.01 Lista de cotejo.	33
3.02.02 Entrevista con la directora de plantel.	35
3.02.03 Sistematización de talleres.....	36
3.02.03.01 Cuadro de resumen de capacitación: Educación en valores.	37
3.02.03.02 Cuadro de resumen de la capacitación: Resolución de conflictos.	38
3.02.03.03 Cuadro de resumen de capacitación: clima laboral.	39
3.02.03.04 Cuadro de resumen de la capacitación: Comunicación asertiva.....	40
3.02.03.05 Cuadro de resumen de la capacitación: Abordaje del acoso escolar en el salón de clases....	41

3.03. Comentario conclusivo.	42
3.04. Análisis general.	42
CAPÍTULO IV	44
4. Conclusiones y recomendaciones.	44
4.01. Conclusiones.	44
4.02. Recomendaciones.	44
4.03. Bibliografía.	46
4.04. E-grafía.	47
4.05. Anexos	48

RESUMEN

“Acoso escolar. Participación técnica e integral de los maestros para intervenirlo en la Escuela Oficial Rural Mixta No. 898 “Catalina de Jesús Donis Aguilar”

Autores:

Eslim Roberto Romero García

María Esther Casado Hernández

El acoso es la manera incomoda de llevar adelante la vida en sociedad. Y en ambiente escolar es uno de los obstáculos en el paso a una educación de calidad y ser el causante de malformaciones en la psique de las personas. El presente informe trata sobre el proyecto que se llevó a cabo en un contexto de educación primaria, que procura conservar el bienestar de los niños. Infantes que son personas en formación y futuro cimiento social de la nación. El acoso escolar es un impedimento en el desarrollo adecuado de la persona.

Lo anterior dicho fue uno de los motivos principales para que los autores decidieran realizar el proyecto de tesis en la E.O.R.M. 898 Catalina de Jesús Donis Aguilar; Con la intención de hacer modificaciones sustanciales para bloquear la cultura acosadora. Para esto se realizaron en dicha escuela, capacitaciones a los maestros para que pudiesen afrontar episodios de acoso de manera técnica. Con esta intención se sondeó la disponibilidad de los maestros para llevar a cabo un proyecto que tuvo como propósito combatir el acoso escolar existente en la institución.

La población con la cual se trabajó fue de 14 maestros que conforman el claustro más su directora, el tipo de muestreo fue intencional. Las condiciones determinadas para que un individuo pudiese formar parte de la muestra consistían en: ser maestros de educación primaria que laboren en la E.O.R.M. No. 898 Catalina De Jesús Donis Aguilar, S.P.A.

Las técnicas que se utilizaron para recabar de datos fueron: observación participante y no participante, encuestas y entrevistas. Los instrumentos que se utilizaron son: lista de cotejo, guía de abordaje para casos de acoso, entrevista a directora del plantel.

Los resultados que arrojó la investigación revelaron que existen factores potenciales y condiciones esenciales para la realización de capacitaciones a maestros con enfoque integral dirigido a una educación libre de violencia.

Prólogo

Dentro del sistema educativo de la E.O.R.M. “Catalina de Jesús Donis Aguilar” existe el problema de acoso, que al igual que en otras escuelas públicas, es un contrapeso para el avance de la educación que tanta falta le hace a Guatemala. Es pues el acoso escolar uno de los causantes entre otros, del déficit en la formación integral y educativa del niño guatemalteco, educado en escuela pública.

El contenido del presente documento consta de un informe sobre la investigación realizada en la E.O.R.M. “Catalina de Jesús Donis Aguilar”. El objetivo de la investigación era examinar las condiciones contextuales para involucrar a los maestros a que participen como mediadores en la resolución de eventos de acoso escolar, de manera técnica e integral en la institución. A partir de este objetivo, el proyecto se enfoca específicamente en realizar cambios de fondo para provocar la intervención en conductas de acoso. Para realizar esto se elaboró una guía para uso de los docentes para cuando se encuentren en situación de frenar con éxito un acto de acoso flagrante o ya consumado, orientar a los protagonistas para ya no volver a recurrir a este comportamiento siendo una forma también de prevenirlo.

Para realizar este objetivo, fue necesario investigar, planificar y ejecutar talleres de preparación, por la razón de que los docentes no están capacitados para tratar con estas situaciones y tampoco a utilizar una guía tutorial de manejo de situaciones de acoso.

La técnica utilizada para la selección de la muestra fue de juicio. Para lo cual la intención fue que la muestra fuera docente de esa escuela. En la recolección de datos fue necesario implementar la observación no participante, una entrevista con la directora de la escuela, lista de cotejo dirigida a los docentes y las capacitaciones se realizaron en cinco fases, una para cada tema emergente.

En los resultados de la investigación se utilizó el enfoque mixto, esto por razones de querer encontrar resultados cualitativos que demandan los objetivos de la investigación y cuantitativos para describir los alcances obtenidos propios del estudio del acoso escolar.

Dentro del marco teórico fue necesario citar varias teorías de corte psico-educativo, psico-social y evolutivo del desarrollo. Estas mismas dan consistencia científica al presente

trabajo de tesis. Los beneficios aportados a la institución participante serán de gran valor para sus integrantes, solo si se procura el uso debido de las herramientas elaboradas.

Dentro de los beneficios a la institución podemos contar con: una guía tutorial, también las estadísticas presentadas en el documento, la capacitación a los docentes en temas de acoso y en beneficio general es para víctimas y agresores que figuran en eventos de acoso escolar.

La limitante que se encontró al trabajar el acoso escolar y su intervención, fue la indiferencia, característica frecuente en escuelas y comunidades que le restan importancia al bienestar personal para adquirir educación con resultados positivos.

Para finalizar: de la manera más profunda expresamos agradecimientos a la institución por permitirnos estar en ese espacio íntimo y realizar nuestra investigación, a los maestros que con su participación impetuosa permitieron y fueron partícipes de la realización de los talleres llevados a cabo dentro de la escuela, a los niños y niñas que con sonrisas sedujeron la realización del proyecto.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del problema y marco teórico.

1.01 Planteamiento del problema.

Antecedentes históricos.

El acoso escolar no goza de una fuerza centrífuga y tiende a romper sus propios límites al llegar a extremos dejando pérdidas irreparables, como el caso de Diego un niño que en el país de España, era víctima de acoso en el colegio donde asistía, y optó por ya no ir al colegio, pero la manera en que lo hizo dejó anonadados a todos los que lo conocieron o tenían una relación con él.

Diego se suicidó...escribió una nota de despedida y parte de la carta decía así: *"Os digo esto porque ya no aguanto ir al colegio y no hay otra manera de dejar de ir. Por favor, espero que algún día podáis odiarme un poquito menos". "Os pido que no os separéis mamá y papá, solo viéndoos juntos yo seré feliz. Os echaré de menos y espero algún día poder volver a vernos en el cielo. Me despido para siempre, firmado, Diego"* (recorte de Prensa Libre vie. 23-2-2018).

En los Estados Unidos Jeremy WadeDelle un joven de 16 años, originario de Texas, quien el 8 de enero de 1991 se suicidó en su escuela delante de sus 30 compañeros de clase y su profesor. Por el constante maltrato y burlas que recibía, Jeremy por parte de sus compañeros, el desinterés que sus padres tenían sobre él y sobre los problemas psicológicos que pudo traer consigo (New Times, 1991); llevó a este adolescente a tomar una decisión en la cual ponía fin a todo. Si bien es cierto esto sucede en España y Estados Unidos. ¿Qué impide o descarta que en Guatemala esté pasando por algo similar? Resaltando que no solo en los países desarrollados suele suceder este tipo de casos.

El acoso es un método usado en ciertas culturas con múltiples propósitos, y aunque se piense que es un tema que hasta ahora se ha presentado, no es así, lo cierto es que forma parte en la historia de la sociedad guatemalteca.

Tomando como ejemplo el período de la invasión española 1,524, la violencia que vivió Guatemala ha marcado su huella y ha trascendido en el tiempo, hospedada en generaciones de su cultura, la independencia de Guatemala-España 1,816-1,821 y la de las demás provincias que conformaban el istmo centroamericano, no se realizó sin que la violencia se manifestara, como tampoco el período de la Reforma en 1,871, la Revolución de 1,944, el Conflicto Armado Interno de las décadas 60, 70, 80, 90 del siglo pasado. Y la criminalidad generalizada en tiempos actuales, es producto también de los eventos grabados en la memoria cultural del país. Y en toda esa violencia impuesta, ha estado presente su compañero mezquino (el acoso), en sus múltiples variantes, y se ha infiltrado en la sociedad guatemalteca, en sus géneros sexuales, culturales y sus sistemas de función como república.

En el sistema educativo público guatemalteco, las conductas conflictivas con base en el acoso escolar, han llegado a sobrepasar los límites que resguarda la integridad humana, no existe un registro el cual muestre las frecuencias de eventos de acoso en el sistema educativo de gobierno, pero sí sabemos de su existencia y las consecuencias que lo constituyen como un tropiezo para el desarrollo evolutivo de la persona y entorpece la comisión de la educación.

Las consecuencias que implica el acoso escolar, podemos citar a grosso modo: a.) lo subjetivo; baja autoestima, enojo, ansiedad, miedo, ambivalencia, b.) el lado físico-biológico: taquicardia, alteraciones respiratorias, falta de apetito, c.) lo social; violencia interpersonal, deserción escolar y un ambiente hostil tanto para el alumno como para el docente.

En la E.O.R.M. No. 898 Catalina De Jesús Donis Aguilar, se ha observado que también como en otras escuelas públicas, la existencia de acoso escolar en múltiples modalidades.

Los sucesos observados van desde los empujones, no respetar a los primeros de la fila al salir a recreo, juegos que implican un duro golpe a quien no lleve los dedos cruzados, bajo el lema “miso media hora” o a quien lleva comida a la escuela, se la arrebatan y se la adueñan, también bajo un lema pero esta vez es: “gavilán”, y haciendo hincapié que no es

primera vez que las víctimas atraviesan este hostigamiento. Se agiganta la lucha para alguien tan vulnerable, y esta lucha empieza en ellos mismos, por vencer su supuesta incapacidad para defenderse de los acosadores.

Los apodos son otra de las variantes que se han observado, siendo estos asignados a los niños por sus diferencias tanto físicas como conductuales, por ejemplo: a los que tienen capacidades especiales, los que tienen sobrepeso, los que no poseen cultura higiénica, etc. Pero el conflicto se crea, en cómo los niños perciben este tipo de rechazo por parte de otros, pues no siempre son superados estos abusos, dando lugar a que ciertos traumas se instalen en su psique y que en la vida adulta le genere muchas dificultades, tienen que madurar llevando consigo una herida psíquica que se abre y se manifiesta en momentos en que la tensión allane su status quo en la trayectoria del devenir de la vida. Dando como resultado las implicaciones subjetivas negativas adquiridas ya antes mencionadas.

El problema objeto de estudio se basa en que la institución educativa está facultada y obligada, más no capacitada para combatir este flagelo, la intención de los investigadores es de brindar apoyo creando un programa en el cual capacita al docente para abordar el hostigamiento escolar o acoso escolar. Para así hacer modificaciones sustanciales para la desnaturalización de conductas violentas y resguardar la integridad física y subjetiva de la persona, y previniéndolo para que en un futuro no se repitan.

1.02 Objetivos.

1.02.1 Objetivo general.

Involucrar a maestros, para que participen como mediadores en la resolución de eventos de acoso escolar, de manera técnica e integral, en el sistema educativo de la E.O.R.M. No. 898 Catalina de Jesús Donis Aguilar. San Pedro Ayampuc.

1.02.2 Objetivos específicos.

- Identificar la existencia de condiciones contextuales para llevar a cabo un programa contra el acoso escolar en los grados de primaria, con un enfoque

integral en la E.O.R.M. No. 898 Catalina de Jesús Donis Aguilar. San Pedro Ayampuc.

- Conocer la percepción de los maestros ante el fenómeno de acoso en la E.O.R.M. No. 898 Catalina de Jesús Donis Aguilar. San Pedro Ayampuc,
- Diseñar una guía para el manejo de acoso escolar con enfoque integral para la E.O.R.M. No. 898 Catalina de Jesús Donis Aguilar. San Pedro Ayampuc.
- Capacitar al profesorado de la E.O.R.M. No. 898 Catalina de Jesús Donis Aguilar. San Pedro Ayampuc. Para el uso adecuado de la guía que servirá para interrumpir la flagrancia y prevención de actos de acoso escolar.

1.03 Marco teórico.

Antecedentes teóricos.

Los antecedentes teóricos que se presentan a continuación en el marco teórico fueron extraídos de una gama de libros y revistas electrónicas, siendo éstas una modalidad que los autores creyeron pertinente por el avance de la tecnología y por que también es en las redes sociales electrónicas, es en donde hay registros de la existencia de acoso.

Han sido citados teóricos comprometidos en el desarrollo evolutivo de la persona, psicosocial y del aprendizaje constructivista, los objetivos de la investigación puntualiza específicamente la manera de manejar el acoso que existe en las escuelas públicas de Guatemala y según el área de las mismas: sean éstas urbana o rural.

1.03.01 Acoso, enfoque integral.

Para abordar un episodio de acoso, todos los docentes necesitan un ambiente de aprendizaje positivo y que los ayuden, para ello el centro educativo debe ofrecer, valores, creencias y actitudes compartidos en la comunidad escolar, además de un ambiente de apoyo y respeto, ya que las relaciones de calidad fomentadas entre alumnos y maestros son importantes para que los niños aprendan a respetar a los demás.

También deben tener vías para que los alumnos manifiesten abiertamente sus preocupaciones y formulen soluciones y estrategias para que el acoso escolar no se dé con

facilidad en los mismos. Así como también capacitar a cada uno de los alumnos proporcionándoles talleres de entrenamiento para practicar una mejor empatía, asertividad y así como resolución de problemas, aunque hay algunos niños que necesitan un medio más concreto para abordar los conflictos y otras dificultades relacionadas con el acoso escolar.

No hay soluciones sencillas ni parches rápidos para abordar un incidente de acoso escolar. Si la comunidad escolar ha establecido el sólido fundamento de un currículo beneficioso y unas prácticas eficaces, centradas en la intervención y prevención, a la falta de las estructuras organizativas a nivel de vigilancia y otras estrategias preventivas indispensables, y para ello se necesita sobre todo del respeto que cada uno de los maestros dentro del salón de clase, y respete correctamente a cada niño y que en vez de recalcar las debilidades que tienen los niños, resaltar un poco más la fortalezas de los infantes.(Blanchard G,M.2007.pág.16-55)

1.03.02 Acoso y desarrollo.

Inevitablemente el acoso existe y existirá, pues es propio de nuestra naturaleza humana experimentar con el uso del poder, pero para algunos esto se convierte en abuso de poder, siendo perjudicial para quienes son víctimas de acoso, y para las creencias que perpetúan el espíritu de bullying en los centros educativos.

Los niños y adolescentes víctimas tienden a manifestarse de forma frágil y con miedo e inseguridad en sus relaciones, es por ello que la convivencia diaria en los centros educativos se convierte en un infierno insoportable para la víctima, además el agraviado se siente incapacitado para defenderse por sí mismo, es por ello que necesita el apoyo de los demás. El agresor se socializa con una conciencia social y de marginalidad, pudiendo llegar a convertirse en una personalidad disocial.

El hostigamiento se perpetúa por la existencia del secreto entre el agresor y víctima, he ahí de la importancia del papel de los observadores o terceros, de su actitud, de su rapidez para intervenir, de la confianza que ofrezcan o de su permisividad y tolerancia a este tipo de hechos, dependerá de gran parte la ayuda que se le preste a la víctima y por tanto a las repercusiones que estos tengan en el desarrollo de su personalidad.

No podemos obviar que un ámbito institucional como en el escolar, donde se produce la agresión, estos hechos hacen que disminuya la calidad de vida de las personas implicadas, también dificulta la consecución de los objetivos marcados y hacen al mismo tiempo que aumenten los problemas y tensiones en el ámbito escolar. Es por ello tan importante tomar medidas preventivas, tanto desde la prevención primaria como secundaria con las víctimas, con los agresores y con los observadores y terceros. (Cruz, M.1996, pág.18-21)

1.3.03 Aprendizaje vicario.

Es también conocido como observacional, imitación, modelado o aprendizaje cognitivo social, este aprendizaje está basado en una situación social en la que al menos participan dos personas: el modelo, que realiza una conducta determinada y el sujeto que realiza la observación de dicha conducta; esta observación determina este tipo de aprendizaje, a diferencia del aprendizaje por instrucción o experiencia. En el aprendizaje social el que aprende no recibe refuerzo, sino que este recae en todo caso en el modelo; aquí el que aprende lo hace por imitación de la conducta que recibe el refuerzo. (DiCaprio, N.2006)

1.03.04 Cómo identificar el acoso escolar.

El acoso escolar sucede precisamente en lugares y momentos en los que los niños y niñas creen que no serán descubiertos por los adultos, de manera que identificarlo se convierte en un gran reto para el personal del centro educativo, donde maestras y maestros son clave.

Hay muchas señales de alerta que pueden indicar que una persona está siendo afectada o es víctima de acoso o bullying, ya sea siendo intimidado o intimidador, reconociendo los signos de alarma, es el primer paso e importante en la adopción de medidas contra el acoso escolar. No todos los niños que son intimidados o que están intimidando a otros piden ayuda.

Es importante hablar con los niños que muestran signos de haber sido intimidados o con signos de intimidar a otros. Estas señales de advertencias también pueden apuntar a otros temas o problemas, como depresión o abuso de sustancias, hablar con el niño puede ayudar a identificar la raíz del problema, tomándose en cuenta que el niño que es víctima

de acoso escolar presenta cambios repentinos en la conducta y a nivel emocional, sin embargo, es importante tener en cuenta que no todos los niños intimidados exhiben señales de advertencia. (MINEDUC, 2011, p.17)

1.03.05 El acoso escolar o bullying.

Se ha definido como un acto o una serie de actos intimidatorios y normalmente agresivos o de manipulación; también es conocido como cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido entre escolares de forma repetida durante un período de tiempo.

El acoso escolar es una especie de tortura, metódica y sistemática, en la que el agresor humilla a la víctima a menudo con el silencio, bromas pesadas, indiferencia, o la complicidad con otros compañeros, para hacer daño. Es un tipo de violencia que no solo afecta a la víctima, sino que contamina todo el ambiente escolar de una atmósfera de abuso creando un clima de miedo, ya que implica un desequilibrio de poder entre el acosador y la víctima y constituye un obstáculo para el proceso de aprendizaje y la misión educativa de la escuela. El sujeto maltratado queda expuesto física y emocionalmente ante el agresor, generándose como consecuencia una serie de secuelas psicológicas, viviendo aterrorizado con la idea de asistir a la escuela, mostrándose nervioso, triste y solitario en su vida cotidiana. En algunos casos más graves provoca pensamientos sobre el suicidio e incluso su materialización. (MINEDUC, 2011, p.9)

La definición de Dan Olweus que dice: “un estudiante se convierte en víctima de acoso escolar cuando está expuesto, de forma reiterada y a lo largo del tiempo, a acciones negativas llevadas a cabo por otro u otros estudiantes”, es la más aceptada por muchos investigadores sobre acoso escolar.

El término bullying también conocido como acoso escolar surgió a mediados de los años 70, que es una palabra que proviene del vocablo inglés “Bull” que significa “toro”, un animal fuerte que puede arremeter contra los débiles y más pequeños. El primero que empleo el término “bullying” en el sentido de acoso escolar fue Dan Olweus, quien implantó en la década de los 70 en Suecia en estudios a largo plazo que culminaría con

un completo programa anti acoso para las escuelas de Noruega.

Anteriormente esta palabra no era tan comentada, pero debido al incremento alarmante en casos de acoso y agresiones que se están detectando en las escuelas, lo que lleva a muchos escolares a vivir situaciones verdaderamente aterradoras, es que ahora se está hablando más de este tema. En el año de 1970, iniciaban sus investigaciones sobre la problemática de los agresores y sus víctimas, a pesar de que no existía ningún interés de las instituciones en el asunto.

En la tipificación del término bullying existen protagonistas elementales para que se lleve a cabo un episodio de acoso, los cuales suelen ser: agresor, víctima y testigo.

Agresor: es la persona que agrede, está acostumbrada a conseguir lo que quiere a partir del abuso de poder y la manipulación; presenta ausencia de empatía y algún tipo de distorsión cognitiva. La carencia de empatía explica su incapacidad para ponerse en el lugar del acosado y ser insensible al sufrimiento de este. Manteniendo su conducta en secreto y atacando siempre lejos de los ojos de los adultos y en lugares con menor supervisión (pasillos, baños, entrada y salida de la escuela). Normalmente responsabiliza de su acción acosadora a la víctima, que le habría molestado o desafiado previamente, con lo que no refleja ningún tipo de rendimiento respecto de su conducta.

Víctima: es quien sufre la agresión, no se atreve a hablar por vergüenza, miedo y coacción. Suelen ser niños tímidos, débiles, inseguros, ansiosos, sensibles, tranquilos, con bajo nivel de autoestima; fundamentalmente incapaces de salir por si mismos de la situación que padecen; mantienen una excesiva protección de los padres, son siempre menos fuertes físicamente, son alumnos que se distinguen del resto por algunas características físicas o de comportamiento, estos llegan a ser discriminados por sus compañeros, el motivo puede ser por su raza, religión, modo de andar, complexión física.

Existen dos tipos de víctimas, la activa o proactiva, son alumnos que tienen problemas de concentración y tienden a comportarse de forma tensionada e irritante a su alrededor, a veces suelen ser tildados más de hiperactivos, y lo más habitual es que provoquen reacciones negativas en gran parte de sus compañeros. La víctima pasiva, son sujetos

inseguros, que se muestran poco y sufren calladamente al ataque del agresor, tienen bajas habilidades sociales y suelen ser rechazados dentro del grupo.

Testigos: son aquellos que están alrededor, que participan de manera directa o indirecta, pueden encontrar las agresiones justificadas o no atreverse a hablar por temor a convertirse en las siguientes víctimas. Reciben indirectamente el mensaje que en este ambiente las cosas se quedan impunes, que el que trata mal a los demás y se aprovecha de ellos será el que domine; experimentan temor y ansiedad constante por la posibilidad de ser el próximo blanco de ataque o llegan a pensar que la violencia puede ser una estrategia que ellos mismos puedan adoptar. (MONITE, 2015)

1.03.06 Estrategias que deben aplicar los docentes dentro y fuera del salón de clases.

El acoso escolar puede surgir en cualquier momento y en cualquiera de sus modalidades he aquí a continuación un listado de estrategias para abordar los eventos de acoso, se sugiere al maestro aplicar las estrategias que se adecuen al caso de acoso que se presente, recordemos de que no todos los casos son iguales por lo tanto solo se brindan estrategias para contrarrestar aspectos muy generales que se presentan en los casos de acoso de mayor frecuencia.

Con quien sufre el acoso:

- Escuchar y creer lo que cuenta quien padece el acoso.
- Ponerse en el lugar de la persona que sufre el acoso.
- Conocer sus sentimientos sobre la situación que sufre.
- Fomentar sentimientos de esperanza sobre la situación y manifestarle que se le ayudará.
- Mantener la confidencialidad.
- Ayudar en el proceso de reparación del daño y del perdón.
- Vigilar constantemente para que no se repitan estas situaciones.
- Tranquilizar y apoyar (deben sentir el acompañamiento del docente, evitando que sientan impotencia o indefensión).
- Ponerse en el lugar de la familia de la persona que padece esta situación.

- Informar a las familias de la existencia de lugares de ayuda.
- Pautas de intervención familiar.
- Medidas para detener la situación de acoso dentro y fuera del centro educativo.
- Transmitir que la responsabilidad de detener la situación de acoso es colectiva (profesorado, familia, alumnas y alumnos, otros profesionales).

Con las familias de quienes acosan:

- Mantener la comunicación sobre las medidas que se van adaptando y sus resultados.
- Atenuar los sentimientos de culpa sobre la situación y no fomentar la carga de responsabilidades (ni hacia los integrantes de esa familia ni hacia la persona que ejerce la violencia y su familia).
- Mantener actitud de escucha.
- No culpabilizar ni juzgar.
- Solicitar colaboración para frenar el acoso escolar.
- Pedir confidencialidad entre las familias y con su hijo o hija.
- No promover el castigo.
- Explicarles las medidas que se van a aplicar en el centro con cada una de las partes.
- Pedirles que se pongan en el lugar de la familia de quien sufre el acoso.
- Informar a la familia periódicamente de los resultados y de las medidas que se adoptan.

Con los protagonistas del acoso:

- Hablar por separado con cada una de las personas implicadas.
- Seguir el método de no inculpación.
- Mantener la confidencialidad (si se ha obtenido la información de otras fuentes).
- Fomentar la responsabilidad de reparar el daño causado.
- Buscar la participación del alumno o de la alumna en la búsqueda de soluciones.

De acuerdo con el listado anterior se puede apreciar que el manejo adecuado para una situación de acoso pretende involucrar a: la familia, maestros, alumnos víctimas y

victimarios, aunque en los eventos de acoso solo se vean involucrados estos últimos, recordemos que el acoso escolar solo es un resultado que se presenta en donde la crianza del infante es deficiente, por lo tanto la solución debe buscarse de manera integral y los beneficios obtenidos se aprovecharan también de manera integral.(Guía contra el acoso escolar (www.gobiernodecanarias.org/educacion.))

1.03.07 Miedo.

En el niño el miedo es una de las causas para que él se vuelva marginado, el miedo es percibido por sus agresores, y la incapacidad implícita ante tal emoción que hace que el niño sea en un futuro un ser aislado. Cuando un acosador ataca al niño crea un rechazo y el rechazo es una de las experiencias más despreciables para el ser humano, el adulto se preguntan por qué hay niños, que son rechazados por los demás niños, en un estudio realizado revela por qué existe el rechazo en grupo de niños, comportamientos agresivos y antisociales; ropa sucia y malas costumbres de higiene, arrogancia o un sabelotodo, peligro sobre sí mismo, traición de secretos, bajo rendimiento, ropa y peinado fuera de moda, soplonería y hacerse el payaso, son las ocho razones subyacentes para que se dé el rechazo. El miedo ante peligros reales o imaginarios se activan los síntomas de apretar las mandíbulas, gritar, vociferar o llorar para huir, el miedo se instala en la memoria emocional y cada vez que se vea en riesgo la persona tendrá que recurrir a los mismos síntomas de ansiedad, el niño que es agredido en la escuela y se siente incapaz de superar la situación anticipa su miedo desde el domingo en la noche ya que sabe que el lunes tendrá que enfrentar ese miedo, que ya está generalizado al pasar por el patio, por el baño, por los corredores, etc. Entre más importante sea la carga emotiva experimentada en tal situación real más perdurable será el recuerdo el miedo entonces tiene una memoria poderosa. (Sulkin, A. 2001, pág.126-130)

1.03.08 Naturalización.

Esa naturalización es uno de los procesos fundamentales en la estructura de las relaciones sociales. Y también uno de los más denunciados de esta perspectiva de la psicología social comunitaria estos procesos son denunciados además porque uno de los objetivos

del trabajo comunitario es develar, atacar erradicar las naturalizaciones que en esta vida cotidiana contribuye al mantenimiento de situaciones dañinas para los individuos y los grupos. Es decir, aquellas condiciones que nos lleva a concebir algo como el modo natural de ser de las cosas en el mundo, como si así fuese su esencia ejemplo, aquellos que la constituye y las define y que por tanto no puede ser cambiado sin destruir o modificar sustancialmente la cosa misma, la naturalización afecta incluso al propio auto concepto, pues lleva a la personas a definirse con prescindencia de rasgos con capacidades y que podrían desarrollar para beneficio propio y de quienes la rodean. Así, una persona se puede definir asimismo como débil e incapaz de decidir, cuando es probable que la supuesta debilidad sea el resultado de una situación histórica de naturalización de roles dominantes y de roles dominados. (Montero, Maritza.2006.)

1.03.09 Psiquismo infantil.

Las consecuencias de los trastornos que se producen, a partir de traumas psíquicos de excepcional intensidad como violencia, abuso o abandono. Normalmente afecta al psiquismo infantil, aunque puede suceder también a otras edades como consecuencia de graves catástrofes, amenazas y crisis; en este caso suele cursar con recuerdos y sueños repetidos del acontecimiento terrorífico causante; sensación de que está ocurriendo en el presente o puede volver a ocurrir junto a una conducta que trata de evitar por todos los medios dicho recuerdo o sus circunstancias desencadenantes como violencia, muertes o accidentes. Mientras dura este período, las personas afectadas se desinteresan por lo que les rodea, están embotadas y pierden la esperanza de tener una vida normal. A este concepto se llama la escisión del yo. Cuando el yo se enfrenta a experiencias dolorosas de enorme intensidad que no puede abordar, se niega su existencia para evitar un sufrimiento insoportable.

Posteriormente se separa del psiquismo dicha experiencia y se entierra en el inconsciente. Esto supone un empobrecimiento para el yo, que tiene que anular ésta parte de su conciencia. Es una solución extrema ante situaciones insuperables. Algunas de estas situaciones extremas llegan a producir personalidades múltiples, donde unos fragmentos

del yo actúan como si fueran enteramente desconocidos para otras partes.

En otras ocasiones el yo puede reaccionar luchando contra la tendencia a embotar la conciencia, abandonarse y dejarse vencer. En éste caso logra representar lo sucedido desde una perspectiva nueva y distinta que le permite resolver la situación de una forma creativa y por tanto madurar. Ésta capacidad de resistir a la adversidad sin romperse psíquicamente se ha observado en personas afectadas por catástrofes, guerras, accidentes o persecuciones y se denomina resiliencia. En toda situación traumatizante la ayuda de otras personas es esencial. Para el niño es mucho más importante dada su indefensión (Guía para la identificación y prevención del acoso escolar, 2015)

1.03.10 Relación entre aprendizaje y desarrollo.

Para Vygotsky el pensamiento del niño se va estructurando de forma gradual, la maduración influye en que el niño pueda hacer ciertas cosas o no, por lo que él consideraba que hay requisitos de maduración para poder determinar ciertos logros cognitivos, pero que no necesariamente la maduración determine totalmente el desarrollo. No solo el desarrollo puede afectar el aprendizaje, sino que el aprendizaje puede afectar el desarrollo. Todo depende de las relaciones existentes entre el niño y su entorno, por ello debe de considerarse el nivel de avance del niño, pero también presentarle información que siga propiciándole el avance en sus desarrollo. En algunas áreas es necesaria la acumulación de mayor cantidad de aprendizajes antes de poder desarrollar alguno o que se manifieste un cambio cualitativo.

Considerando lo anterior, la concepción del desarrollo presentada por Vygotsky sobre las funciones psíquicas superiores, éstas aparecen dos veces en ese desarrollo cultural del niño: Una en el plano social, como función compartida entre dos personas (el niño y el otro), como función inter-psicológica y como función de un solo individuo, como función intra-psicológica, en un segundo momento. Esta transición se logra a través de las características positivas del contexto y de la acción de los “otros”, así como también por lo que ya posee formado el sujeto como consecuencia de la educación y experiencias anteriores.

Esta compleja relación hace referencia a la categoría “Zona de Desarrollo Próximo”, definida por este psicólogo como “la distancia entre el nivel real de desarrollo, determinado por la capacidad de resolver independientemente un problema, y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz”. En este análisis se puede apreciar el papel mediador y esencial de los maestros en el proceso de la enseñanza-aprendizaje y del desarrollo infantil. (Ledesma.A.2014.pág 42-45)

1.03.11 Signos de alerta más importantes.

Signos son en este caso las características externas que presentan los niños y que están contenidas en su conducta cotidiana, con un poco de atención que apunte a la conducta de los niños víctimas de acoso, podremos apreciar algunos de estos signos.

- Son objetos de burlas y bromas en la escuela, les llaman por apodosos ofensivos, reciben insultos. Los educadores deben estar atentos para distinguir si estas situaciones son bromas inofensivas entre los estudiantes que el niño acepta, o por el contrario, el niño no participa y sufre por ellas.
- Cambios en los hábitos alimenticios: el niño o niña que sufre acoso escolar puede presentar falta de apetito
- El niño suele estar involucrado en peleas en las que suele encontrarse indefenso y perder, hay que saber distinguir entre un niño conflictivo que se mete en discusiones y otro que realmente no las está buscando, sino sufriendo agresiones continuas.
- Tienen pocas actividades sociales. Suelen ser los últimos en ser elegidos para los juegos y deportes, se quedan solos en los recreos, intentan colocarse cerca de los profesores en los patios, nunca les invitan a casa de otros niños o a fiestas de cumpleaños entre otros.
- Presentan dificultades para hablar en clase, parecen siempre inseguros y ansiosos, su humor suele ser triste y suelen parecer contrariados o preocupados. En ocasiones, pueden mostrar una gran irritabilidad.

- Golpes sin explicación coherente: si el niño o niña aparece con golpes, hematomas o rasguños y argumenta que se trata de constantes accidentes, que puede no ser cierto. Se debe mantener la vigilancia pues puede ser un síntoma de acoso.
- Resistencia y ausentismo: algunas ocasiones, puede ocurrir que el niño o niña que sufre acoso se niegue a ir a la escuela argumentando cualquier cosa, incluso que no informe o se resista a participar en actividades extraescolares como giras educativas, visitas guiadas o eventos deportivos.
- Presentan dificultades para mantener la atención y la concentración, por lo que su rendimiento escolar va resistiéndose gradualmente. (www.geosalud.com,2013).

Las consecuencias que el acoso escolar tiene en las víctimas son el deterioro de la autoestima, ansiedad, depresión, fobia escolar e intento o suicidio, con repercusiones negativas en el desarrollo de la personalidad, la socialización y la salud mental en general. (DAVIS, 2008.pàg.24)

En los agresores las conductas de acoso pueden hacerse crónicas y convertirse en una manera ilegítima de alcanzar sus objetivos, con el consiguiente riesgo de derivación hacia conductas delictivas, incluyendo violencia doméstica y de género. En los espectadores corren el riesgo de insensibilizarse ante las agresiones cotidianas y de no reaccionar a las situaciones de injusticia en su entorno.

Las causas en el acoso escolar pueden alojarse en los modelos educativos a los que son expuestos los niños y las niñas en la ausencia de los valores, de límites, de reglas de convivencia; en recibir castigos a través de violencia o intimidación y a aprender a resolver los problemas y las dificultades con la violencia.

Cuando un niño o niña está expuesto constantemente a esas situaciones, acaba por registrar automáticamente todo en su memoria, pasando a exteriorizarlo cuando vea oportuno, para el niño que practica el bullying, la violencia es apenas un instrumento de intimidación. Para él, su actuación es correcta y por lo tanto, no se auto condena, lo que no quiere decir que no sufra por ello.

D. Olweus explicó que al analizar una población normal, el 75 % de los sujetos tendrán una característica o atributo como lentes, sobrepeso, color de ojos o pelo diferentes, estatura, etc. Y la investigación ha mostrado que no todos son víctimas debido a esas

desviaciones, dando entonces evidencia que la causa no son dichos atributos.(GALVEZ-S, J.2011.Pág.12)

Para explicarlo D. Olweus hace referencia únicamente a la diferencia de poderes entre dos o más niños en los que el más débil es molestado sistemáticamente. Considerando que no son los atributos de la víctima los que ocasionan el acoso, se debe profundizar en el análisis del fenómeno para encontrar la causa, lo que ha llevado a determinar que la clave se encuentra en la situación de desbalance y abuso de poder. “La intimidación es un fenómeno basado en la oportunidad” (DAVIS, S. 2008pág.24)

1.03.12 Síntomas frecuentes.

- Cambios de conducta del niño o niña: una víctima de acoso puede sufrir cambios de humor, pasar por períodos repentinos de irritabilidad a la tristeza o llantos sin explicación aparente.
- Dolores y malestares continuos: síntomas como dolores somáticos, dolores de cabeza y estomago o malestares como vómitos y diarrea pueden presentarse entre víctimas de acoso por lo que los padres deben estar muy atentos cuando se presentan estas situaciones sin una razón aparente.
- Pérdida o deterioro constante de pertenencias: el niño o niña pierde. Constantemente sus útiles escolares, libros e incluso su uniforme, lentes o posesiones aparecen rotas o con desperfectos, puede ser que alguien este agrediéndolo de esa manera y se debe estar atento para intervenir a tiempo.
- Resistencia a estar solo: si el niño o niña exige de forma anormal la presencia del padre en la entrada y salida de la escuela, puede haber una razón oculta, incluso si protesta o se niega a acudir a la escuela puede ser un síntoma de que está sufriendo acoso.

Existe una serie de indicios y signos que pueden señalar que un niño o adolescente está siendo víctima de bullying o acoso escolar, los docentes deben estar atentos a la aparición de algunos de estos signos, ya que en estos casos, la detección precoz es sumamente importante para evitar que la situación empeore.(www.geosalud.com,

1.03.13 Tipos de acoso escolar.

Es acoso escolar tiene una finalidad, y es la de someter o tener a disposición la integridad de un compañero de clase y surge para satisfacer necesidades propias del victimario; estas pueden ser de servicio, ideológicas o materiales. Son aspectos que el victimario no tiene la capacidad de manejar o superar, es entonces cuando el victimario encuentra métodos o técnicas de lograr su fin, he aquí una pequeña lista de la tipológica en las que se presentan los casos de acoso más frecuentes.

- **Acoso Físico:** Incluye toda acción corporal (Golpes, empujones, patadas, formas de encierro, escupidas, daño a pertenencias, robar, romper, esconder cualquier clase de objeto).
- **Acoso Verbal:** Incluyen acciones no corporales con la finalidad de discriminar, difundir chismes, exclusión, bromas insultantes y repetidas, poner apodos, humillaciones en público, resaltar defectos físicos.
- **Acoso Psicológico:** Se realiza mediante amenazas para provocar miedo, para lograr algún objeto o dinero, o simplemente para obligar a la víctima para a hacer cosas que no quiere ni debe hacer, son las más difíciles de detectar ya que son formas de agresión, amenaza o exclusión que se lleva a cabo a espaldas de cualquier persona que pueda advertir de la situación, por lo que el agresor puede permanecer en el mismo anonimato.
- **Acoso Social:** Consiste en la exclusión y en el aislamiento progresivo de la víctima: en la práctica, los acosadores impiden a la víctima participar en los juegos del recreo, o actividades grupales dentro del salón de clases. Ignorando su presencia y no contando con él/ella.
- **Acoso Cibernético:** Se produce cuando el niño o adolescente es amenazado, humillado o molestado mediante el uso del teléfono móvil, internet u otras redes sociales. Las víctimas de este tipo de acoso sufren agresiones en todas partes, siendo igual de dañino que los otros tipos de acoso.

En los cinco tipos anteriores de acoso vemos que la finalidad es de someter a la víctima en un grado inferior al victimario.

1.03.14 Análisis crítico.

Por la necesidad de lograr la participación de los maestros en la intervención de episodios de acoso, y de capacitarlos para que lo aborden exitosamente, se llevó a cabo la investigación respectiva, fundamentándola científicamente con teorías basadas en acoso con un enfoque integral de acción. Dentro de las teorías se citaron títulos como: aprendizaje vicario, es tomado en cuenta por el valor que asume el ejemplo por orientar, sea este relativamente positivo o negativo, lo relevante de esta teoría es el aprendizaje por medio del ejemplo que se da en las relaciones sociales. También dar a conocer los daños que causan en la psique infantil y su desarrollo, cuando se instalan traumas provocados por el acoso.

¿Cómo identificar el acoso escolar o bullying? Todo inicia de cómo el ambiente social ha permitido que se realicen conductas acosadoras y que estas pasen desapercibidas, es a lo que Maritza monterro denomina como naturalización. Los autores consideran importante agregar al marco teórico las nociones de cómo identificar el acoso en un ambiente escolar. En la misma línea de identificación de situaciones de acoso por sus signos más importantes y activar la alerta, la tipología de los actos de acoso más tipificados son citados también en este marco teórico.

CAPÍTULO II

2. Técnicas e instrumentos

2.01 Enfoque y modelo de investigación

Basados en las necesidades de los objetivos planteados, el enfoque utilizado en el proceso de investigación es mixto.

2.01.01 Enfoque cuantitativo.

Variable.

Acoso escolar: El acoso es un comportamiento agresivo y no deseado entre niños en edad escolar que involucra un desequilibrio de poder real o percibido. El comportamiento se repite o tiende a repetirse con el tiempo.

Indicadores:

- Noción
- Voluntad
- Tolerancia
- Integral
- Existencia de expedientes

2.01.02 Enfoque cualitativo.

Categoría.

Identificar: acto de reconocer o etiquetar algo o alguien por sus características.

Sub categorías

- Síntomas
- Signos
- Espacios físicos
- Condiciones

Enfoque integral: manera de considerar un problema más allá de sus protagonistas,

Sub categorías

- Maestros
- Familia
- Colaboradores

Acoso: Entendida como una de las formas más estresantes de relación humana.

Sub categorías

- Escolar
- Social
- Psicológico
- Físico

Constructivismo: es la construcción que el niño hace por sí solo, mediante la interacción con otros y con diferentes materiales que se le brinden, y con ello la propia construcción del conocimiento.

Sub categorías.

- Desarrollo evolutivo
- Aprendizaje y desarrollo
- Aprendizaje por modelamiento

2.02 Técnicas.

2.02.01 Técnicas de muestreo.

La población con la cual se trabajó consta de 14 maestros que conforman el claustro, más su directora, el tipo de muestreo es por intención o juicio. Las condiciones determinadas para que un individuo pueda formar parte de la muestra son: maestros de educación primaria que estén comprendidos en las edades entre 25-55 años de edad que laboren en la E.O.R.M. No. 898 Catalina De Jesús Donis Aguilar, S.P.A.

2.02.02 Técnica de recolección de datos

- **Observación no participante:** durante el primer día de trabajo de campo se realizó una observación a la institución con el objetivo de recaudar información actual, infraestructura, mobiliario, croquis del lugar y recabar documentos, esto también permitió identificar los espacios físicos en los que se lleva a cabo el acoso.
- **Entrevista:** la entrevista a la directora del plantel se llevó a cabo, porque se necesita conocer el punto de vista del facilitador y que comparta información, para los investigadores ésta información se considera primaria. La entrevista se realizó, posterior a la observación institucional, y se realizó dentro del plantel educativo con la intención de conocer la percepción de la directora ante los eventos de acoso, como los resuelve y su disponibilidad para recibir ayuda en este tema.
- **Lista de cotejo:** se aplicó al personal docente, en las cuales se registraron los datos que tengan que ver con la información que ellos poseen del fenómeno y la disponibilidad de participar en el programa de intervención y prevención del acoso escolar. Aplicándose a los docentes dentro del centro educativo, después de haber realizado la entrevista a la directora.

2.02.03 Técnicas de análisis de datos.

El procesamiento de los datos fue de tipo mixto. Utilizando la estadística descriptiva mediante gráficas, se identificaron las variables y categorías basadas en los resultados de la lista de cotejo y entrevista, con el objetivo de conocer la disponibilidad y conocimientos que tengan en el tema de acoso escolar.

2.03. Instrumentos

1. Entrevista a la directora de plantel. La entrevista se llevó a cabo y se obtuvo el punto de vista de la directora como facilitador, y por su experiencia brindó

conocimientos sistematizados, a ésta información se le considera de fuente primaria, la estructura de la entrevista consta de: datos personales y seis preguntas, se aplicó dentro del plantel educativo y se realizó con la intención de conocer las magnitudes que han trascendido los eventos de acoso, y lo que implica ser facilitadora y directora del plantel a la vez.

2. Lista de cotejo: contó con diez ítems, más un espacio de observaciones propias de cada maestro. Para conocer la intencionalidad parte de los maestros, sus experiencias en eventos de acoso, cómo los han resuelto o no, su disponibilidad para participar de manera integrada con el claustro, los momentos en que frecuentan los eventos, medidas extremas que apoyan para combatir el acoso, en que niños lo ha observado con mayor frecuencia y si ya cuentan con un programa que tenga que ver con la resolución del acoso escolar.

2.04 Operacionalización de objetivos

2.04.01 Tabla operacional

Objetivo	Categoría	Indicadores	Técnica	Instrumento
Involucrar a maestros para que participen como mediadores en la resolución de eventos de acoso escolar, de manera técnica e integral	Acoso escolar: El acoso es un comportamiento agresivo y no deseado entre niños de edad escolar que involucra un desequilibrio de poder real o percibido. El comportamiento se repite o tiende a repetirse.	Antecedentes Voluntad Noción Integral Tolerancia	Observación. Sondeo. Entrevista a directora.	Observación Listas de cotejo. Entrevistas.
Identificar la existencia de condiciones contextuales para llevar a cabo un	Identificar: es la acción y efecto de identificar o identificarse (reconocer si una persona o	Existencia condiciones	Entrevista	Observación Lista de cotejo

programa contra el acoso escolar en los grados de primaria, con un enfoque integral	una cosa es la misma que se busca, hacer que dos o más cosas distintas se consideren como una misma, llegar a tener las mismas creencias o propósitos que otra persona, dar los datos necesarios para ser reconocido).			
Conocer la percepción de los maestros ante el fenómeno de acoso en	Percepción: es el mecanismo individual que realizan los seres humanos que consiste en recibir, interpretar y comprender las	percepción maestros	Observación entrevista	Observación Entrevista Lista de cotejo

	señales que vienen del exterior.			
Diseñar una guía para orientar a los docentes sobre el manejo de episodios de acoso escolar, y actuar efectivamente cuando se presente la ocasión.	Guía de actividades para abordar eventos de acoso escolar dentro del salón de clase.	Guía Orientar Actuar Evento	Actividades: Recabar técnicas que han utilizado en otras instituciones con resultados positivo.	Guía tutorial para abordar eventos de acoso escolar dentro del salón de clase.
Capacitar a maestros para identificar y actuar correctamente ante un evento	Capacitar a docente o retroalimentar sobre la percepción en tema de acoso.	Capacitar Identificar	Talleres de capacitación: Educación en valores. Resolución de conflictos.	Planificaciones de capacitación a docentes, guía de actividades

de acoso escolar.			Clima laboral. Comunicación asertiva. Abordaje del acoso escolar dentro del salón de clase.	para abordar eventos de acoso escolar dentro del salón de clase.
-------------------	--	--	---	--

CAPÍTULO III

3. Presentación, análisis e interpretación de los resultados.

3.01. Características del lugar y de la muestra.

3.01.01 Características del lugar.

San Pedro Ayampuc es uno de los 17 municipios del departamento de Guatemala ubicado en kilómetro 18 al norte, es donde se ubica la escuela “Escuela Oficial Rural Mixta No. 898 “Catalina de Jesús Donis Aguilar” con dirección en la cuarta calle final sector 2 Villas De San Pedro Ayampuc. Actualmente cuenta con 248 alumnos (as), distribuidos en 6 grados, 12 aulas de primaria y 3 aulas de preprimaria; la cual su estructura es de block, con 2 niveles, cancha deportiva y con muro perimetral también construido con block, cada aula cuenta con ventanas y vidrios transparentes, así como malla y barrotes de hierro, escritorios y mesas según el número de alumnos que hay en cada aula. Cuenta con seis baños para niñas y 6 baños para niños, con 5 lavamanos, así mismo cuenta con 3 pilas lavarropas de cemento.

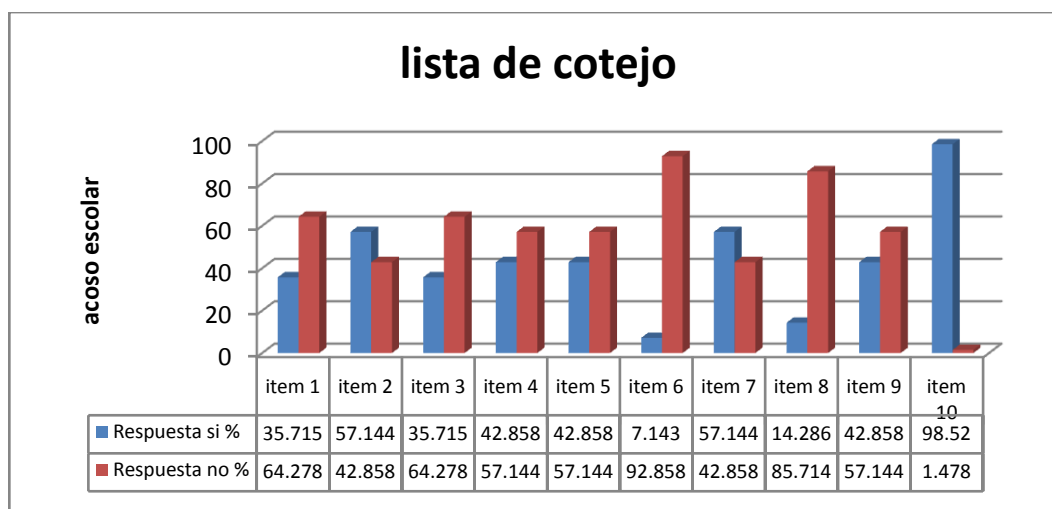
3.01.02 Características de la muestra.

El plantel educativo cuenta con una directora, 2 maestros y 12 maestras que constituyeron la muestra cuyas características son las siguientes: maestros de educación primaria de condiciones económicas a nivel medio-bajo, comprenden las edades entre 27 y 50 años de edad cuya religión predomina la iglesia católica.

3.02. Presentación y análisis de resultados.

3.02.01 Lista de cotejo.

En el siguiente recuadro se presenta una gráfica descriptiva de los resultados obtenidos de una lista de cotejo aplicada a los 14 maestros de la muestra, dicha lista está estructurada con preguntas abiertas que recibe respuestas cerradas con un “sí” o un “no”



Listado de preguntas

- | | | |
|----|--|-------|
| 1 | ¿Cree usted que el acoso escolar se da sin ninguna razón aparente? | Si no |
| 2 | ¿Alguna vez ha tenido que abordar un tema de acoso? | Si no |
| 3 | ¿Se da el acoso de alumnos hacia los maestros? | Si no |
| 4 | ¿Apoya la decisión de expulsar al alumno acosador? | Si no |
| 5 | ¿Es a la hora de recreo es cuando suceden los eventos de acoso? | Si no |
| 6 | ¿Lo ve más en niñas que niños? | Si no |
| 7 | ¿Existen otras entidades que los apoyen en el combate del acoso? | Si no |
| 8 | ¿Cuentan cómo institución con un programa de la misma índole? | Si no |
| 9 | ¿Cree que el acoso causa deserción escolar? | Si no |
| 10 | ¿Posee voluntad para combatir al acoso de manera integral con sus colegas? | Si no |

Análisis

Las preguntas enlistadas anteriormente, hechas con la intención de conocer en el profesorado la existencia de: noción, tolerancia y percepción de acoso dentro de su escuela, estos tres aspectos están representados con la respuesta (no) la cual constituye un 70% de los resultados de la lista de cotejo y por el carácter de las preguntas, la respuesta (no) confirma la existencia de las tres dimensiones ya mencionadas, y el 30% representa a la respuesta (si), ésta hace alusión a la disponibilidad de los maestros para trabajar de manera holística, también que han contado con el apoyo de otras universidades, la respuesta (si) además deja clara la existencia de acoso dentro de la escuela. En conclusión

el sondeo reveló que existen condiciones contextuales favorables para llevar a cabo el proyecto, que tiene como fin crear un ambiente educativo libre de violencia.

3.02.02 Entrevista con la directora de plantel.

La entrevista se llevó a cabo y se obtuvo el punto de vista de la directora y por su experiencia brindo conocimientos de gran valor, por ser ésta, información de una fuente primaria, se realizó posterior a la observación institucional, su estructura consta de datos personales y seis preguntas, se realizó dentro del plantel educativo y se aplicó con la intención de conocer las magnitudes que han trascendido los eventos de acoso, y lo que implica ser facilitadora y directora del plantel a la vez. A continuación se enlista las seis preguntas formuladas a la directora del plantel con su respuesta a cada una de ellas:

- 1) ¿Cuáles son los casos de acoso escolar más relevantes que se han presentado en la escuela? *Violencia escolar: entre niños al pedir 1:00 ó refacción.*
- 2) ¿Cuáles son las implicaciones de ser facilitadora para la prevención del acoso escolar con enfoque integral? *Identificar para prevenir*
- 3) ¿Qué piensa acerca del trabajo de la USAC en su escuela, si fuera negativa; cuáles recomendaciones daría para mejorar el trabajo? *De beneficio formativo para docentes.*
- 4) ¿Qué recomendaciones daría para el abordaje al tema del acoso respecto a la educación en valores, creencias y modificaciones de actitudes? *Identificar el acoso abordar y seguir con los temas.*
- 5) ¿cree que necesitaría más ayuda exterior para combatir otros problemas siempre en la línea de educación dentro de su escuela? *Sí*
- 6) ¿Considera factible involucrar a padres de familia, alumnos y personal administrativo para llevar a cabo un programa de prevención del acoso escolar con un enfoque integral? *Sí*

De acuerdo a las respuestas dadas por la directora podemos apreciar que, proyectan su conocimiento en el tema y nociones de posibles soluciones aunque no de una manera

metódica. La conclusión es, que se observó en la directora su disponibilidad a participar y su pro actividad, siendo estos factores de mucho valor para la realización del proyecto, pues cumple con uno de los objetivos que es básicamente la participación.

3.02.03 Sistematización de talleres

A continuación se presenta una serie de sistematizaciones dentro de las cuales se describe los talleres y las actividades realizadas conforme un programa previo, orientadas a tecnificar a los docentes dentro de su lugar y horario de trabajo, fueron actividades que específicamente estuvieron orientadas a contrarrestar la situación de acoso.

3.02.03.01 Cuadro de resumen de capacitación: Educación en valores.

Cuadro de resumen de capacitaciones			
Objetivo general	Actividad realizada	Metas alcanzadas	Logros o dificultades
- Capacitar a los docentes para que tengan distintas técnicas de abordar la educación en valores.	-Taller informativo sobre los distintos valores, así como las formas de abordarlos para un mejor aprendizaje.	- Se brindó a los docentes fundamentación teórica sobre educación en valores.	-Hubo poca participación de parte de los maestros en los talleres.
	-Guía de actividades para la enseñanza del tema educación en valores. -Presentación de dramatización de valores.	-Se mostró el contenido de guía de actividades -Los maestros dramatizaron escenas que contenían distintos tipos de valores.	

3.02.03.02 Cuadro de resumen de la capacitación: Resolución de conflictos.

Cuadro de resumen de capacitaciones			
Objetivo general	Actividad realizada	Metas alcanzadas	Logros o dificultades
- Analizar la situación del profesorado ante los problemas escolares y buscar vías de solución.	-Taller informativo sobre conflictos y los tipos de conflictos, así como las formas de abordar la resolución de los mismos. - Guía de actividades para la resolución de conflictos. - Aplicar técnicas de resolución pacífica de los conflictos.	- Desarrollar y valorar el dialogo de actitudes cooperativas como medio y clima fundamental en la resolución de conflictos.	-Se otorgó muy poco tiempo para la actividad por parte de la directora.

3.02.03.03 Cuadro de resumen de capacitación: clima laboral.

Cuadro de resumen de capacitaciones			
Objetivo general	Actividad realizada	Metas alcanzadas	Logros o dificultades
– Motivar a los docentes acerca de la importancia de un clima laboral aceptable y el trabajo en equipo.	- Taller informativo sobre cómo mejorar el ambiente de trabajo y de la importancia del trabajo en equipo. - Actividad: creciendo el gusanito para fomentar el trabajo en equipo. - Guía de actividades para motivar el trabajo en equipo de los docentes.	- Analizar los problemas principales que afectan las actitudes y comportamientos de los docentes en el trabajo en equipo -Dar a conocer la importancia de un clima laboral positivo como herramienta contra el acoso. -los maestro interactuaron entre si para un trabajo en equipo.	-Existe mal clima laboral y no hay aceptación del mismo entre los maestros.

3.02.03.04 Cuadro de resumen de la capacitación: Comunicación asertiva

Cuadro de resumen de capacitaciones			
Objetivo general	Actividad realizada	Metas alcanzadas	Logros o dificultades
- Lograr la comunicación directa y exacta entre docentes-alumnos.	Taller informativo sobre la comunicación asertiva. - Guía de actividades para poner en práctica la comunicación asertiva. - Aplicación de técnicas para mejorar la comunicación asertiva.	- Analizar el proceso, características de la comunicación y colaboración entre los docentes. -Se dio a conocer la importancia de la comunicación asertiva para lograr los mejores frutos laborales. -Se practicaron técnicas variadas de comunicación asertiva	-se logró dar técnicas de comunicación distintas a las que ellos ya sabían.

3.02.03.05 Cuadro de resumen de la capacitación: Abordaje del acoso escolar en el salón de clases

Cuadro de resumen de capacitaciones			
Objetivo general	Actividad realizada	Metas alcanzadas	Logros o dificultades
- Desarrollar en el docente técnicas para un correcto abordaje en situaciones de acoso escolar, dentro del salón de clase.	-Taller informativo sobre el acoso escolar, sus formas de intervención y resolución dentro del salón de clase. - Guía de actividades para abordar el acoso escolar dentro del salón de clase. - Aplicación de técnica para disminuir el acoso escolar en los salones de clases.	- Adiestrar al docente para abordar correctamente situaciones de acoso dentro del salón de clase. -Hacer saber al maestro que está dentro sus responsabilidades servir de mediador para alcanzar soluciones al momento de un evento de acoso.	-se logro en el docente que utilizara técnicas distintas a las de gritar a los alumnos para que practiquen conductas inapropiadas.

3.03. Comentario conclusivo.

La participación de los docentes fue parte vital en el desarrollo y la obtención de resultados positivos en los talleres de capacitación más la disponibilidad de espacio físico que fue amplio, al igual que la seguridad necesaria para la utilización de equipo de proyección y sonido así como los materiales con los que contaron en el momento, se conservaron íntegros hasta su finalización.

3.04. Análisis general.

Tomando como punto de partida el acoso, que es un problema que se presenta en una cantidad considerable de escuelas públicas en Guatemala. La investigación se ha centrado en la E.O.R.M. No. 898 Catalina de Jesús Donis Aguilar. Y en la conducta acosadora que en la institución existe.

Y con la intención de provocar a los integrantes de dicha escuela al manejo adecuado de la conducta acosadora. La investigación la constituye un marco teórico sustentado por científicos comprometidos con la salud mental en las instituciones educativas como: (María Guadalupe Rincón, Suklin Amelia y Paulo Freire); del desarrollo evolutivo-constructivista del ser humano (Jean Piaget, , Lev Vygostky); sin dejar por un lado el aspecto psico-social autores como: (González Rey, Albert Bandura, Maritza Montero) entre otros. Esta última, la línea psicosocial es importante pues en donde se desenvuelve el acoso.

El tema de la investigación se acuñó en acoso escolar y no solamente en bullying que es un término que abarca las conductas violentas solamente entre niños estudiantes, el acoso se enfocó de manera integral, de esa misma manera se enfocó la metodología en que se tendría que manejar; involucrado a quienes tienen relación primaria y secundaria en la escuela; creando instrumentos y utilizando técnicas de medición como: entrevistas, listas de cotejo, observación e implementando talleres de reforzamiento a los dirigentes de la institución.

La creación de los instrumentos de medición tenían como objeto sondear la disponibilidad de la institución y sus integrantes indirectos a participar en un proyecto que pretende intervenir el acoso en el plantel y sus ramificaciones, obteniendo resultados positivos de hasta un 70% de una muestra de 14 maestros más su directora y personal de conserjería así como padres de familia, el proyecto se desarrolló en el edificio de la institución que cuenta con los espacios de aulas, patios y circulados con muro perimetral de block de pómez al igual que la infraestructura de la misma.

Aunque muy poca participación de los padres de familia, pero se trabajó con maestros que es el núcleo de educación y modelo de aprendizaje, se impartieron talleres de: educación en valores, resolución de conflictos, clima laboral, comunicación asertiva y abordaje de acoso escolar en clases.

En este último tema es cuando se da a conocer una guía para abordar eventos de acoso escolar dentro del salón de clases, que se elaboró con el objetivo de que fuese una herramienta en calidad de tutorial y que estuviese disponible y aplicable en situaciones emergentes de acoso.

Esto tomando en cuenta que los resultados que arrojaron las listas de cotejo aseveraban la existencia de acoso, pero también los resultados develaron la intencionalidad de los docentes a participar en proyecto anti-acoso.

Y aunque por parte de los investigadores, se cree que la acción que tomaron los docentes en contra del acoso escolar sea efímera, se tiene la certeza que se implantó un mensaje claro, sobre las deficiencias que provoca el acoso escolar.

Para finalizar los docentes mostraron su agradecimiento con palabras de invitación a los participantes de la investigación que realizaron sus labores en un periodo de un mes (15/4/2016 al 15/5/2016) a futuros proyectos propios del establecimiento en materia de violencia intrafamiliar.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y recomendaciones.

4.01. Conclusiones.

- En la mayoría de los casos de acoso siempre existe un detonante para que conducta violenta se ejecute.
- Los autores concluyen que no por ser una investigación con pocos instrumentos y una muestra reducida se degrada la información obtenida que para las necesidades de los objetivos del proyecto es esencial.
- Se concluye que los maestros de la escuela sí han tenido en algún momento que abordar un evento de acoso.
- Dentro de la escuela referida se descarta que existan casos en que los maestros sean víctimas de acoso por parte de los alumnos.
- En esta escuela se descarta la opción de expulsar a un alumno acosador aunque ya tenga historial de participación en los eventos de acoso suscitados dentro del plantel.
- Se concluye que no solo en la hora de recreo es cuando suceden los actos de acoso.
- Los maestros están de acuerdo en su mayoría de poseer la voluntad de trabajar en equipo para erradicar o disminuir el acoso escolar dentro del establecimiento.
- Se concluyó que la autoridad del establecimiento afronta los eventos de acoso de forma emocional.
- Los maestros carecen de asertividad al momento que los alumnos y alumnas trabajan como equipo en un evento de acoso.

4.02. Recomendaciones.

- A los próximos investigadores que deseen obtener resultados positivos y el debido manejo de los eventos de acoso escolar es necesario que se trabaje de manera integral.

- Se recomienda a la Universidad de san Carlos, en especial a la escuela de ciencias psicológicas capacitar al personal docente con más frecuencia para que se le dé el uso correcto a la guía de abordaje en casos de acoso.
- Se recomienda al personal docente no proceder de manera agresiva ante un evento de acoso en el cual ellos puedan ser las víctimas lo recomendable es que reporten el caso a dirección y entre todos los docentes abordar el tema.
- Se recomienda a los maestros trabajar con los alumnos con antecedentes de acosadores, otorgándoles responsabilidades dentro del salón de clases o fuera de este, pudiendo ser estas : limpieza, disciplina, reciclaje, decoraciones etc.
- Se recomienda a los maestros realizar las actividades escolares controladas de ser posible no mezclar los grados o secciones.
- A las autoridades institucionales solicitar a la Universidad de san Carlos apoyo no solo de carácter psicológico, para llevar a cabo programas que lleven el objetivo de solucionar el acoso escolar.
- Se recomienda a la autoridad del establecimiento que al momento de presentarse un evento de acoso dentro del establecimiento debe abocarse y actuar según los reglamentos estipulados y no de forma emocional.
- Se recomienda a los maestros que al momento de trabajar en equipo con los alumnos y alumnas un evento de acoso tengan claros los objetivos para resolver correctamente la problemática.

4.03. Bibliografía.

- Blanchard Giménez M, & Estibaliz Muzas, R. (2007) Acoso Escolar (desarrollo, prevención y herramientas de trabajo). 1ra. Ed. Madrid España: Siglo XXI, Narcea, S.A. Level,
- Bandura, A. (2006) Teorías de la Personalidad. Nicolás Di Caprio. Teorías Cognitivas y del Aprendizaje. México 2da. Ed. Mc. Graw Hill.
- Cruz, Manuel Tiempo de subjetividad, 1ra. Ed. Buenos Aires, Paidos, 1996. 240pp.
- Davis, S. (2008) Prevalencias y efectos de la intimidación. Bogotá. Editorial Norma.
- Fritz Piaget, J. (2005).Psicología Charles G. Mrorris, Albert A. Maisto, duodécima edición México. Pearson Educación México S.A. de C.V.
- Gálvez & Sobral, J. (2011) Bullying. El fenómeno del acoso escolar en Guatemala. Guatemala, MINEDUC.
- Gobierno de la república de Guatemala. (2011) MINEDUC Guía para la identificación y prevención del acoso escolar (Bullying). Guatemala.
- González Rey, F L. (2001) Sujeto y Subjetividad: una aproximación Histórico Cultural, México: 1ra. Ed. International thomson S.a. de C.V.
- Montero, M. (2006) Tensión entre Comunidad y Sociedad. Entre el Abuso y la Carencia. Buenos Aires: 1ra. Ed. Paidos.
- Orellana Escobar, S J. (2011) Subjetividad del paciente Psicossomático, Guatemala 1ra. Ed. Multigrafic.
- Rincón, M G (2011) Bullying: acoso escolar, México: 1ra. Ed. Trillas S.A. de C.V.

- Rodríguez S. T., & García Curiel M. L. (2007) Representaciones sociales: Teoría e investigación. México: 1ra. Ed. CUCSH-UDG Guanajuato 1045.
- Strauss Anselm, C.J. (2002) Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada, Turkía: 1ra. Ed. Universidad de Antioquia.
- Sukling A. & Temple C. (2001) Herramientas contra el acoso escolar: un enfoque integral. Australia: 1ra. Ed. Australia Council For Educational Research LTD.

4.04. E-grafía.

- www.monite.org[consulta: 5 de junio de 2015].
- [www. acosoescolarmexico.mex.tl](http://www.acosoescolarmexico.mex.tl) [consulta 7 de julio de 2015].
- medicablogs.diariomedico.com/psicopress/tag/psiquismo-infantil/ [consultado el 17 de julio de 2015].
- www.gobiernodecanarias.org/educación [Citado el 17 de mayo de 2015.].

4.05. Anexos

Anexo 1



Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC-

Centro Universitario Metropolitano – CUM –

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigaciones en Psicología - CIEPSs – “MayrAGutiérrez”

Centro de graduación Profesional



“Acoso escolar. Participación técnica e integral de los maestros para intervenirlo en la Escuela Oficial Rural Mixta No. 898 “Catalina de Jesús Donis Aguilar”

Entrevista a la directora del plantel

Nombre:

Estado civil:

Escolaridad:

Edad:

Religión:

Profesión:

Lugar de trabajo:

Temporalidad laboral:

Fecha actual:

Entrevistador:

- 1) ¿Cuáles son los casos de acoso escolar más relevantes que se han presentado en la escuela?
- 2) ¿Cuáles son las implicaciones de ser facilitadora para la prevención del acoso escolar con enfoque integral?
- 3) ¿Qué piensa acerca del trabajo de la USAC en su escuela, si fuera negativa; cuáles recomendaciones daría para mejorar el trabajo?
- 4) ¿Qué recomendaciones daría para el abordaje al tema del acoso respecto a la educación en valores, creencias y modificaciones de actitudes?
- 5) ¿cree que necesitaría más ayuda exterior para combatir otros problemas siempre en la línea de educación dentro de su escuela?
- 6) ¿Considera factible involucrar a padres de familia, alumnos y personal administrativo para llevar a cabo un programa de prevención del acoso escolar con un enfoque integral.

Anexo 2



Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC-

Centro Universitario Metropolitano – CUM –

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigaciones en Psicología - CIEPSs – “Mayra Gutiérrez”

Centro de graduación Profesional

“Acoso escolar. Participación técnica e integral de los maestros para intervenirlo en la Escuela Oficial Rural Mixta No. 898 “Catalina de Jesús Donis Aguilar”

NOMBRE de la capacitación:

Lugar y Fecha:

Observador

Cuadro de resumen de capacitaciones			
Objetivos generales	Actividad realizada	Metas alcanzadas	Logros o dificultades

Anexo 3



Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC-
Centro Universitario Metropolitano – CUM –
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología - CIEPSs – “Mayra Gutiérrez”
Centro de graduación Profesional



“Acoso escolar. Participación técnica e integral de los maestros para intervenirlo en la Escuela Oficial Rural Mixta No. 898 “Catalina de Jesús Donis Aguilar”

Tema: Abordaje del acoso escolar en el salón de clase.

Objetivo: enseñar al niño a controlar su enojo en contra de otros alumnos dentro del salón de clase.

GUÍA PARA ABORDAR EVENTOS DE ACOSO ESCOLAR DENTRO DEL SALÓN DE CLASE.

Calmarse.

Procedimiento: Cuando un conflicto se vuelve tan volátil que estalla la violencia, los participantes probablemente no son capaces de manejar las cosas de manera no violenta hasta que parte de la emoción expuesta en el conflicto se haya disipado. Hay varias maneras de calmar a los rivales:

1. Establezca esquinas para calmarse. Estas son áreas a las que se envía a los peleadores, no para castigarlos sino para que se tranquilicen. Obviamente, hay que separar las esquinas de cada luchador. Cuando ellos se sientan más calmados, pueden retirarse de las esquinas.

2. Haga que los niños ensayen el respirar profundamente. Hágales tomar respiraciones lentas y profundas mientras usted cuenta hasta diez, y luego de diez a uno.
3. Haga que los participantes se sienten en silencio durante unos minutos. Serenarse disminuye automáticamente el conflicto, pero no lo resuelve. El término técnico para esto es posponer. Sin embargo, a veces dos peleadores se calman y se dan cuenta que podrían simplemente haberse evitado todo el asunto. En este caso, usted debe verificar que no queden resentimientos y luego permitirles irse.

Arbitrar.

Procedimiento: La mayoría de prácticas de resolución de conflictos que usted realizará entre los niños será la mediación o arbitraje. Es una manera de ayudar a las personas a manejar sus diferencias en presencia de un observador imparcial, calmado y que mantiene la justicia. La justicia es muy importante para los niños; usted debe intentar ser tan imparcial como sea posible.

La mediación toma tiempo y usted debe darle el tiempo que requiera. El siguiente es un procedimiento eficaz:

1. Dígales a los niños que cada uno de ellos tendrá la oportunidad de contar su versión de la historia sin interrupción.
2. A medida que cada niño habla, haga que primero diga cuál era el problema y luego lo que pasó durante el conflicto.
3. Si el problema todavía existe, ayude a los participantes a desarrollar algunas soluciones posibles y a escoger una para llevar a cabo.
4. Si el problema ya no existe, pregúnteles a los participantes si había maneras más eficaces de resolver el problema que la que escogieron.

Escucha reflectiva.

Procedimiento: la escucha reflectiva o activa es una manera de parafrasear y repetirle a quien habla lo que ha dicho. Esto le da una oportunidad al interlocutor para afirmar o corregir nuestra percepción. Es una técnica de mediación muy útil.

La escucha reflectiva no es una técnica de resolución de conflictos por sí misma. Es reconocida en los círculos de resolución de conflictos como un mecanismo para clarificar la percepción. También le permite a uno identificar más claramente lo que las personas piensan y sienten sobre una situación de conflicto. A veces esto es suficiente para resolver el conflicto. Otras veces, puede simplemente ayudarnos a definir el problema claramente.

1. Usted puede reflejar usando frases tales como "parece que....." "en otras palabras,....." o "lo que quieres decir es....."
2. Cuando recurra a parafrasear, intente reflejar el contenido emocional al igual que el fáctico. La siguiente fórmula es útil para lograr la clave: "Parece que te sientes..... Porque....." Si esta fórmula le parece forzada y poco natural, no se preocupe. Encontrará que pronto la incorpora, adaptándola a su lenguaje natural.

El escuchar de manera reflectiva tiende a desacelerar las interacciones. Tenga presente que está diseñada para clarificar las situaciones, no para retardarlas de manera enloquecedora. Úsela de forma selectiva.

Contar historias.

Procedimiento: La técnica de contar historias o cuentos ayuda a los niños pequeños a distanciarse de un conflicto para que puedan discutir sus conductas. Es especialmente buena para la resolución pública de conflictos.

1. Cuente la historia de la situación de conflicto usando el formato "había una vez.....". (Cambie los nombres de los participantes, si piensa que es importante. Según mi experiencia, hacer eso a menudo reduce la historia a un juego de adivinanzas).

2. Cuando la historia alcance el punto del conflicto, deténgase y pida sugerencias a la clase sobre cómo resolverlo.
3. Incorpore una de las sugerencias en la historia, y hágala llegar a una conclusión.
4. Pregúnteles a los participantes en el conflicto si esto satisfaría realmente sus necesidades y si es algo que ellos podrían ensayar la próxima vez que tengan un problema.

Esta técnica puede adaptarse para mediar conflictos entre estudiantes mayores. Hágales contar la historia del conflicto en tercera persona, como si fueran observadores neutrales. Nuevamente, esto puede proveer la suficiente distancia a los niños para analizar la situación y su conducta sin sentirse amenazados.

Tiempo de retirada.

Procedimiento: Esta técnica es útil para liberar poco a poco a los niños de su dependencia de usted para resolver todos sus conflictos.

1. Cuando los estudiantes le traigan un conflicto, envíelos a un sitio tranquilo del salón. Deles tres minutos para manejar el problema sin su ayuda.
2. Después de tres minutos, vea si han llegado a una solución. Si no, proceda como si estuviera oyendo hablar por primera vez del conflicto.
3. Si llegaron a una solución, felicítelos y pregunte sobre la solución.

Cuestionario de pelea:

Procedimiento: El cuestionario de pelea (ver gráfico en la página siguiente) es una manera de lograr que los niños observen cuidadosamente un conflicto en el que están involucrados. Yo hago que los llenen como una de las consecuencias (efectos o “sanciones”) ante infracciones a la regla de “no pelear en el salón”.

1. Cuando los niños se hayan tranquilizado de su pelea, señale lo absurdo de pelear. No pida una explicación. En cambio, deles un “cuestionario de pelea” para que lo llenen.

2. Cuando los hayan completado, léalos con los participantes. No discuta cómo o por qué se desarrolló el conflicto, sino lo que los estudiantes han dicho que harán en una situación semejante en el futuro. Pregunte, “¿Esta acción resolverá el problema mejor que pelear?”
3. O, haga que los peleadores intercambien de cuestionarios cuando terminen y que escriban sus reacciones ante las anotaciones del otro.

Nombre:

Cuestionario de pelea.

¿Con quién peleaste?

¿Cuál fue el problema?

¿Por qué empezaste a pelear? (2 razones)

¿Por qué peleó la otra persona contigo?

¿Pelear soluciona el problema?

¿Puedes decir 3 cosas que ensayarías si esto sucede otra vez?

1.

2.

3.

¿Quieres decirle algo a la persona con quien peleaste?

El cuestionario de pelea proporciona una idea clara de cómo proceder hacia una solución del conflicto. Igualmente, me ha mostrado en diversas ocasiones que algunos de los niños necesitan trabajar sobre habilidades de cooperación específicas.

Llenar el cuestionario de pelea también les da una oportunidad a los participantes para calmarse antes de confrontarse el uno al otro.

El método de discusión JUSTA.

Procedimiento: Esta adaptación del Método de Pelea Justa les proporciona a los estudiantes mayores de primaria un esquema amplio pero eficaz para resolver sus diferencias. Las reglas para cada participante son:

1. Cuente los hechos tan serenamente como sea posible. Refiérase sólo a la situación actual, no al pasado o al futuro.
2. Exprese cómo se siente. Hable sobre sus sentimientos sin hacer comentarios negativos sobre la otra persona.
3. Averigüe que puede hacer en esa situación. Intente pensar en una solución que sea satisfactoria para todos los participantes en el conflicto.

Esta técnica requiere alguna práctica, y los juegos de roles pueden proporcionarla.

Mientras los niños se acostumbran a usar la técnica, usted debe estar presente como mediador. Es útil anunciar el procedimiento, a modo de recordatorio de los pasos.

Los juegos de roles.

Procedimiento: Los juegos de roles como técnica de resolución de conflictos implican dramatizar una situación de conflicto que se ha presentado, para ayudar a los estudiantes a obtener una nueva comprensión de sus conductas.

1. Describa la situación del conflicto, dándoles el momento, el lugar y los antecedentes. Defina los roles a ser actuados y pídale a los participantes que los actúen, o solicite voluntarios.
2. Haga que los actores representen el conflicto. Si se atascan, ayúdeles con preguntas claves. Hágalo brevemente.
3. Detenga la actuación en el punto del conflicto. Pídale sugerencias al público sobre lo que podría hacerse después. Luego, haga que los actores incorporen una de la sugerencias en el juego de roles y lo terminen.
4. Discuta siempre sobre el juego de roles cuando haya terminado. ¿Cómo podría haberse prevenido el conflicto? ¿Cómo se sentían los personajes en la situación? ¿Fue una solución satisfactoria? ¿Qué otras soluciones podrían haber funcionado?

Antes de que usted empiece a usar los juegos de roles como una técnica de resolución de conflictos, haga que los niños practiquen con situaciones hipotéticas. Éstas son menos amenazantes que las situaciones de conflicto reales. Tenga en cuenta, también, el hecho de que a todos los estudiantes no les gusta participar en juegos de roles. La técnica no necesariamente debe usarse siempre para soluciones públicas. También funciona bien en privado, aunque se requiere que usted esté presente para guiarla.

Los títeres de problemas.

Procedimiento: Los títeres de problemas se usan como actores de los juegos de roles. Los títeres les proporcionan a los niños pequeños la suficiente distancia de un conflicto para discutir su propia conducta sin sentirse amenazados.

1. Tenga varios títeres disponibles, y explique su uso a los niños: "Éstos son los títeres de problemas. Ellos están para ayudarles a resolver sus problemas". Yo siempre les doy un trato especial en la clase a los títeres de problemas. Viven en una caja de zapatos marcada especialmente. Hago que los niños les pongan nombres y cada títere se marca con una "P" grande.
2. Cuando haya un conflicto, use los títeres para dramatizar la situación ante un grupo o en privado. A menos que usted tenga niños mayores que hayan experimentado con títeres, probablemente tendrá que manejarlos usted mismo.
3. Detenga el juego de roles de títeres en el punto de conflicto. Solicite sugerencias para resolver el problema. Incorpore una de estas sugerencias y termine el juego de roles.

Mímica.

Materiales: Quince o veinte tarjetas con un sentimiento escrito en cada una.

Procedimiento: Esta actividad produce un buen cambio de ritmo. Es una manera de hacer que los niños se levantan y se muevan después de que han estado sentados por un tiempo.

1. Haga que un estudiante tome una tarjeta y lea el sentimiento escrito. Los otros niños deben reaccionar con sus caras y cuerpos ante tal sentimiento.
2. De manera alternativa, haga que un estudiante tome una tarjeta y que actúe sin mostrársela al grupo. El grupo debe intentar adivinar el sentimiento escrito en la tarjeta.

Diccionario de sentimientos.

Materiales: Revistas, papel, lápices o marcadores.

Procedimiento:

- 1 Marque hojas de papel con nombres de diferentes sentimientos. Haga que los niños busquen en las revistas fotos o dibujos que ilustren los sentimientos.
- 2. Los niños más mayores pueden realizar asociaciones sobre esos sentimientos con la técnica de lluvia de ideas. También pueden buscar diferencias más sutiles entre las emociones.

Emociones manipuladas.

- Procedimiento: Haga que los estudiantes encuentren ejemplos de sonidos o música que evocan sentimientos. Luego pídales que encuentren imágenes que producen lo mismo.
- Use esta actividad como un punto de partida para discutir con los estudiantes mayores sobre cómo los sentimientos son manipulados por los medio de comunicación. Discuta por qué esto es útil para algunas personas (como los vendedores) y por qué es beneficioso para los estudiantes ser conscientes de esto. Haga que los estudiantes lleven un diario durante una semana donde escriban cuándo y cómo sus emociones intentan ser manipuladas.

La agresión.

Procedimiento:

1. Escriba la palabra “agresión” en el tablero y explique qué significa un “esfuerzo por herir a otros física o emocionalmente.”
2. Pregunte, ¿"alguna vez se han comportado agresivamente? ¿Qué les hizo sentir que querían herir a alguien?" Explique, "en las situaciones de conflicto, las personas a veces se comportan agresivamente porque están enfadadas o frustradas. Durante las próximas semanas, estaremos observando formas de expresar las emociones de manera no agresiva".

3. Haga esto con varias sugerencias diferentes si tiene tiempo. Incluya una o dos que no funcionen. Esto ayuda a los niños a pensar plenamente las consecuencias de sus sugerencias.
4. Cuando usted haya incorporado una solución que parece funcionar, pregúnteles a los participantes en el conflicto si ésta es una solución satisfactoria para ellos. Si lo es, el conflicto está resuelto y los títeres de problemas pueden guardarse temporalmente.

Anexo 5



Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC-
Centro Universitario Metropolitano – CUM –
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología - CIEPSs – “Mayra Gutiérrez”
Centro de graduación Profesional

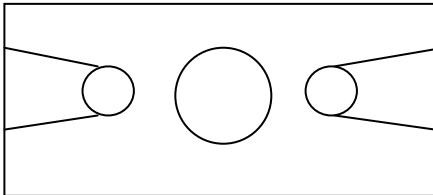
Lista de cotejo

“Acoso escolar. Participación técnica e integral de los maestros para intervenirlo en la Escuela Oficial Rural Mixta No. 898 “Catalina de Jesús Donis Aguilar”

No.	ITEMS	si	no
1	¿Cree usted que el acoso escolar se da sin ninguna razón aparente?		
2	¿Alguna vez ha tenido que abordar un tema de acoso?		
3	¿Se da el acoso en alumnos hacia los maestros?		
4	¿Apoya la decisión de expulsar al alumno acosador?		
5	¿Es a la hora de recreo es cuando suceden los eventos de acoso?		
6	¿Lo ve más en niñas que niños?		
7	¿Existen otras entidades que los apoyen en el combate del acoso?		
8	¿Cuentan con un programa de la misma índole?		
9	¿Cree que el acoso tiene que ver en el tema de la deserción escolar?		
10	¿Posee voluntad para combatir al acoso de manera integral con sus colegas?		
observaciones			

Anexo 6

Croquis de E.O.R.M. No.898 Catalina de Jesús Donis Aguilar. Primer Nivel, vista
Planta

Aula de Primero B		Aula de Segundo A	Aula de Primero A		Baño Niñas	Baño Niños	Aula de Sexto B	Aula de Segundo B
Pasillo								Patio
Bodega	Cocina			Entrada				Bodega
	Dirección							

Croquis de E.O.R.M. No.898 Catalina de Jesús Donis Aguilar. Segundo Nivel, vista
Planta

Aula de Cuarto A	Aula de Sexto A	Aula Vacía	Aula de Quinto A	Aula de Tercero A
				Aula de Tercero B

Anexo 7

A continuación se brindan unas imágenes en las cuales se puede apreciar como se realizaron los talleres con el personal docente.





