

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



MEMORIA LABORAL

P.E.T.A.E.N.G.

**ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA
LA PREVENCIÓN DE VIOLENCIA EN LA UNIDAD
EDUCATIVA SOLIDARIDAD**

POR: MARCOS ANTONIO HUALLPA CONDORI

TUTOR: M. Sc. MARCOS PÉREZ LAMADRID

LA PAZ – BOLIVIA

Diciembre 2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo

a mis padres:

Eusebio Huallpa Yujra y

Ancelma Condori Mamani

sin los cuales, sin su apoyo

incondicional, no hubiese

logrado concretar

la labor académica

profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios por todo.

A toda mi allegada familia.

A mi prestigiosa alma máter.

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria
Agradecimientos

Resumen

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I MARCO INSTITUCIONAL	4
1.1 Descripción de la institución	4
1.2 Identificación del problema.....	8
CAPÍTULO II DESARROLLO LABORAL	42
2.1 Objetivos de la intervención laboral.....	42
2.2 Descripción de las funciones y tareas.....	42
2.3 Resultados alcanzados.....	60
2.4 Lecciones aprendidas y buenas prácticas (vinculadas a la intervención).....	63
CAPÍTULO III DESEMPEÑO LABORAL	71
3.1 Aprendizaje laboral	71
3.2 Logros profesionales	73
3.3 Límites y dificultades	74
CAPITULO IV DESCRIPCIÓN DE LA PROYECCIÓN PROFESIONAL	77
4.1 Planteamiento de futuros desafíos a nivel profesional	77
GLOSARIO.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	

RESUMEN

El objetivo de la presente Memoria Laboral es la presentación de una experiencia laboral adquirida en el área de la Psicología Educativa facilitado por la asunción de Director institucionalizado. Por ende se presenta la implementación de las estrategias de resolución de conflictos para la prevención de violencia en la unidad educativa “Solidaridad” en la gestión 2018-2019 - 2020. Los centros escolares son espacios de convivencia, interacción y aprendizaje donde habitan los protagonistas de la educación que dura alrededor de doce a catorce años (2 de inicial, 6 de primaria y 6 de secundaria), así mismo por la falta de tolerancia y respeto en la interacción de la comunidad educativa surgen conflictos interpersonales, estos problemas muchas veces generan el fenómeno de la violencia escolar en sus diferentes manifestaciones. La violencia escolar es definida como el hostigamiento con el uso de la fuerza o poder en el entorno educativo entre estudiantes, padres de familia, profesores, mediante el empleo de agresiones físicas, psicológicas, sociales. La importancia de esta problemática reside en los efectos, impactos y consecuencias negativas que provoca en la comunidad educativa si no se detecta y trata a tiempo, como ser el abandono escolar, la deserción, el fracaso escolar, autolesiones, bullying a veces el suicidio. Para combatir la violencia se plantean acciones mediante la resolución de conflictos como estrategia para la reducción, prevención, intervención y contención del fenómeno de la violencia, la cual se basa en una cultura de la convivencia pacífica en el contexto educativo. La convivencia pacífica en la comunidad educativa es determinante para el desarrollo de las actividades escolares, porque cuando se establecen relaciones respetuosas, hay una buena comunicación y coadyuva a resolver conflictos que son una constante en la labor educativa. Esta experiencia denota desde el panorama de la institución, estableciendo el problema, delimitando los objetivos de la intervención laboral, describiendo tareas, resultados, lecciones aprendidas, buenas prácticas, logros, dificultades, y la proyección profesional.

ABSTRACT

The objective of this Labor Report is to present a work experience acquired in the area of Educational Psychology facilitated by the assumption of institutionalized Director. Therefore, the implementation of conflict resolution strategies for the prevention of violence in the “Solidaridad” educational unit in the 2018-2019 - 2020 management is presented. Schools are spaces for coexistence, interaction and learning where the protagonists of an education that lasts around twelve to fourteen years (2 of initial, 6 of primary and 6 of secondary) live, also due to the lack of tolerance and respect in the interaction of the educational community interpersonal conflicts arise, these problems often generate the phenomenon of school violence in its different manifestations. School violence is defined as harassment with the use of force or power in the educational environment between students, parents, teachers, through the use of physical, psychological and social aggressions. The importance of this problem lies in the effects, impacts and negative consequences that it causes in the educational community if it is not detected and treated in time, such as school dropout, dropout, school failure, self-harm, bullying, sometimes suicide. To combat violence, actions are proposed through conflict resolution as a strategy for the reduction, prevention, intervention and containment of the phenomenon of violence, which is based on a culture of peaceful coexistence in the educational context. Peaceful coexistence in the educational community is decisive for the development of school activities, because when respectful relationships are established, there is good communication and it helps to resolve conflicts that are a constant in educational work. This experience denotes from the perspective of the institution, establishing the problem, defining the objectives of the labor intervention, describing tasks, results, lessons learned, good practices, achievements, difficulties, and professional projection.

PALABRAS CLAVE

Violencia escolar, convivencia, estrategias, resolución de conflictos, cutting, bullying, resiliencia, habilidades sociales.

KEYWORDS

School violence, coexistence, strategies, conflict resolution, cutting, bullying, resilience, social skills.

INTRODUCCIÓN

La presente memoria laboral aborda las estrategias de resolución de conflictos para la prevención de violencia en la unidad educativa “Solidaridad”. Por lo tanto el objeto de interés es la violencia escolar, que como muchos teóricos plantean, es un fenómeno complejo, no solo de medir, sino de prevenir y tratar. Los factores que están detrás de la violencia escolar son muchos y variados.

En los espacios educativos han existido siempre problemas de convivencia, que suele desencadenar la violencia escolar por marcadas diferencias personales, actitudinales, muchas veces por el maltrato infantil que sucede en el hogar y se replica en la unidad educativa entre pares. Mejorar la convivencia en la escuela empieza a resultar apremiante, la formación del profesorado como una de las mejores formas de hacer frente a los problemas de convivencia y violencia escolar es un factor que coadyuvará mucho.

Es por ello que esta memoria laboral gira en torno a aspectos relacionados con la violencia escolar y la resolución de conflictos, entendida como lo señala Sahuquillo (2009), “en una cultura de la mediación enfocada hacia la transformación de las relaciones y la construcción del grupo como suma de individualidades comprometidas” entonces basado en un trabajo de observación directa de la problemática y la resolución del conflictos en la unidad educativa Solidaridad.

La unidad educativa Solidaridad está ubicada en la urbanización del mismo nombre, perteneciente al Distrito Municipal Nro. 5 aproximadamente a 5 kilómetros de la Ceja de El Alto. El cual pertenece a la educación regular. Fue creada el 20 de marzo del año 2000, cuenta con el Certificado de Registro de Unidades Educativas y el código SIE de la Unidad Educativa es 40730398. Cuenta al presente con los niveles de inicial, primaria

y secundaria. Actualmente cuenta con 21 años al servicio a la educación en la comunidad educativa.

El propósito de esta memoria laboral es plantear acciones para disminuir la violencia y fomentar la convivencia escolar demostrando que la resolución de conflictos coadyuva a la prevención de la violencia escolar; es decir: profesores, padres de familia, junta escolar y Dirección pueden ayudar a la prevención y contención de la violencia escolar, que ayude a los estudiantes que son víctimas de la misma o a la comunidad educativa.

En este contexto las funciones principales del cargo fueron la de desarrollar un trabajo de planificación, organización, ejecución y evaluación de actividades que coadyuven a la intervención psicológica de la violencia escolar por medio de la resolución de conflictos en la comunidad educativa.

Los aprendizajes laborales obtenidos, fueron la experiencia en el ámbito del área de la psicología educativa en la intervención de la violencia escolar por medio de la resolución de conflictos. Para lo cual se desarrollaron procesos de entrevista, report intervención, contención y seguimiento.

Para tal efecto la presente memoria se desarrollará a partir de capítulos que se presentarán de la siguiente manera:

La primera parte de este trabajo corresponde al marco institucional desde la descripción de la institución, posteriormente la identificación del problema en cuanto a la violencia escolar, la importancia de realizar el estudio y conocer más este tema, para saber de qué manera contribuirá a nuestra sociedad en conjunto, posteriormente se presentarán los objetivos tanto general como específicos que nos ayudaran y orientan a desarrollar la memoria laboral.

La segunda parte está conformada por el desarrollo laboral donde se presentarán los objetivos de la intervención laboral relacionados al cargo desempeñado con la temática abordada, así como las bases teóricas que las sustentan y argumentan, haciendo un

análisis de las diferentes teorías que han surgido a lo largo de las últimas décadas, es decir, las diferentes concepciones de violencia escolar, el concepto, su evolución. También se presentará la descripción de las funciones y tareas que se realizó.

En la segunda parte también se presentan los resultados alcanzados en la presente memoria laboral comprendidas entre las lecciones aprendidas y las buenas prácticas que menciona acciones favorables y no favorables respectivamente.

En la tercera parte se abordará el desempeño laboral tomando en cuenta el aprendizaje laboral donde se describen los aprendizajes obtenidos en la experiencia laboral y las competencias adquiridas.

También se exponen los logros profesionales, así mismo se describen los límites y dificultades presentadas en el desarrollo de la experiencia en función a las funciones desarrolladas que tuvieron incidencia relevante en el trabajo de afrontamiento de la violencia escolar de la comunidad educativa.

En la cuarta parte del presente documento denominada: descripción de la proyección profesional, planteamiento de futuros desafíos a nivel profesional señalando las metas personales, planteamientos futuros que se emprenderá a corto y largo plazo a nivel profesional como psicólogo educativo.

CAPÍTULO I MARCO INSTITUCIONAL

1.1 Descripción de la institución

La unidad educativa “Solidaridad” está ubicada en la urbanización del mismo nombre. Una vez que llegaron los asentados al predio El Ingenio, y a solicitud y demanda de las familias, surge la creación de una nueva unidad educativa para niños y jóvenes de la nueva urbanización. Es así que el año 2000, con la presencia de autoridades padres de familia y vecinos se funda el colegio con el nombre de “Técnico Humanístico Solidaridad” iniciando sus actividades escolares en los niveles de inicial, primaria y secundaria.

La Unidad Educativa “Solidaridad” se encuentra situada en la calle Ecuador s/n. a 15 minutos de la zona Ballivián, perteneciente al Distrito Municipal Nro. 5 aproximadamente a 5 kilómetros de la Ceja de El Alto.

La Unidad Educativa fue creada el 20 de marzo del año 2000, con el nombre de “Solidaridad” cuenta con el Certificado de Registro de Unidades Educativas y el código SIE de la Unidad Educativa es 40730398. Cuenta al presente con los niveles de inicial 1º sección (38 estudiantes) y 2º sección (35 estudiantes); primaria (230 estudiantes) y secundaria (227 estudiantes). Teniendo un total de 530 estudiantes. Además la institución cuenta con 11 profesores de primaria y 12 profesores de secundaria, más el personal administrativo (4). Actualmente cuenta con 20 años de servicio a la educación en la comunidad educativa a la que pertenece.

De acuerdo al registro de kárdex de la institución educativa, se tiene un aproximado de 200 familias, el 70% de los padres de familia emigra de las provincias aledañas a la ciudad de La Paz, los mismos que tienen solo formación escolar básica o ninguna, son trabajadores por cuenta propia y/o comerciantes en la ciudad de El Alto, solo un 30% tiene formación académica superior.

El colegio cuenta con treinta aulas ubicadas en tres bloques, dos laboratorios que a la fecha no cuentan con los instrumentos para su correcto funcionamiento, un salón amplio que no tiene mobiliario, pero que se utiliza para eventos curriculares, tres canchas deportivas y un área para esparcimiento. Cuenta con una biblioteca que poco a poco se fue equipando para el beneficio de los estudiantes.

Misión

Formamos estudiantes críticos, reflexivos, cooperativos, innovadores, humanistas con liderazgo, a través de la práctica de valores, profundidad de conocimiento y experiencias cotidianas, para ser parte activa en la construcción de nuestra comunidad.

Visión

Ser una unidad educativa que desarrolle la formación integral del estudiante tomando en cuenta su diversidad e identidad, fomentando el espíritu de superación, cooperación, respeto, solidaridad, creatividad y sentido de la trascendencia para una mejor sociedad.

Objetivos institucionales

Objetivo general

Fortalecer el desarrollo integral y holístico además del pensamiento crítico, reflexivo y productivo con la aplicación del modelo sociocomunitario productivo, logrando que los estudiantes comprendan, valoren y apliquen sus conocimientos desde una visión holística, considerados como medio para satisfacer las necesidades de la comunidad educativa, desarrollando capacidades, habilidades y destrezas humanísticas, tecnológicas y científicas con un elevado clima institucional entre sus agentes educativos para el vivir bien.

Objetivos específicos

- Mejorar la calidad educativa en el marco de la nueva reforma educativa Avelino Siñani Elizardo Pérez 070

- Concretar curricularmente una educación integral y holística, desarrollando el ser, saber, hacer y decidir.
- Cumplir y hacer cumplir las normativas en vigencia.
- Formar estudiantes críticos, reflexivos de sus procesos de aprendizaje.
- Cuidar la infraestructura y mobiliario de la comunidad educativa
- Realizar actividad física para el vivir bien
- Atender a estudiantes con dificultades de aprendizaje como talento extraordinario y la inclusión de estudiantes en la educación regular

Modelo educativo

El Sistema Educativo Plurinacional desde la gestión 2010 adopta el Modelo Educativo Socio-Comunitario Productivo señala que los procesos educativos deben ser orientados a la formación integral y holística, descolonizadora, productiva, comunitaria, intra e intercultural y plurilingüe.

El modelo educativo se concreta en la unidad educativa mediante el proyecto sociocomunitario productivo que toma como referente a una problemática priorizada del contexto educativo, el Plan Anual Bimestralizado armonizando los elementos curriculares en campos de saberes y conocimientos y el plan de desarrollo curricular con los momentos metodológicos que son la práctica, teoría, valoración, producción y evaluación.

Ley 070

La ley 070 denominada Avelino Siñani Elizardo Pérez establece que todas las personas tienen derecho a una educación fiscal y gratuita hasta el bachillerato. Que la educación constituye una función suprema y primera responsabilidad del estado, garantizando la participación social.

Según la ley 070 (2010) en su capítulo I artículo 9 educación regular: señala que es la educación sistemática, normada, obligatoria y procesual que se brinda a todas las niñas,

niños, adolescentes y jóvenes desde la educación inicial en familia comunitaria hasta el bachillerato, permite su desarrollo integral brinda la oportunidad de continuidad en la educación superior de formación profesional y su proyección en el ámbito productivo, tiene carácter intracultural, intercultural y plurilingüe en todo el subsistema educativo.

Estructura organizativa

La unidad educativa según su estructura organizativa quien está al frente y cabeza de la institución y como representante legal es el Director de la institución, como control social está el concejo educativo social comunitario, después el plantel docente que trabaja en aula desarrollando contenidos curriculares, seguido del plantel administrativo, continuando con los padres de familia y los estudiantes.

De acuerdo con Hughes, Cavell y Willson, (2001) La unidad educativa presenta una jerarquía y una organización que en ocasiones genera situaciones de discrepancia y conflicto. Estas circunstancias también pueden provocar la aparición de conductas agresivas. De la interacción profesorado- alumnado se va a extraer información de enorme importancia que utilizara el resto de compañeros para realizar juicios de aceptación y rechazo.

Áreas de acción de la organización

El área de acción de la unidad educativa se basa en un conducto regular formal el cual es el medio a través del cual se comunican en esta organización para transmitir disposiciones, órdenes, solicitudes, consignas, reclamaciones e informes que fluyen de arriba hacia abajo por jerarquía de la organización educativa.

El conducto regular educativo, el cual deviene según autoridades superiores, es decir los lineamientos de trabajo y diseño curricular preceptos desde el Ministerio de Educación, Dirección General de Educación Regular, posterior a ello la Dirección Departamental de Educación La Paz; por orden de jerarquía viene la Dirección Distrital de Educación y

como brazo operativo está la Dirección del colegio que trabaja con la comunidad educativa Solidaridad.

La Dirección de la unidad educativa trabaja estrictamente bajo la orden de la Dirección Distrital de Educación del distrito educativo al cual pertenece, en este caso supeditado al distrito educativo El Alto – 1 donde geográficamente se encuentra la institución.

También la Dirección de la unidad educativa trabajó a nivel interinstitucional con el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto con el área de educación específicamente en cuanto a inmobiliario, refacción del centro educativo, POA de la unidad educativa según a la población del estudiantado para cubrir necesidades de infraestructura y otros.

Así mismo se trabajó con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del sub distrito municipal 5 para la atención de casos de violencia que se presentaban en la comunidad educativa, los cuales se debía de remitir a esta instancia para la colaboración en el área legal, psicopedagógica, como de orientación.

En coordinación se trabajó con el centro de salud de la jurisdicción, “Santa Rosa de Lima” para planificar vacunas contra el tétanos, atención de caries, desparasitación, toma de talla y peso, prevención de enfermedades, este trabajo enfocado a estudiantes y padres de familia.

Con la policía Boliviana de la jurisdicción del distrito cinco para trabajar normas sociales, educación vial, orden vial, entre otros. Con organizaciones no gubernamentales para el apoyo a la educación de los estudiantes.

1.2 Identificación del problema

El rol social que tiene la escuela en la formación integral y holística de los estudiantes en los preceptos que emanan desde el Ministerio de Educación; con la ley 070 Avelino Siñani Elizardo Pérez con el Modelo Educativo Socio Comunitario Productivo del desarrollo de las competencias del ser, saber, hacer y decidir; es decir en cuanto a los

valores, a los conocimientos, las habilidades y destrezas y la toma de decisiones en el entorno de convivencia.

Como señala Pérez Gómez (2009) “la escuela como institución social, desarrolla y reproduce su propia cultura. Estas tradiciones, costumbres rutinas y rituales se estimulan, conservan y reproducen a través del tiempo. Logrando con ello condicionar el tipo de vida que se desarrolla al interior de la escuela. Por tanto, comprender las interacciones producidas en el contexto escolar requiere entender las características de esta institución social” el cotidiano vivir en la institución educativa afecta la conducta por medio de la interacción entre las personas de una u otra manera.

Durante el trabajo desarrollado como Director institucionalizado de la unidad educativa “Solidaridad” durante tres años en las gestiones 2018-2019-2020, abrió la posibilidad de ejercer también el rol de estudiante egresado de la carrera de psicología; realizando la interacción constante con la comunidad educativa, además se pudo evidenciar e identificar diferentes tipos de problemáticas entre ellas la más alarmante: la violencia escolar, que era una constante en la labor y que se reproducía cíclicamente en el entorno educativo.

Fernández (2003) señala que pretender que un centro educativo se mantenga en una calma continua es alejarse de la realidad escolar, por ello los conflictos y el mal comportamiento hay que admitirlos como parte de la vida cotidiana del centro escolar y como elemento de responsabilidad profesional, es decir, un aspecto de la profesión y no tanto un impedimento para el desarrollo de la tarea docente.

La convivencia in extensa en la comunidad educativa daba lugar a que se presenten conflictos entre los protagonistas del proceso educativo, en ocasiones desencadenando hechos de violencia verbal, física, psicológica dentro como fuera de la institución.

También en el trabajo desarrollado se pudo identificar que existían familias monoparentales, por diferentes razones entre las cuales tenemos: la falta de comprensión

entre la pareja por falta de madurez de la misma, violencia de género de varones a mujeres como de féminas a hombres magnificadas por el consumo de alcohol, embarazos precoces de adolescentes, problemas económicos para la manutención familiar, actos bochornosos de infidelidad que desencadenaban en conductas violentas en el hogar como en la institución educativa.

Desde el punto de vista de la organización mundial de la salud OMS (2002), La violencia es: El uso intencional de la fuerza física o el poder, la amenaza o el hecho contra uno mismo, contra otra persona o contra un grupo, una comunidad, que puede producir o tiene una alta probabilidad de provocar una lesión, muerte, daño psicológico, afectar al desarrollo o generar privaciones.

En el gabinete escolar de la unidad educativa se atendieron casos de diferente índole en el tiempo y espacio, una constante que no pudo pasar desapercibida por su magnitud fue la violencia escolar: peleas entre pares, agresiones verbales entre profesores y estudiantes, siendo el más complejo el de la violencia intrafamiliar. Estudiantes que golpeaban a sus compañeros, o destruían mobiliario o dañaban la infraestructura, profesores que ejercían abuso de autoridad con las notas como coerción a los estudiantes, padres de familia coléricos contra sus hijos o maestros.

A continuación se mencionan algunas situaciones cotidianas que tuvieron que ser atendidas:

- Un niño que era víctima de bullying o acoso escolar por parte de sus compañeros con golpes, insultos a través del tiempo.
- Otro en donde la profesora de matemática en el nivel secundario se “agarró” con su hijo tratándolo mal por el simple hecho de reclamarle sobre el porqué de su nota.
- Una estudiante de la promoción que era golpeada por su padre en estado de ebriedad, además de dejarle hematomas en el cuerpo y le vociferaba que no era su hija.

- También se atendieron situaciones por el consumo de bebidas alcohólicas dentro como fuera de la institución por estudiantes de secundaria, para lo cual se citaba a sus padres de familia, llegando a la cita con el estudiante lo golpeaba a la mirada atónita de todas las personas que se encontraban en el lugar.
- Fueron cotidianos los incidentes de estudiantes que golpeaban a sus compañeros, los amenazaban, los insultaban, mostraban gestos obscenos, sustraían materiales escolares, respondían de manera agresiva a los profesores.
- Acontecimientos donde la maestra de kínder agrade verbalmente a la auxiliar por no realizar lo que la misma le pedía en una actividad festiva del día del niño.
- Episodios donde el padre de familia golpeaba a su niña de kínder, además de agredir verbalmente con insultos y amenazas a los padres de familia de dicho curso por intervenir ante esa situación, aludiendo ser policía.
- Casos en los que el profesor de filosofía-psicología de secundaria le rompe y arroja el trabajo al estudiante de cuarto porque no fue lo que pidió el maestro.
- Suceso de un estudiante de sexto de primaria que fue abandonado por su padre biológico, por lo cual su madre se dedicaba a trabajar durante todo el día en el área de costura, los fines de semana trabajaba como cocinera en una pensión, por ende el estudiante presentaba bajas calificaciones y la madre lo golpeaba con lo primero que encontraba en casa por sus notas bajas y reprobaciones. Como reacción el estudiante empezó a agredir física y verbalmente a la madre.
- Casos de estudiantes mujeres de secundaria que se insultaban y amenazaban con todo tipo de improperios en inmediaciones de la institución.
- Caso de niña de tercero de primaria la cual no tenía los materiales escolares, ya que su madre solo se dedicaba al consumo de bebidas alcohólicas, dejando en el abandono a la estudiante por periodos largos.
- Hechos de estudiante de secundaria obligaban a sus pares a consumir bebidas alcohólicas con amenazas, intimidación y burlas dentro como fuera de la unidad educativa, provocando temor a sus demás compañeros.

- Se atendió a un padre de familia de cuatro estudiantes fue abandonado por su esposa dejándolo a la deriva, yéndose con su amante, siendo un caso reincidente, ya que pasó lo mismo hace tres años atrás.
- Caso de un niño de quinto de primaria que golpeó a su compañero de curso, porque recreó la escena que observó en el animé de Dragon Ball Zeta provocándole moretones en su integridad. Entre otras situaciones de violencia escolar.
- Caso donde el profesor del área de música agredía verbalmente a niños de primaria, gritándoles en exceso, además de usar palabras fuertes contra ellos, llegando a aturdirlos y crear mutismo selectivo.

Tipos de violencia escolar

La literatura nos sugiere que el aula es uno de los lugares donde se da en mayor medida agresiones de tipo verbal y situaciones de exclusión y aislamiento social, como impedir la participación de un compañero en actividades escolares. Rodríguez (2004). La interacción entre estudiantes en ambientes de la institución educativa hace que se pueda observar situaciones de toda índole entre ellas actos de violencia.

Los problemas del fenómeno de la violencia se presentaban en toda la institución educativa en los cursos, en los patios, en el recreo, en la salida, en los pasillos, desde los estudiantes del nivel inicial, con los niños de primaria y los discentes de secundaria, que periódicamente hacían presencia en la Dirección de la institución.

Como opina Lowenstein (1997), diferenciaba el acoso escolar en tres vertientes: física (caracterizada por ataques directamente ejecutados por la fuerza física); verbal (en la que predominan los ataques agresivos como los insultos y descalificaciones), y psicosocial (caracterizada por ataque que de forma encubierta merman los niveles de autoestima, estatus social y/o afectivo).

Uno de los primeros casos atendidos en el gabinete escolar fue de acoso entre pares, donde la madre denunciaba que su hijo de primaria sufría bullying dentro su curso por su compañero que lo golpeaba, además de insultarlo; solicitando ayuda de inmediato.

En el trabajo desarrollado se distinguieron tres tipos de violencia escolar: la verbal, física y psicosocial. La violencia verbal se evidenciaba en el recreo, en el curso o en los patios con comportamientos que hacían daño a través de la palabra profiriendo insultos, gritos entre otros; la violencia física cuando llegaban a gabinete con algún hematoma en el cuerpo o en el rostro producto de un golpe entre compañeros jugando en la cancha de futbol produciendo daño perceptible, y la psicosocial con estudiantes demostraban comportamientos como no dejar jugar aislando a la otra niña o amenazándola.

Violencia física

Zárate (2000) resalta que la violencia física es una expresión de poder que afecta en forma directa por el desplazamiento de la fuerza. El abuso puede variar en intensidad de acuerdo a la fuerza empleada: desde golpes sin consecuencias físicas demasiado graves hasta castigos desproporcionados que conducen a la muerte.

Estudiantes que fungían el rol de agresores en el acoso escolar en primaria como en secundaria golpeaban a sus pares, los intimidaban, haciendo que el estudiante ya no quiera asistir a clases, otro problema que el mismo no solicitaba la ayuda en la familia, en el curso con la profesora, ni con la regenta por temor a que el agresor tome mayores represalias contra el mismo.

Según Rodríguez (2000) Es aquella que se ejerce mediante la fuerza física en forma de golpes, empujones, patadas y lesiones provocadas con diversos objetos o armas. Puede ser cotidiana o cíclica, en la que se combinan momentos de violencia física con periodos de tranquilidad. En ocasiones suele terminar en suicidio u homicidio.

La atención a estudiantes que llegaban a gabinete traídos por la maestra con rasguños perceptibles a simple vista en la cara, con lágrimas en los ojos y el agresor agachando la

cabeza y no queriendo pronunciar ninguna palabra, acogiéndose al silencio. Denotando violencia física con algún objeto.

Esplugues (2015) el maltrato físico se puede considerar como cualquier acción u omisión que produzca algún tipo de lesión física, ejercida por actos que atenten en contra de la integridad física del usuario por medio de bofetadas, jalones, golpes con objetos contundentes, agresiones con armas de fuego o corto punzante entre otros.

La violencia física que padecían las víctimas escolares mediante acciones que ocasionaban lesiones y/o daño corporal, interno, externo o ambos, temporal o permanente, que se manifestaban de forma inmediata o en el largo plazo, empleando o no fuerza física, armas o cualquier otro medio.

Incluían golpes en cualquier parte del cuerpo, también con objetos, armas blancas, lápices, era fácilmente detectable porque dejaban huella en el cuerpo de quien lo padecía.

Violencia psicológica

Como afirma Serrano (2006) consiste en acciones habitualmente de carácter verbal, omisiones o actitudes que pueden provocar o provocan daño emocional. Un ejemplo típico de violencia psicológica es el insulto que puede inducir a una baja autoestima.

Fue la más difícil de detectar y la más compleja de todas ya que no fue una conducta concreta como la física, sino que fueron varios comportamientos, dirigidos a reducir al agredido a la mínima expresión provocando efectos graves que bajaban la autoestima, aumentando la inseguridad con los pares, familiares y allegados, en casos muy graves pudiendo desencadenar en suicidio.

Teniendo en cuenta a Rodríguez (2000) también denominado maltrato verbal o psicológico se ejerce mediante insultos, vejaciones, crueldad mental, gritos, desprecio, intolerancia, humillación en público, castigos o amenazas de abandono, conduce sistemáticamente a la depresión y, en ocasiones, al suicidio. Es un tipo de violencia que

no deja rastros físicos, sin embargo puede provocar importantes efectos psicológicos. Son conocidos, en este sentido, los efectos sobre la autoestima y la autoimagen personal.

La violencia psicológica es el conjunto de acciones sistemáticas de desvalorización que utilizaban algunos estudiantes, intimidación y control del comportamiento, que tenían como consecuencia la disminución de la autoestima, inestabilidad psicológica.

Los distintos episodios de violencia escolar que se presentaban e identificaban, alteraban el clima escolar, desde las situaciones disruptivas (interrumpiendo la clase del profesor, debiendo salir de la misma para llevar al estudiante hacia el gabinete escolar), hasta los conflictos más severos, como son los comportamientos violentos que variaban en intensidad, frecuencia u origen los cuales debían ser resueltos a la brevedad posible en la unidad educativa Solidaridad.

La violencia escolar ocurre en todos los lugares de los centros escolares, aunque el tipo de agresión que se realiza en cada lugar dependerá de si éste está más o menos vigilado por el profesorado. García Orza (1995)

Estas nociones ayudaron a constatar la presencia de violencia escolar dentro la actividad administrativa en la institución, en las aulas, en los patios, en los baños, fuera de la unidad educativa, ya que los problemas acerca de la violencia eran una constante desde el ingreso administrativo de la misma en la gestión 2018, con la denuncia persistente de agresiones entre pares, entre padres de familia por comentario nocivos, de docentes a estudiantes denotando abuso de autoridad, de padres de familia a docentes por que sus hijos no obtuvieron la nota deseada o viceversa o por reprobaciones del estudiante, o llegar tarde a su hogar.

Larrosa (2010) Afirma que la violencia psicológica es todo acto que conlleve a una agresión realizada sin la intervención de un contacto físico entre las personas. Es un fenómeno que se produce cuando una o más personas arremeten de manera verbal a otra u otras personas, ocasionando algún tipo de daño a nivel psicológico o emocional en las

personas agredidas, generalmente se utilizan insultos, denigraciones, menosprecios entre otros.

La violencia psicológica que ejercían los padres de familia encolerizados contra sus hijos al ser reportados al gabinete escolar por algún problema de avance curricular, gritándoles denotando su impotencia, demostrando ademanes con el puño cerrado, echándoles en cara todo lo que hacían por ellos y así era como les pagaban con bajas notas o comportándose indebidamente.

La convivencia

La convivencia que es el acto de convivir, el acto de existir de forma respetuosa hacia las demás personas, es la coexistencia pacífica y armoniosa en un mismo tiempo y espacio, que ayuda a la socialización, la interacción con otras personas para la salud mental y la integridad física, para un equilibrio de la persona y su desenvolvimiento personal, profesional, social, etc.

La convivencia no siempre resulta fácil, dado que interfieren diferencias sociales, culturales o económicas, creando problemas de coexistencia o conflictos de cohabitación entre ellos se encuentra la violencia escolar en la convivencia.

De acuerdo con Rojas, Arapé, Díaz, Rojas, y Rojas (2005) refieren que el diálogo y el conflicto se presentan como un complejo conceptual de gran importancia para la convivencia y la cultura de paz.

La convivencia en la unidad educativa se presentaba por medio del diálogo, a través de acuerdos, que en ocasiones se presentaba la diferencia de pensamientos, de sentimientos o de acciones que gestaba en desacuerdos a la comunidad educativa. Aparecía la disconformidad en realizar una determinada actividad en una fecha cívica dentro la institución como por ejemplo : el desfile del 6 de agosto o por no dar el aporte económico para el día del maestro, o el no haber participado de acuerdo a lo que

solicitaban los padres de familia en la exposición del curso, generaba discrepancias, discusiones, llanto, agresiones verbales, miradas penetrantes, a veces violencia física.

La convivencia escolar

Se puede enunciar que la convivencia escolar dura alrededor de doce a catorce años en la institución educativa, la cual puede generar conflictos por la falta de tolerancia, la falta de comunicación, no practicar el respeto correspondiente, entre otros factores.

La convivencia escolar tiene una gran influencia tanto en el aprendizaje académico como en el desarrollo social del alumnado. Por un lado, la buena relación entre los estudiantes, o entre estos y sus profesores, favorece el buen clima de trabajo en el aula.

Álvarez- García: (2013)

Entonces la convivencia escolar es la interacción entre los miembros de la comunidad educativa que tiene incidencia en el desarrollo del aspecto ético, socioafectivo como en lo intelectual.

Esta convivencia entendida como: la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.

En la comunidad educativa “Solidaridad” como en muchas unidades educativas esta situación de convivencia escolar generaba diferencias o conflictos que desencadenaban hechos de violencia entre los actores de la educación, es decir, entre padres de familia, profesores, estudiantes, por malos entendidos, mal manejo de la información, comentarios ofensivos, por opiniones personales en reuniones, por la observación de notas que obtenían sus hijos a comparación de sus pares, hasta por la procedencia cultural o vestimenta, entre otros.

La coexistencia escolar tiene una gran influencia tanto en el aprendizaje académico como el desarrollo social del alumnado. Por un lado, la buena relación entre los

estudiantes, o entre estos y sus profesores, favorece el buen clima de trabajo en el aula. Por otro lado, un clima cordial y de ayuda mutua favorece la integración social Gómez. (2011), citado en Álvarez García (2013) Una buena convivencia escolar ayuda a que el estudiante aproveche los procesos de enseñanza y aprendizaje, sin embargo una convivencia negativa perjudica el desarrollo de aprendizaje del estudiante pudiendo llegar hasta el fracaso escolar.

Tomando en cuenta documentos de trabajo del Ministerio de Educación según el artículo 100 del plan de convivencia pacífica y armónica del 2020 señala que: en las unidades educativas fiscales con la participación de los integrantes de toda la comunidad educativa elaborarán el plan de convivencia pacífica y armónica con un enfoque de cultura de paz para vivir bien y debe ser incorporado en el POA en cumplimiento a la ley N° 548 de 2014 código niño, niña , adolescente y la 348 de 2013 ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia.

Es recién que el Ministerio de Educación toma en serio la problemática de la violencia a nivel nacional por el brote considerable en todos los ámbitos, sin embargo en la unidad educativa Solidaridad desde la gestión 2018 se empezó a trabajar para afrontar el fenómeno de la violencia escolar.

En el mismo documento de plan de convivencia pacífica y armónica en el artículo 102 señala que: la prohibición de toda forma de violencia, maltrato y/o abuso Se prohíbe toda forma de violencia, maltrato y/o abuso en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa que vaya en desmedro del desarrollo integral de la persona, afectando su integridad física, psicológica, sexual y/o moral, promoviendo así una cultura de paz y buen trato.

El fenómeno de la violencia escolar tangible que responde a diversas características y factores que se articulan en torno a la impotencia utilizando medios coercitivos para crear daño a otros en la institución educativa, a través de las conductas que van

demostrando los actores de la educación, lleva a considerar el impacto negativo que ejerce en la formación integral del estudiante.

La observación natural donde los sujetos interactúan habitualmente con espontaneidad con la finalidad de evaluar y sondear las reacciones o conductas de los estudiantes. Por medio de la observación directa donde se tuvo un contacto directo con los elementos en los cuales se presentó el fenómeno de la violencia escolar, cuando una madre de familia iracunda golpeaba al estudiante delante otras madres, en frente de profesoras, o en presencia de la junta escolar, sin ningún tipo de remordimiento ni reparo, demostrando impotencia en la crianza de su hijo, reproduciendo hechos violentos que la misma vivió o sufría, al señalar que su madre la había criado así y esa era la forma de educar a su hijo ante conductas que no eran aceptables según su percepción, además señalando que eso no era “nada” a comparación de los golpes que ella recibió cuando joven.

En otros tantos casos, una madrastra que flagelaba al estudiante (niño) que estaba a su cargo, su padre ausente por el factor laboral (salía de madrugada, solo llegaban a casa a dormir y fines de semana consumía bebidas alcohólicas para desahogarse), donde por medio de la observación al niño se notaban marcas indelebles detrás de la oreja por pellizcos antiguos, como en el cuerpo del infante cicatrices de cables, que acudía al gabinete escolar, traído por la maestra y junta escolar.

Otro tipo de violencia que se podía atisbar era el desamparo de estudiantes menores (abandono infantil), por parte de sus progenitores, infantes que algunas veces estaban a cargo de una cuidadora por el factor laboral (más importante para los padres), que muchas veces no los trataba bien según testimonio de los mismos escolares, padres que solo fungían como proveedores dejando a un lado la paternidad responsable.

También por medio de la entrevista se pudo conocer acerca de familias disfuncionales, donde los progenitores dejaban en el abandono a sus hijos menores por haber encontrado otra pareja, dejándolos en la orfandad, hechos que se reproducían en casos de padres como de madres indistintamente.

En el gabinete escolar se utilizó la entrevista semiestructurada, donde la persona tenía la libertad para exponer sus problemas comenzando por donde prefiera, incluyendo o desechando lo que deseaba, se intervenía en algunas ocasiones con el fin de señalar algunos vectores cuando la persona no podía continuar, se señalaba situaciones de bloqueo o paralización por aumento de la angustia, tomando en cuenta la conducta de la persona de la que no se refirió espontáneamente, culminando con las recomendaciones

Para tener una buena entrevista se iniciaba con el Rapport para crear un ambiente de confianza y colaboración con las personas que acudían a solicitud expresa que se les ayude en su problemática que presentaba en relación a actos de violencia escolar. El proceso de Anamnesis ayudaba a obtener información familiar, social, económica de la familia, de la o las personas que se encontraban presentes.

Muchas veces el motivo de consulta, variaba en cuanto a la información que daban dichas personas (el motivo manifiesto y el motivo latente). Fue necesario en varias ocasiones realizar entrevistas en profundidad, brindando las condiciones necesarias para una buena comunicación y que desde ese ambiente las personas puedan compartir sus vivencias en confianza y con una expectativa positiva.

También se hizo evidente que era importante realizar el cierre para que la persona se sienta comprendida y con la posibilidad de ser ayudada a encontrar una solución, buscando la causa de la problemática por la cual atraviesa.

Así también la violencia entre pares en el curso o en el patio que llegaban a Dirección para poder solucionar su problema traído por los maestros o el regente de la institución. Este acoso escolar o llamado bullying que también estaba presente en la comunidad educativa.

Violencia entre los propios padres de familia que no comulgaban las mismas ideas (demostrando baja tolerancia) empezaban a inferir gritos en ambientes de la institución o fuera de la misma. También de padres de familia hacia maestros por el hecho de no dar

la clase al criterio que proponían queriendo remplazar el trabajo del docente, quitándole autoridad al maestro en frente de sus estudiantes.

Entonces la palabra violencia proviene del latín violentia, formada por vis que significa fuerza y está relacionada con los fenómenos de destrucción , fuerza, coerción que ocurren en las relaciones, en la sociedad y en la naturaleza. Del barrio, Martín, Almeida y barrios,(2003); y lentus que como sufijo tiene valor continuo, es decir “ el que continuamente usa la fuerza”.

La Real Academia de la Lengua Española define la violencia como cualidad del violento, acción y efecto de violentar o violentarse, acción violenta o contra el natural modo de proceder”

Conflicto.

Para Galtung (1995) el conflicto tiene su propio ciclo de vida, como cualquier organismo vivo; aparece, crece hasta llegar a su punto de máxima tensión, declina y desaparece, y a menudo reaparece. Las disputas surgen cuando hay uno o varios objetivos incompatibles y mutuamente excluyentes entre dos o más actores.

Como señala el autor, los conflictos son una constante en la interacción humana, por diferentes intereses u objetivos que tiene una o varias personas en un determinado contexto, solucionado después vuelve a aparecer. En varias ocasiones se crea una cadena de violencia que viene desde el hogar llegando hasta la unidad educativa la cual sufre el impacto negativo.

De acuerdo con Galtung (1995), divide los conflictos para su estudio en tres niveles, micro, meso y macro. El primero se produce dentro y entre las personas; el segundo surge en la sociedad dentro de cada estado o nación; y el tercero comprende los conflictos entre los estados y naciones.

Según el autor los conflictos están latentes en cada persona o grupo de personas, a nivel nacional, local, como social, a nivel internacional entre estados, generando hechos de

violencia si no se los controla ni se los resuelve a su debido tiempo se tiene consecuencias graves, a nivel familiar es donde más se debe de trabajar este fenómeno. Este mismo fenómeno laceraba a la comunidad educativa Solidaridad.

El conflicto es la situación en la que entran dos o más personas en una confrontación de intereses. El cual puede ser enfrentado agresivamente o cooperativamente. El enfrentamiento cooperativo es más productivo y puede llegar a ser hasta enriquecedor de ambas partes; el enfrentamiento agresivo es dañino. Del Rey y Ortega (2001), el conflicto nos puede ayudar a crecer o hacer insostenible una situación.

La atención de conflictos en el gabinete fue una constante, donde en la mayoría de los casos se los resolvía de forma eficiente, llegando a acuerdos entre ambas partes, no obstante se presentaban algunos casos que se bloqueaban no queriendo ceder a los intereses de la otra persona generando hechos de violencia a veces en denuncias a otras instancias sociales.

Monclus (2004) señala que al definir el conflicto se centran en la incompatibilidad entre personas y grupos porque perciben actividades o metas opuestas, haciendo referencia a los aspectos estructurales y a los personales. Para este autor el surgimiento de la violencia en el ámbito educativo o en cualquier otro suele ser reflejo de conflictos mal tratados.

Algo que afecta en la vida cotidiana es el conflicto. Por ello, la educación transcurre con conflictos, considerándolos como un fenómeno natural que puede ser tanto positivo como negativo, dependiendo de los motivos del mismo, las reacciones y el tratamiento que hagan los involucrados para solucionarlo. Denotando la imposibilidad de que se elimine la conflictividad en la unidad educativa por otro lado si se lo puede atender mediando para que las partes encuentren la solución que buscan.

Violencia

Como opina Carballo (1977) La violencia supone una acción sobre algo o alguien, y aunque se puede limitar a ser solamente una actitud (actitud violenta) siempre existe ante ella, la amenaza de su descarga inmediata.

La violencia son todas aquellas relaciones de convivencia entre personas o grupos de pares que signifiquen un perjuicio físico, psicológico o de exclusión social para alguna de las partes. Donde la persona afectada por la acción lesiva percibe que la relación lo perjudica de alguna manera, de ahí que la actitud violenta implique el afloro de emociones negativas.

Podemos enunciar de quien es víctima de algún tipo de violencia puede percibirlo o no, si lo percibe, lo declarará de esa manera y consecuentemente atribuirá a alguien o a algo el ser la fuente de esa violencia. De no percibir el hecho violento, podríamos señalar de un hecho objetivo que no es interpretado como lesivo por quien lo vive. En la comunidad se presentaban casos donde se naturalizó la violencia y no se la podía identificar como tal, o también no habiendo reacción para solucionarla (indefensión aprendida).

Por otro lado podría suceder que un sujeto que se perciba como víctima de violencia sin que existan hechos objetivos que sustenten tal percepción ocasionando en algún momento conflicto de alguna naturaleza, padres de familia denunciaban hechos de violencia que supuestamente sufría su hijo tornándose como víctima sin serlo, porque se atendía el caso con el denunciado y el denunciante no encontrando culpa en dicha situación.

Urra, (1997) resalta que considerar la violencia es una fuerza, por demás injusta ya que atropella la libertad, la vida y el ser, es la manifestación desnuda, burda y primitiva de la agresión se conforma con la emoción, el sentimiento y la voluntad.

La violencia es una tónica que no pasa de moda, ya que en el transcurso del tiempo se avizoran actitudes violentas en los medios de comunicación, en el contexto donde uno habita o trabaja, también relacionada a la violencia escolar. Creando emociones negativas en los estudiantes, padres de familia, profesores que son víctimas del fenómeno.

Para Galtung, (1995), señala que: la violencia pretende dañar humana y materialmente y, a veces con asiduidad. Normalmente cuando esta surge origina una espiral de violencia o si se quiere una dialéctica entre defensa y revancha. Esta espiral se convierte, en palabras del autor, en un metaconflicto, o por así decirlo, en una metástasis.

Cuando una persona es víctima de violencia, es dañada física, psicológica o socialmente, existiendo la tendencia a replicar dicha conducta con otra persona cercana a ella, y esa otra persona replica esa violencia con otra persona, formando una cadena de violencia que se la debe de intervenir.

Cualquier sujeto es pasible a sufrir violencia en el lugar donde se encuentre temporalmente o permanentemente, que va de un lado hacia otro, por una simple actitud o una conducta explícita.

Bandura en 1973: afirma que las conductas agresivas en particular y las estrategias agresivas más generales, se van aprendiendo básicamente por la experiencia directa e indirecta (a través de la observación) de las acciones de otros en los contextos familiares, sociales y a través de los medios de comunicación , primordialmente la televisión.

Uno no nace violento, aprende a ser violento en su medio, por ejemplo el estudiante en la coyuntura actual con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación por medio del internet que es una puerta abierta al mundo, donde se puede encontrar de todo, aprender, compartir la vida cotidiana entre otras cosas, que coadyuvan a la persona positivamente o que lo perjudiquen de forma irreversible.

El aprendizaje por imitación es muy importante, ya que muchas veces se aprenden cosas positivas, sin embargo en la interacción en la misma unidad educativa esta situación puede ser nociva para el estudiante que aprenda hechos negativos que no debería aprender.

Con respecto al contexto familiar, Bandura (Op. Cit), comenta que los hijos de padres con antecedentes criminales tienden a manifestar conductas violentas y que los hijos de padres que educan en un contexto de no agresión tienden a no ser agresivos.

La primera escuela de enseñanza y aprendizaje para el estudiante es la familia o el núcleo familiar, dando las bases de la convivencia social y escolar, reflejando en la escuela conductas que adquirió el estudiante en la familia, siendo positivas o negativas en muchos casos.

Violencia escolar

Teniendo en cuenta a Serrano e Iborra (2005), consideran que la violencia escolar es cualquier tipo de violencia que se da en los centros escolares, ya sea dirigida al alumnado, al profesorado o a los objetos, y que puede ser puntual u ocasional”

La violencia escolar puede manifestarse como actos de vandalismo contra el material o mobiliario de la unidad educativa, actos como romper los vidrios, las sillas, las mesas, los focos, dañar paredes, grafitear paredes con el objetivo de provocar daño de manera deliberada.

La violencia escolar que se presenta en la interacción entre las personas, en este caso en la institución educativa que se manifiestan de forma verbal, comportamental o acciones no verbales con intenciones negativas para quienes la sufren física o psicológicamente.

Como afirma Olweus en 1998 señala que se confirma la mayor participación del género masculino en los incidentes de maltrato, tanto en el papel de agresores como en el de víctimas. Cuando se analizan los diferentes tipos de manifestaciones violentas que pueden acontecer entre iguales, siendo los chicos quienes utilizan con mayor frecuencia

la violencia (forma física) frente a las chicas, quienes utilizan las formas relacionales o indirectas. Sandroglio (2002)

Durante la atención de casos de violencia escolar entre pares se pudo evidenciar que los varones tendían a presentar más conductas violentas (frecuencia) que las chicas y el grupo etario conflictivo comprendía entre los trece y quince años de edad. Además los tipos de violencia escolar que se presentaban eran en el patio en horas del recreo, o en el gabinete con actos violentos como insultos, golpes, rumores, aislamiento social, maltrato físico, maltrato emocional, negligencia, abuso sexual, maltrato económico y vandalismo.

Teniendo en cuenta a Huybregts, Vettengurg y D. Aes (2003), al respecto dicen: “el comportamiento antisocial en las escuelas comprende todo el espectro de interacciones verbales y no verbales con intenciones maliciosas que causan daños o heridas mentales, físicas o materiales” La violencia que se practica entre estudiantes muchas veces denota lesiones corporales, hasta en detrimento de su autoestima, profiriendo insultos, ademanes soeces lo cual va afectando la convivencia por ende el rendimiento escolar.

A veces se atendían casos donde algunos estudiantes ejercían violencia contra sus compañeros amparados en una pandilla cercana a la institución, produciendo miedo a sus pares o amenazas con alguna arma blanca.

De acuerdo con Martínez- Otero (2005) “violencia escolar para referirse a una amplia gama de acciones que tienen por objeto producir daño, y que alteran en mayor o menor cuantía el equilibrio institucional” La alteración de la convivencia en los centros educativos constituye una de las amenazas más graves que tiene el sistema educativo que no puede abordarse solamente por la vía represiva ya se correría el riesgo de multiplicarse y enquistarse, sino que debe asumirse de manera positiva mejorando el clima escolar y social.

En la actividad laboral como egresado de la carrera de psicología en la unidad educativa Solidaridad atendiendo diferentes problemáticas en el gabinete escolar se pudo evidenciar el maltrato infantil que es uno de los principales factores de riesgo con

consecuencias negativas en el afrontamiento y perpetración de actos violentos, además de reportar bajas calificaciones.

Para Povilaitis, Lauretti y Pouquette (1998) Los niños descuidados por sus padres o tutores, tienen mayores probabilidades de mostrar conductas conflictivas debido fundamentalmente a presentar bajos niveles en el control del enojo, autoestima, psicopatología, falta de apoyo social, problemas de adaptación a la escuela, mayor distracción, falta de confianza, baja habilidad social, aislamiento, trastornos de conducta y agresiones verbales - físicas, Azar.

Muchos padres de familia no ejercen el rol de tutores, dejando a la deriva a sus hijos, prefiriendo dar prioridad al desarrollo de sus actividades personales como el ir a bailar en su fraternidad, no teniendo dinero para los materiales escolares de sus hijos, prefiriendo consumir bebidas alcohólicas con sus compadres en la misma habitación donde están sus descendientes.

Nadie pone en duda, que la única manera de alcanzar cotas aceptables de calidad educativa, acarrea la imperiosa necesidad de impulsar la formación del profesorado. Montero, (2007) La formación del profesorado altamente cualificado que se comprometa con el trabajo educativo integral para poder atender casos de violencia escolar entre otras problemáticas que se suscitan en la unidad educativa.

Profesores que se formen para identificar, atender, contener, apliquen protocolos de violencia escolar coadyuvará ampliamente a que los estudiantes mejoren su desarrollo integral en la institución.

Protagonistas de la violencia escolar

Se puede distinguir en la situación de violencia escolar a los protagonistas principales, que serían aquellas personas directamente implicadas en el hecho. Por otro lado se encuentran los protagonistas secundarios, que son aquellas personas que indirectamente están relacionados con la violencia, pero que pueden influir en el resultado de la misma.

Magendzo (2004) observa que desde un punto de vista holístico, la violencia escolar posee tres actores: un actor de posición sumisa y débil, siendo la víctima; un actor violento y fuerte, siendo el victimario y los espectadores que de alguna u otra forma se involucran en el fenómeno, sea apoyando, observando plenamente y/o callando lo acontecido en las escuelas.

Los protagonistas de la violencia escolar como se puede ver son tres entre los cuales se puede nominar a la víctima quien padece la agresión sea física, psicológica, social u otra; el victimador o agresor el cual impone violencia y el espectador quien puede ser la o las personas que retroalimentan la situación de violencia en el entorno educativo.

Victima

Como afirma Castillo (2011) los pasivos o sumisos, que poseen baja autoestima, los ansiosos e inseguros todos ellos son incapaces de salir por si mismos de la situación a la que se ven enfrentados, ya que no cuentan con la colaboración de sus pares, generalmente guardan silencio por temor a complicar la situación, lo que permite que la agresión continúe por tiempo indefinido, llevándolos a extremos como el suicidio, que es la única manera que encuentren de evadir la agresión.

La víctima se percibe perseguido y ante ello puede reaccionar cambiando su actitud en el rendimiento escolar bajando sus calificaciones, problemas psicossomáticos, pretender dejar la escuela, autolesionarse o convertirse en otro potencial agresor.

Victimador

Los agresores son quienes toman la fuerza, el miedo y el control como una manera de relación destructiva que se basa en el uso del poder como forma de relación entre pares, el utiliza la fuerza intencionalmente, para tener una posición de poder que le permita tener un impacto negativo en la víctima durante largos periodos de tiempo y ser aceptado por un grupo determinado de pares.

El acosador suele ser una persona que goza de prestigio social y una reputación dentro del contexto educativo.

Espectadores

Los observadores o espectadores (que puede ser uno o varios estudiantes) son quienes salvaguardan los comportamientos de los intimidadores.

Teniendo en cuenta a Salvivalli (1999) estos actores son un reforzador no participante de las agresiones, quienes retroalimentan positivamente al intimidador cuando celebran a través de las risas, gestos o gritos. Dentro de este grupo se pueden encontrar los observadores pasivos o neutrales quienes adoptan una actitud de indiferencia total. Que no aprueban estas clases de conducta, pero no intervienen en la situación para evitar represalias en su contra y los defensores que interceden para proteger a la víctima.

Factores de la violencia escolar

Los factores de la violencia escolar son situaciones adversas o elementos que en mayor o menor medida pueden predecir la aparición de un fenómeno en este caso la violencia escolar.

Factor individual

Según Caro (2008) con frecuencia, están relacionados con el nacimiento: niños producto de un embarazo no deseado, de alto riesgo biológico o prematuro, niños que nacen con impedimentos físicos, psíquicos o malformaciones. Cuando los niños están en la etapa de la infancia, los factores de riesgo pueden ser rasgos de hiperactividad, problemas de rendimiento o fracaso escolar, etc.

Niños que nacen no deseados, con alguna deficiencia posiblemente padezcan de violencia por parte de sus progenitores por la no aceptación de dicha discapacidad auditiva, visual, cognitiva, corporal, o por el hecho de ser hiperactivos, también se pudo

atender casos donde el fracaso escolar derivaba en acciones violentas por parte de sus padres o tutores.

Según Enrique Álvarez Roales, (2015), los factores de la violencia son: Factores individuales que se comprende a aspectos genéticos y biológicos, psicológicos, En lo genético la información genética que se hereda condiciona la conducta de los sujetos.

Las condiciones genéticas de algunos estudiantes les impiden desarrollarse y adaptarse de la mejor manera en su familia como en la unidad educativa en la educación regular, debiendo asistir a la educación especial o buscar apoyo profesional.

Factor biosocial

Oliva (1997) señala que entre los factores genéticos mencionar la transmisión de padres a hijos de información que determinara unas características y peculiaridades propias. Y se opta por una perspectiva interactiva entre la genética y el contexto donde está inserto el sujeto.

En los factores biosociales, edad, género. El factor biosicosocial está relacionado con el consumo de sustancias como drogas, alcohol. La edad como ser la adolescencia con problemas de convivencia con una falta de madurez social. El género los varones muestran gran prevalencia en violencia frente a las mujeres que denotan maltrato verbal y exclusión social.

De acuerdo con Otero (2001) el factor biosocial está estrechamente relacionado con el consumo de sustancias. Es evidente la relación entre conductas adictivas con actividad delictiva. Los acosadores coinciden con ser los mayores consumidores de alcohol y otras sustancias. Los padres de familia o estudiantes que consumen bebidas alcohólicas se tornan en conductas agresivas ante sus pares o su familia.

Trianes (2000) afirma que los problemas de convivencia escolar del niño están fuera del control familiar, y que se ve incrementando con una falta de madurez social, que le impide ser consciente de la situación que origina y en la que se ve implicado. El

desarrollo que va teniendo el estudiante hace que poco a poco vaya madurando en cuanto a su personalidad y el cómo afrontar los problemas que se le presentan.

Factor relacional

Factores relacionales que comprenden la cultura, la familia y el centro escolar. Por factores relacionales se entiende aquellos que interaccionan con el sujeto de manera significativa y constante durante grandes periodos de tiempo como ser la familia influenciando en la violencia escolar.

Como afirma Turner (1991) por factores relacionales se entiende aquellos que interaccionan con el sujeto de manera significativa y constante durante grandes periodos de tiempo. El núcleo familiar constituye el medio relacional por excelencia, influenciando de forma significativa en los problemas de la violencia escolar.

Factor familiar

Elterman (2002) considera que los vínculos sociales primarios influyen en las conductas que el ser humano manifiesta posteriormente, que la dinámica de la familia como grupo primario influye de una manera importante en las manifestaciones de agresividad social del individuo.

La familia como primer grupo de convivencia, en la medida en que ellos ejercen violencia contra niños, niñas y adolescentes dan el modelo en la crianza a su vez de una historia de malos tratos, abandono, rechazo emocional, desarmonía y ruptura familiar.

El haber sido víctima de violencia en la crianza con padres rígidos, chapados a la antigua, con el único método de corrección era la violencia física y psicológica. Como posible efecto en su progenie es recrear la violencia. Con la justificación de que “antes era peor”

Por otro lado, la inexperiencia en el cuidado de los hijos debida a la maternidad adolescente con bajo nivel de escolaridad e insuficiente soporte conyugal, familiar y social puede traducirse en situaciones de violencia.

Padres con solo estudios elementales hace que no puedan entender en toda su magnitud el ejercicio de la violencia contra sus hijos o contra su pareja, así mismo demostrar intolerancia a los problemas y resolverlos con violencia tomando lo primero que encuentran en su hogar y lanzándolo sobre la humanidad de sus descendientes.

Según Unicef (2008) la estructura familiar se refiere particularmente a la composición familiar. Las familias sufren constantes modificaciones en su estructura: se añaden miembros, se rompen relaciones, se mueren personas, se casan otras, lo que impacta en la estructura del sistema. Cuando estos cambios generan estrés excesivo en sus miembros, pueden dar lugar a la aparición de maltrato.

El abuso de poder que ejercen los padres contra sus hijos es muy notorio, infringiendo variedad de golpes cuando se los cita al gabinete para atender casos de distinta índole entre ellos agresiones entre estudiantes. Aplicando correctivos a plan de puños en la entrevista solicitada.

Factor cultural

El factor cultural se encuentra el país de origen del sujeto y la religión que profesa, la familia puede predecir la conducta antisocial, el desarrollo personal del niño se forja en los primeros afectos y vínculos paterno/materno. La religión junto con las características de cada una de ellas (forma de vestir, de comer, entre otras), puede presentar dificultades en la convivencia.

Las características culturales que denota el estudiante puede ser pasible a agresiones por parte de sus compañeros por la no aceptación de su forma de vestir, de hablar un idioma nativo, de profesar alguna religión no acorde al grupo.

Factor escolar

El factor escolar la organización e ideología del establecimiento, la relación del estudiante con el profesor, las estrategias disciplinares del aula, el trato desigual por parte de los profesores en relación con el logro académico de los alumnos, la formación de grupos en el aula en base al rendimiento escolar, la intolerancia hacia los alumnos diferentes, orientación sexual y la afiliación con iguales.

La escuela es el segundo contexto de mayor importancia en el desarrollo infantil y medio que ayuda a configurar la personalidad y socialización de la persona porque el tiempo de estancia en la institución educativa del estudiante está después del hogar con doce o trece años de escolaridad en inicial, primaria y secundaria.

Factor social

Factores sociales, que comprende los medios de comunicación, grupo de iguales. Los medios de comunicación constituyen un recurso educativo con una faceta positiva, pero también se encuentra el lado negativo por la gran cantidad de tiempo que pasan en ellos los estudiantes en donde la violencia física y verbal son constantes y sirven como modelos a imitar.

Como opina Melero (1994) así mismo, sabemos que existen diversos factores sociales que actúan como impulsores de la violencia: los medios de comunicación, la estructura social y educativa del país, las características de los ecosistemas en los cuales se desarrollan los adolescentes, el estrés provocado por las problemáticas sociales como la falta de oportunidades de empleo, la posición socioeconómica y el aislamiento social son algunos de ellos.

Los grupos de iguales puede tener un doble papel, positivo cuando un sujeto se ve amenazado por algo externo y este lo protege, o negativo haciéndole que cometa actos negativos. Para muchos estudiantes que son víctimas de violencia encuentran en el grupo de amigos del colegio el refugio y calor que no encuentran en el hogar.

Los medios de comunicación constituyen un recurso educativo en el lado positivo, sin embargo en el lado negativo se puede mencionar la influencia que ejercen en el desarrollo de la personalidad por la gran cantidad de tiempo que pasan en ellos como ser en la televisión, el internet, las redes sociales, juegos en red en donde la violencia física y verbal son constantes y sirven como modelos a imitar.

Nuevas tecnologías de la información y la comunicación

Según Valda (2000) la violencia en los últimos tiempos aumento como también en aumento en la percepción de la misma y sus modalidades: La preocupación sobre los niveles de violencia en las sociedades ha llevado a centrarse en los efectos que las imágenes violentas que aparecen en los medios de comunicación: como la televisión, los videos o más recientemente en imágenes generadas por internet pueden tener en los niños. La principal preocupación radica en que una exposición continuada de los niños a estas puede volverles insensibles a la violencia y animarles a imitar esos comportamientos violentos.

La violencia escolar también se encuentra en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación por medio de juegos que en su mayoría son agresivos, denotan y connotan violencia de género, violencia verbal, violencia física. El mal uso de la tecnología cuando sus usuarios se encuentran en etapa de formación física y mental, desarrollando conductas violentas que generalmente se producen en los juegos en red, en videos, en la música, repercutiendo en su rendimiento escolar y comportamiento escolar, familiar y social.

Smith, Mahdavi, Carvalho y Tippet (2006) refieren al ciberbullying como una conducta agresiva e intencionada que se produce de un modo repetitivo en el tiempo. Esta es realizada por una persona o grupo de personas mediante la utilización de medios electrónicos y destinada a una víctima que no sabe defenderse.

Por otro lado también se presenta el ciberbullying, similar al acoso escolar solo que utiliza la vía virtual para causar daño, intimidar a otros en un determinado tiempo,

haciendo notar que las formas de violencia han sufrido cambios actualizándose hacia la tecnología imperante en la sociedad actual.

Normalización social de conductas violentas

Según Burela, Piazza, Alvarado, Gushiken y Fiestas (2014) transmisión generacional de la violencia. Numerosos estudios sobre violencia física señalan que la persona expuesta a esta situación durante su niñez presenta un mayor riesgo de aceptarla y justificarla al llegar a la adultez, es decir, a normalizarla. Los esquemas cognitivos se construyen justificando este tipo de violencia como una manera aceptable de educar a los hijos, existiendo una alta probabilidad de que se cometan abusos físicos a niños.

Aprender desde la niñez que la violencia en la crianza o en el desarrollo de la persona en el núcleo familiar es parte de la misma, hace que hechos violentos sean vistos como naturales, cuando el padre golpea al hijo por no obedecer, cuando la madre suena con el cable de la plancha al estudiante por su reprobación de bimestre, cuando se pateo a la mascota por ensuciar en lugar inapropiado entre muchos otros ejemplos.

Existen creencias sociales acerca de la necesidad de inculcar la disciplina mediante medidas de corrección físicas o verbales inadecuadas, pues desde tiempos inmemoriales se ha aplicado la cultura del castigo y el miedo para educar a los hijos y así desarrollar “hombres cabales y de provecho”

La marcada conducta de muchos padres que naturalizan la violencia textualmente donde una madre iracunda le vocifera a su hijo en el gabinete de la unidad educativa “mi padre me golpeaba de verdad antes, lo que yo te hago ahora no es nada”

Como afirma McCormick (1992) los castigos y en particular el castigo corporal es calificado por los padres como un método disciplinario, por lo que su empleo conlleva una intención subyacente de educar. Sin embargo, y en oposición a las creencias populares, varios estudios demuestran que los castigos contribuyen al problema de la reproducción de violencia, dado que una vez que se da el castigo físico, este se convierte

en modelo de resolución de problemas interpersonales y se perpetúa como modelo de crianza que será empleado en futuras generaciones.

Para los padres o profesores que se desarrollaron con la leyenda “la letra entra con sangre” que aún pervive en el tiempo y en el espacio, donde si no se golpea al estudiante para que aprenda, este no aprenderá, en tiempos donde la tecnología estaba en su séptima generación todavía se repite y practica esta frase.

Violencia simbólica

La violencia simbólica como señala Miguez (2006) son actos que lesionan la integridad cultural de un actor individual o colectivo, y que tienen como procedimientos prototípicos, la discriminación, la estigmatización o la degradación de lo diferente por motivos infundados o arbitrarios.

Los estereotipos que crea la sociedad en cuanto a diferencia de roles en el género, la remuneración diferencial económica por el mismo trabajo, quienes deben criar a los hijos, quienes deben realizar la limpieza del hogar, quien debe castigar en la familia, el lenguaje tradicional de “mujer nomas eres”, los niños juegan con autos y las mujeres con muñecas, arquetipos que alimentan a la violencia simbólica.

Teniendo en cuenta a Bordieu (1977) argumenta que la acción pedagógica es violencia simbólica porque su objetivo es transmitir y reproducir la arbitrariedad cultural de las clases dominantes y que esta imposición e inculcación se da mediante un modelo que es la educación.

Violencia simbólica en la escuela en la medida en que se imponen e inculcan conocimientos donde primen la selección o exclusión arbitrariamente. Imposición de una reforma educativa no acorde a la coyuntura actual, asumiendo la educación como propiedad absoluta del estado

Según Bourdieu y Passeron (1996) todo poder de violencia simbólica, o sea, todo poder que logra imponer significados e imponerlas como legítimas disimulando las relaciones

de fuerza en que se funda su propia fuerza, añade su fuerza propia, es decir, propiamente simbólica, a esas relaciones de fuerza.

Enseñar en la cultura andina el chacha-warmi es connotar que primero está el varón, después esta la mujer, o visto de otra manera adelante el hombre y atrás la mujer, una violencia simbólica cultural de ejercicio de poder en la sociedad andina. Se oculta la intencionalidad del poder. La selección de contenidos de enseñanza debería pensarse en sentido crítico, con el fin de favorecer un aprendizaje para la vida

Efectos y consecuencias de la violencia escolar

Desde el punto de vista de Lorraine (1996), menciona que los niños afectados por la violencia pueden padecer de una memoria distorsionada y sus capacidades cognitivas pueden ser perjudicadas. Quienes han sido víctimas o han presenciado a otras víctimas, pueden tener dificultades para establecer relaciones con los demás, el enojo que comúnmente acompaña a estas personas tiene una gran posibilidad de incorporarse a su estructura de personalidad, este enojo dificulta el control de su propio comportamiento, aumentando así el riesgo de que ellos también recurran a la violencia.

Los efectos negativos como consecuencia de la violencia escolar puede afectar el desarrollo del estudiante en aspectos primordialmente escolares, familiares, sociales, de interacción, entre otros como la deserción escolar o el fracaso escolar por hechos nocivos.

Según Garaidorgobil y Oñoderra, (2010) La violencia tiene consecuencias perjudiciales para los implicados, aunque los efectos más latentes se muestran en la víctima. Todos los alumnos involucrados en situaciones de violencia escolar se encuentran en mayor situación de riesgo de sufrir desajustes psicosociales e incluso trastornos psicopatológicos, en la adolescencia y madurez.

Una de las situaciones alarmantes de efectos nocivos de los distintos tipos de violencia escolar, donde se pudo evidenciar en las autolesiones o cutting en estudiantes que se

realizaban cortaduras en ambos brazos o antebrazos, muñecas de diferentes dimensiones, cuando se realizó la revisión sorpresiva en horario de clases en el nivel secundario, curso por curso en compañía de la regenta.

Patro y Limaña (2005) resaltan que haber sido víctima de violencia o testigo de esta en la familia tiene importantes repercusiones a nivel emocional en los niños, niñas y adolescentes, quienes llegan a expresar más adelante mayores conductas agresivas y antisociales y respuestas de inhibición y miedo que aquellos niños que no tuvieron esta experiencia.

Haber sido víctima de violencia por parte de la madre desde niño en el hogar, hizo que el estudiante ya más grande corporalmente que la madre, reaccione de forma violenta contra ella de forma verbal y física intentando agredirla e insultándola. Por la misma situación como reacción el estudiante quería abandonar sus estudios escolares.

Otro de los efectos que se suscitaban era el abandono escolar por situaciones de violencia que se llegaban a conocer por denuncia del maestro de aula, asesor de curso, junta escolar o por vecinos del estudiante, ante lo cual había que tomar acciones necesarias para ayudar a dichos estudiantes.

De acuerdo con Alsaker y Olweus (1992) la victimización en la escuela supone una importante amenaza para el bienestar psicológico de niños y adolescentes puesto que se trata de una experiencia interpersonal sumamente estresante para el individuo.

Otro fenómeno derivado de la violencia que se presentaba en la institución educativa fue el acoso escolar o bullying con sus protagonistas que eran el agresor, el agredido, los espectadores, suceso que se iba repitiendo en el tiempo, en el espacio y con efectos negativos. La víctima con el estrés que vivía periódicamente ya no anhelaba asistir a clases para evitar la revictimización.

Según Trianes (2000), sostiene que el bullying es una situación en la que uno o varios escolares toman como objeto de su actuación injustamente agresiva a otro compañero y

lo someten, por un tiempo prolongado, a agresiones físicas, burlas, entre otros, aprovechándose de su inseguridad, miedo o dificultades personales para pedir ayuda o defenderse.

Como efectos nocivos de la violencia escolar se puede citar una imagen negativa de sí mismo bajando considerablemente la autoestima del discente, desordenes de atención y aprendizaje afectando directamente en el aprovechamiento escolar, falta de comunicación en el salón de clases, deficiente habilidad para relacionarse coartando las habilidades sociales, rechazo del grupo de pares no teniendo amigos solo compañeros de curso, síntomas somáticos, insomnio y pesadillas entre otros.

Como Seligman (1983) señala: “la indefensión es el estado psicológico que se produce frecuentemente cuando los acontecimientos son incontrolables, cuando no podemos hacer nada para cambiarlo, cuando hagamos lo que hagamos ocurrirá lo mismo”

El estudiante que sufría violencia, pensaba que haga lo que haga no cambiará lo que le está sucediendo, no variará el sufrimiento por el cual estaba atravesando, sintiendo que todo ya estaba hecho y nada ni nadie podía cambiar su realidad, ejerciendo lamentablemente la indefensión aprendida, que lo inmovilizaba, lo volvía sumisa ante una situación que podía tener otro desenlace.

De acuerdo a Jensen (2004) afirma que los estudiantes pueden ser inmunizados contra la indefensión aprendida, ayudándoles a ver las conexiones entre sus acciones y los resultados. Aportarles ricas situaciones de experiencias, particularmente en situaciones estresantes. Orientar a los estudiantes para que exploren distintas explicaciones de un fracaso en apariencia pequeño y, finalmente, también es importante que aprendan a movilizarse frente a la amenaza

La condición por la que atraviesa el estudiante víctima de violencia tornándose aversiva y dolorosa, en tal sentido a estudiantes que padecen la indefensión aprendida se les debía dotar de herramientas para afrontar su situación estresante como ser: orientarlos para que busquen variedad de soluciones y explicaciones de su problemática y que se

movilice cuando se sienta amenazado pidiendo ayuda en la familia o en la escuela no quedándose pasivo.

Como señala Schunk (2012), que la indefensión aprendida puede presentarse en distintos ambientes (familia, trabajo y el ámbito escolar) definiéndola como un estado psicológico que implica un trastorno en la motivación, los procesos cognoscitivos y las emociones debido a que previamente se experimentó falta de control.

Cuando un estudiantes no hace nada, cuando sufre de violencia física o psicológica en el colegio, padece de indefensión aprendida no demostrando respuestas voluntarias ante dicho evento, rindiéndose o se conforma con lo que le sucede, denotando conductas diferentes a las habituales estando desganado y no puede ver soluciones a la violencia que lo atormenta.

Indefensión escolar aprendida a lo largo de su trayectoria escolar, los alumnos aprenden el tipo de relación que hay entre la respuesta que ellos ofrecen a la petición o demanda del docente y los resultados de esa respuesta. Frente a dicho evento, los estudiantes realizaran una atribución causal con base en las consecuencias del comportamiento que ellos desplegaron y a partir de ella desarrollan sus expectativas sobre cómo serán las próximas respuestas del maestro al trabajo que realicen Barraza y Silerio (2012).

Si un profesor por su desempeño impulsa a un estudiante a mejorar a través de las palabras motivacionales retroalimentándolo, es probable que el alumno mejore sus competencias, habilidades y destrezas estudiantiles; sin embargo, si un maestro hace de menos al mismo estudiante, bajándole la autoestima, existe la posibilidad que como respuesta a la minimización desarrolle la indefensión aprendida, no haciendo nada para resolverlo, conformándose con lo que el profesor le dice, no tratando de cambiar la situación.

A continuación se presenta una tabla de casos de violencia escolar atendidos en el gabinete escolar de la unidad educativa Solidaridad durante las gestiones 2018-2019-2020

Cuadro 1: casos de violencia atendidos en gabinete escolar

CASOS ATENDIDOS	2018	M	F	2019	M	F	2020	M	F
Acoso escolar	8	6	2	6	4	2	1	1	-
Cutting	19	5	14	7	2	5	-	-	-
Violencia verbal	7	3	4	6	3	3	1	-	1
TOTAL	34	14	20	19	9	10	2	1	1

Nota: Elaboración propia, 2021

En la presente tabla de la gestión escolar, la cual se registró según los casos que se atendieron en el gabinete escolar de la comunidad educativa. Entre estudiantes, profesores y padres de familia mediante el conflicto generado por su interacción. Se puede evidenciar casos de violencia escolar, contemplados entre el acoso escolar que tiene una presencia constante, después los casos de autolesiones que fueron mermando con el tiempo y la violencia verbal que muestra un aumento considerable. La tendencia entre masculino y femenino en cuestión a la violencia escolar tiene un considerable descenso en su práctica.

CAPÍTULO II DESARROLLO LABORAL

2.1 Objetivos de la intervención laboral

Objetivo general

- Implementar estrategias de resolución de conflictos para disminuir la violencia y fomentar estilos de relacionamientos funcional en la comunidad educativa.

Objetivos específicos

- Identificar el estado situacional de la violencia en la comunidad educativa.
- Implementar una estrategia de sensibilización sobre los efectos negativos de la violencia en la comunidad educativa.
- Capacitar a la comunidad educativa en la gestión de recursos de afrontamiento y de contención entre situaciones de violencia

2.2 Descripción de las funciones y tareas

Entre las principales funciones ejecutivas y tareas como egresado de la carrera de psicología fueron llevar adelante las siguientes actividades: talleres contra la violencia escolar, entrevistas, prevención de la violencia, intervención primaria, secundaria y terciaria, resolución de conflictos, conformación de la comisión de convivencia escolar, trabajo sobre el bullying, cutting, resiliencia, autoestima, habilidades sociales y rendimiento escolar para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes de inicial en familia comunitaria, primaria comunitaria vocacional y secundaria comunitaria productiva.

Taller contra la violencia escolar

La metodología desarrollada en el taller contra la violencia fue un trabajo sistemático desde un taller expositivo básicamente al plantel docente y administrativo. En principio contra la violencia escolar, posteriormente se trabajó el acoso escolar y por último las autolesiones de los estudiantes.

En la gestión 2018 se llevó adelante los mencionados talleres, que consistían en las siguientes tareas: taller contra la violencia a los profesores de la institución, taller de prevención de la violencia a los padres de familia, replica a los estudiantes, firma de compromisos, derivación de casos a otras instancias cuando correspondía y según la gravedad. Taller del bullying o acoso escolar a la comunidad educativa. Atención del cutting. Para la mejora de la calidad de procesos de enseñanza y aprendizaje en la institución.

El taller contra la violencia escolar tenía como contenidos la definición de la violencia, definición de violencia escolar, tipos de violencia escolar, causas o factores de la violencia escolar, consecuencias de la violencia escolar, protocolo de actuación frente a la violencia escolar como proceder con la víctima, con el victimario, con los padres de familia, con los maestros. Sanciones y conclusiones. Los talleres tenían una duración de una hora aproximadamente entre la exposición magistral, la participación de los asistentes y la evaluación de lo aprendido.

Psicología educativa

Según Arvilla, Palacio y Arango (2011) la psicología educativa es la disciplina que se encarga de los procesos de enseñanza y aprendizaje, participa en la búsqueda de soluciones a los problemas tanto académicos como conductuales; guía a los docentes y directivos sobre las estrategias para solucionar problemas; ofrece formación constante a manera de talleres relacionados con la formación académica; interactúa con el personal docente, directivo y padres de familia.

Elementalmente como estudiante egresado de la carrera de psicología y teniendo un contexto educativo se trabajó en los procesos de enseñanza y aprendizaje, coadyuvando en la institución para mejorar en su desarrollo, en la calidad por medio de acciones que hicieron que dichos procesos se concreten como se planificaron en el Plan Operativo Anual, en el Plan Anual Bimestralizado, en el Proyecto Educativo Sociocomunitario Productivo.

Baéz (1993) el psicólogo educativo realiza labores como diagnosticar, diseñar, programar, prevenir, planear, investigar, intervenir y evaluar, la detección o el diagnóstico, la realización de entrevistas, la orientación vocacional, la elaboración de material didáctico, la asesoría, la evaluación de los aprendizajes, la aplicación de instrumentos estandarizados, la administración educativa y la educación especial.

Dentro del área de la psicología educativa como egresado trabajé en todo el ámbito escolar, referido elementalmente a los procesos de enseñanza y aprendizaje, dificultades de aprendizaje, afrontamiento de problemáticas que se presentan en la comunidad educativa, en este caso el fenómeno de la violencia escolar en la unidad educativa Solidaridad.

La entrevista

De acuerdo a Monjas (2000) La entrevista es un medio privilegiado para evaluar las variables cognitivas y es de gran utilidad para hacer un análisis funcional e identificar antecedentes y consecuentes de comportamientos interpersonales específicos.

La entrevista fue un encuentro hablado entre individuos que comportaban interacciones verbales y no verbales, siendo los objetivos y la guía de la entrevista generalmente determinada por el entrevistador. La entrevista proporcionó una serie de ventajas, entre las que cabe destacar, la relación interpersonal, la flexibilidad, la posibilidad de

observación, la posibilidad de registrar información de muy variado tipo para afrontar la violencia.

La técnica de la entrevista permite acercarse a las ideas, creencias y supuestos mantenidos por otros Rodríguez Gil y García, (1999), reconstruir en palabras de los entrevistados las experiencias vividas y la descripción de la manifestación de los profesores en los conflictos escolares en el escenario educativo. Mediante la entrevista se puede obtener información muy útil que nos proporcione los elementos necesarios para la prevención e intervención de este fenómeno

En el gabinete escolar se tuvo la oportunidad de poder atender casos por medio de la entrevista con los diferentes actores de la comunidad educativa, con distintos motivos de consulta, entre los cuales destacaba la violencia escolar entre otras problemáticas.

De acuerdo a Acevedo (2009) el proceso de entrevista es cuando dos personas se ven envueltas en un satisfactorio intercambio de ideas, disfrutando de uno de los más grandes placeres de la vida, indudablemente hay comunicación, pero esta conversación no puede considerarse como una entrevista, ya que su propósito consiste en la obtención de placer por medio del juego verbal con otra persona, y es en esto mismo donde radica su recompensa. La entrevista exige mucho más que el mero intercambio verbal y la mera interacción personal: la entrevista debe satisfacer la necesidad de llegar a una mutua ilustración; el intercambio verbal es solamente un vehículo para alcanzar tal meta.

La entrevista como una de las herramientas primordiales para poder obtener la información necesaria para dar soluciones a problemáticas en torno no solo de la violencia escolar, un medio de comunicación que fue de mucha utilidad en el contexto laboral desempeñado.

Según Aragón (2004), las principales ventajas de la entrevista sobre otros tipos de instrumentos de evaluación psicológica son: la relación interpersonal establecida entre el entrevistado y el entrevistador, con valor empático y emocional que esto conlleva y que puede facilitar posteriormente el proceso de intervención; la flexibilidad para que el

entrevistador se adapte a las peculiaridades del entrevistado, retrocediendo, avanzando, profundizando sobre la marcha, de acuerdo con las necesidades del caso; la posibilidad de observar el comportamiento del entrevistado, la factibilidad de obtener grandes cantidades de información de todo tipo, tanto objetiva como subjetiva; y evaluar a personas que difícilmente pueden ser examinadas por otros medios.

La entrevista psicológica coadyuvó a atender casos de violencia escolar, por medio de la intervención pertinente dependiendo el caso o situación, según a las necesidades de los entrevistados, escuchando atentamente, observando el lenguaje no verbal, la conducta,

Prevención

Teniendo en cuenta a Trianes (2000), señala que la prevención e intervención educativa debería ir más allá de los acercamientos tradicionales y buscar recursos y tratamientos eficaces que se basen en los marcos teóricos y de investigación que hayan resultado eficaces

La prevención fue el conjunto de medidas llevadas a cabo en la unidad educativa para evitar la violencia así como el modelo desarrollado son valoradas positivamente por los alumnos en la prevención y mejora de la convivencia. Promover la resolución de conflictos con el fomento de las relaciones interpersonales. Derechos y deberes de los estudiantes, y por otro lado, la utilización de la técnica de escucha activa, la mediación.

Según Urra en 1997 considera que en los últimos años se ha incrementado la violencia manifiesta en los niños y propone como vacuna la prevención, el amor y la higiene mental colectiva. La prevención de la violencia escolar en la unidad educativa Solidaridad se hizo una necesidad imperiosa, porque fueron alarmantes los casos de violencia que se presentaban periódicamente.

Las prácticas de intervención pueden agruparse en estrategias de prevención primaria, secundaria y terciaria. En la prevención primaria encontramos estrategias diseñadas para prevenir que ocurra el problema antes de que aparezcan los síntomas del desorden.

Meyers y Natasi, (1999), El objetivo de esta intervención es modificar el ambiente escolar mejorando las relaciones entre iguales y promoviendo comportamientos prosociales.

La víctima de violencia escolar un entrenamiento en: cómo responder asertivamente a los compañeros, cómo evitar situaciones peligrosas y cómo pedir ayuda. Por lo tanto el entrenamiento en destrezas sociales y asertividad. Yung y Hammon, (1998). Como prevención primaria contra la violencia escolar se presenta a la comunidad educativa elementos de prevención.

En el ámbito escolar las estrategias de intervención tienden a ser cada vez más activas, intentando dar respuestas a uno o varios de los tres niveles de prevención que se establecen en el área de la salud. Avilés (2002). La resolución de conflictos como estrategia para la disminución de la violencia escolar aporta a la mitigación de esta problemática tangible.

Intervención primaria

Aber, Jones, Brown, Chaundry y Samples (1998) este proceso demanda estrategias preventivas y de promoción de la no violencia dirigidas de forma directa a toda la comunidad educativa. Su puesta en marcha no puede estar focalizada en ningún factor de riesgo o grupo específico de alumnado, sino más bien dirigida a toda la población. Debe centrarse en llevar a cabo acciones e implementar programas que contribuyan a evitar conductas antisociales a través fundamentalmente de fomentar un ambiente escolar de respeto y tolerancia, que favorezca la resolución pacífica de conflictos.

Son programas para prevenir situaciones donde no existe violencia escolar, donde se engloban estrategias o procedimientos que pretenden intervenir con acciones o métodos concretos dirigidos a cierto grupo o a la población en general, promoviendo actividades donde se trabajan las conductas prosociales.

Algunas de las estrategias más utilizadas son: la asamblea o reunión periódica del grupo de clase, círculo de calidad, comisiones de alumnos, aprendizaje cooperativo, aplicación de la hora social o tutoría, mediación o ayuda entre iguales, actividades comunes positivas, reuniones de padres y profesores y utilización de la dramatización o role playing.

Intervención secundaria

Se incluyen estrategias o procedimientos que tratan de identificar factores de riesgo, además una vez detectado algún tipo de problema relacionado con la violencia, intentar eliminarla. Buscan la detección e intervención precoz para que no llegue a problemas más severos, intentando evitar la consecuencia de un mantenimiento continuado de situaciones conflictivas. Destacan los programas que incluyen: sistemas de ayuda, alumno/ consejero y mediadores escolares.

La prevención secundaria implica estrategias diseñadas para individuos que muestran primeras señales del desorden, para prevenir el desarrollo de problemas más severos. Meyers y Natasi, (1999) algunos signos pueden ser: pérdida de pertenencias, cortes inexplicados, moretones u otras heridas, faltas escolares, bajas notas, quejas somáticas, depresión, ansiedad. En estos casos una vez detectados los problemas y los implicados es necesario poner en marcha estrategias de prevención terciaria.

Intervención terciaria

Incluyen estrategias o procedimientos que se aplican en situaciones claras de conflicto real, son intervenciones donde se diseñan estrategias concretas que intenten solucionar el problema, disminuir la duración del mismo y reducir los efectos en el individuo Meyers y Natasi, (1999)

Intervención desarrollada para erradicar la violencia escolar están diseñados en su mayoría entorno a dos objetivos generales: la disminución de los actos violentos y la prevención. Siguiendo la agrupación de las estrategias de intervención como ser

programas de que focalizan la formación del profesorado, aprendizaje cooperativo, habilidades sociales, reunión de padres, mediación de conflictos, tribunal escolar, la convivencia escolar.

La prevención terciaria es aquella centrada en individuos con un problema establecido y diseñado para remediar ese problema, disminuir la duración y minimizar los efectos negativos Meyer y Natasi, (1999). Estas medidas se adoptan con estudiantes víctimas de violencia proporcionando apoyo psicológico, de modo que puedan expresar sus emociones relativas a la situación de violencia escolar y minimizar posibles síntomas de depresión y ansiedad.

La atención in situ de hechos de violencia escolar en el gabinete tuvieron que ser atendidos de forma inmediata para que el estudiante que cumplía el rol de víctima no se más afectado de lo que ya se encontraba, debiendo llamar a los padres de familia de la víctima como del victimador para poder llegar a acuerdos que puedan satisfacer a las demandas suscitadas, plasmadas en un documento (acta de compromiso) según normativa vigente y establecida.

Costa y Morales (1997) es necesario promover en los centros educativos una nueva cultura de relación y manejo de la resolución de conflictos, en donde la prevención terciaria tienen una especial importancia para paliar los efectos y secuelas de la violencia escolar, no obstante, los niveles de prevención primaria y secundaria siguen siendo los más adecuados para afrontar de manera significativa este fenómeno.

Resolución de conflictos

Se trabajó en la idea de que las partes encuentren una solución a la disputa. El método para resolver problemas que supone un tercer neutral, cuyo papel fue ayudar a los disputantes de forma cooperativa a buscar alternativas para resolver el problema que los enfrentaba.

De acuerdo a Torrego (2000) plantea que transformar el conflicto en elemento enriquecedor para las partes requiere de la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, uno de los cuales es la mediación. Se debía crear un clima de colaboración, reduciendo la hostilidad, la coordinación del proceso de negociación y la orientación de la discusión de que un acuerdo satisfactorio sea posible.

La mediación fue una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y la búsqueda satisfactoria de acuerdos en los conflictos. La mediación fue un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurrían voluntariamente a una tercera persona imparcial, para llegar a un acuerdo satisfactorio. La solución no fue impuesta por terceras personas.

Según Galtung (2003) En su teoría del conflicto, explica tres aspectos que siempre están presentes: a) las actitudes de las personas, cómo piensan, qué sienten: corresponde al aspecto motivacional; b) el comportamiento, cómo actúan las partes durante el conflicto constituyen el aspecto objetivo; c) si buscan intereses comunes y acción creativa y constructiva o si tratan de perjudicar y la contradicción es el aspecto subjetivo.

Se usó el diálogo, el aprendizaje cooperativo, la gestión alternativa de los problemas, la afirmación de las personas- autoestima y autoconfianza, el establecimiento de normas en un marco democrático y participativo, una actitud abierta y empática, aceptación de la agresividad constructiva y estimulante, un enfrentamiento positivo del conflicto y sobre todo una implicación activa de las partes (profesores, alumnos, familias) en la gestión del conflicto.

Según Pérez Crespo (2002) la mediación es un proceso cooperativo de resolución de conflictos. La idea es que las partes encuentren una solución a la disputa. La mediación escolar, desde la perspectiva de la resolución de conflictos es considerada como un método para resolver problemas que supone un tercer neutral, cuyo papel es ayudar a los disputantes de forma cooperativa a buscar alternativas para resolver el problema que los enfrenta.

Comisión de convivencia escolar

Después de trabajar en el taller sobre sensibilización de la violencia escolar y la buena convivencia al plantel docente, administrativo y junta escolar; se creó en la institución educativa la comisión de convivencia escolar, para promover la convivencia pacífica, la convivencia armónica, cultura de paz, tolerancia, la no discriminación, la no violencia y cero tolerancias al acoso escolar. Se realizó la retroalimentación para la sensibilización de la temática en asamblea de padres de familia que mensualmente se reúne una vez.

Según la Resolución Ministerial 001/2020 del subsistema de educación regular normas generales para la gestión educativa y escolar en el capítulo VII Políticas Sociales en Educación en el artículo 100 plan de convivencia pacífica y armónica en la unidad educativa I. señala que: I las unidades educativas fiscales, privadas y de convenio con la participación de todos los integrantes de la comunidad educativa elaboraran el plan de convivencia pacífica y armónica con un enfoque cultural de paz para vivir bien y debe ser incorporado en el POA.

La comisión de convivencia pacífica ya se la conformó en la unidad educativa en la gestión 2018 antes de que la resolución ministerial de los lineamientos de trabajo en cuanto al trabajo contra la violencia escolar, que recién en esa gestión se fue implementando desde autoridades superiores del ámbito educativo.

Según la Resolución Ministerial 001/2020 del subsistema de educación regular normas generales para la gestión educativa y escolar en el capítulo VII Políticas Sociales en Educación en el artículo 105 Expulsión. señala que: II la comisión de convivencia y disciplina, conformada por todos los representantes de la comunidad educativa dentro de sus funciones, debe realizar actividades de prevención a las practicas o conductas racistas, discriminatorias y de acoso escolar que se constituyan en faltas disciplinarias o delitos penales.

Los lineamientos de trabajo que nos da el Ministerio de Educación contra el acoso escolar en cuanto a la actuación que se debe de realizar en la institución educativa, sin

embargo el protocolo de actuación no es tan claro, ya que habla de prevención, pero no indica cómo se debe de realizar la misma.

Bullying

Se trabajó talleres sobre el acoso escolar con el plantel docente y administrativo, con los padres de familia, además que los profesores de aula o asesores de curso debían de replicar el taller de bullying con sus estudiantes. La temática trataba sobre los protagonistas del acoso escolar, características, factores, efectos y un protocolo de actuación ante dicho evento.

Según Olweus (1999) el bullying se caracteriza por el acoso permanente, con la intención de causar daño a una persona que es considerada más débil, presentándose entre pares, en donde un estudiante se convierte en víctima cuando es agredido o está expuesto de manera continua a agresiones de tipo físico, verbal o psicológico por parte de un estudiante o varios de ellos, se presenta una relación de poder porque la víctima tiene problemas para defenderse, frente a quienes lo atacan.

Muchas veces se escuchaba en gabinete escolar cuando padres de familia acudían a denunciar que sus hijos estaban sufriendo bullying en el curso por parte de su profesor, ante lo cual se les debía de aclarar que el profesor estaba cometiendo abuso de autoridad o ejerciendo violencia contra el discente, porque el acoso escolar se presenta entre pares, es decir entre estudiantes de casi la misma edad, además que esta debe estar enmarcada en el tiempo, se debe presentar constantemente, para poder catalogarlo como acoso escolar.

La Resolución Ministerial 001/2020 del subsistema de educación regular normas generales para la gestión educativa y escolar en el capítulo VII Políticas Sociales en Educación en el artículo 102 prohibición de toda forma de violencia, maltrato y abuso. señala que: II la gestión escolar 2020 dará continuidad a la política de CERO TOLERANCIA al acoso escolar y violencia escolar en las aulas, pasillos, predios de la unidad educativa o a través de redes sociales, dentro o fuera de la unidad educativa. Así

mismo, las y los maestros deben desarrollar contenidos contra la violencia escolar a partir del eje articulador “educación en valores”.

Desde el inicio del trabajo en la institución educativa Solidaridad se trabajó con anterioridad la violencia escolar en la prevención, contención e intervención de la misma, es decir desde la gestión 2018, no obstante con el incremento de casos de violencia en el territorio nacional es que el Ministerio de Educación toma cartas en el asunto para poder afrontar al fenómeno de la violencia desde el entorno educativo a nivel estatal.

Dan Olweus (1998) añade que 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 y considera como acción negativa toda acción que causa daño a otra persona de manera intencionada.

Machado y Guerra (2009) sostienen que los mismos niños que abusan físicamente a sus pares provienen de hogares igualmente maltratadores, en los que la disciplina es autoritaria y acompañada de castigos físicos.

Cutting

Se realizó entrevista personal con estudiantes que presentaban acciones lesivas intencionales, posterior a ello se realizó un grupo focal con los mismos para problematizar la situación que estaban vivenciando y los efectos colaterales que se pudiesen generar, para poder afrontar la problemática por la que estaban atravesando tanto en la unidad educativa como en sus hogares.

Ferro Hernández (2012) observa que el cutting es una modalidad de violencia que consiste en una serie de cortes superficiales que el adolescente se hace con diferentes objetos (no necesariamente cuchillos o navajas) como una forma de descargar su dolor emocional por ser víctima de hostigamiento.

Parte de haber vivenciado o ser víctima de la violencia en el hogar, el estudiante para contrarrestar la impotencia ante su problema existe la tendencia a realizarse autolesiones en su integridad, como medio de aliviar su problemática.

Como afirma Castro Pinzón y Troncoso (2005) el cutting consiste básicamente, en provocarse autolesiones o cortes, con cuchillos o navajas, o cualquier elemento capaz de infringir daño al propio cuerpo, no estando relacionado con masoquismo o impulsos suicidas.

Los cortes que se realizan los estudiantes en muchos casos son variados en cuanto a tamaño y forma, en algunas ocasiones se cortan con el nombre de alguna persona, en otras solo se realizan cortes verticales de diferente dimensión que les dejan cicatrices indelebles en su corporalidad sobre todo en los brazos.

Según Conterio y Lader (1998) definen al cutting como la mutilación del cuerpo o de una parte del cuerpo, no con la intención de cometer suicidio, sino como forma de manejar emociones que parecen demasiado dolorosas para que las palabras las expresen. Puede incluir cortar la piel o quemarla, hacerse moretones a uno mismo a través de un accidente premeditado, también puede ser rascar la piel hasta que sangra o interferir la curación de heridas.

También se pudo evidenciar, que estudiantes que se autolesionaban estaban pasando por situaciones adversas en sus hogares, como en la institución educativa, como ser el convivir con progenitores alcohólicos, padres agresivos verbal y físicamente, o tutores que los dejaban en el abandono, por otro lado adolescentes que se encontraban enamorados y se realizaban cortes con el nombre o iniciales de la chica porque no les hacía caso o habían terminado su relación. Ante dicha problemática se atendió caso por caso en el gabinete.

Resiliencia

Según Losada y Latour (2012) la resiliencia es la capacidad que posee una persona para enfrentar las adversidades, poder superarlas y además, del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e inclusive, ser transformado por ellas; es decir es una composición de factores que posibilitan a un ser humano, enfrentar y superar las dificultades y desgracias de la vida, y edificar sobre ellos.

Todas las personas afrontan variedad de problemas en su cotidiano vivir, a veces algunas personas no pueden afrontar dichas situaciones lo que los lleva a un estado en el que no pueden reaccionar a ese dilema, obviamente los estudiantes no son ajenos a dicha realidad. Para lo cual desarrollar la resiliencia en ellos hizo por medio del diálogo, la problematización, ideas erróneas que atribúan a sus vivencias puedan afrontar sus problemas, los cuales son una constante en el desarrollo de la vida.

Según Garmezi (1993) define la resiliencia como poder de recuperación y la habilidad de volver a los patrones de adaptación y competencia que caracterizaron al individuo antes del periodo estresante, esta concepción tiene su base en la palabra misma de manera textual.

El sentido puntual de la palabra resiliencia es volver atrás, y el autor señala en que el resiliente quien enfrenta la adversidad pudiendo ser víctima de violencia y recupera su estado interior, no se deja marcar por los problemas adaptándose al medio o su contexto.

Autoestima

Trabajar la autoestima en los estudiantes que estaban atravesando por vivencias como víctimas de la violencia escolar, del bullying, de las autolesiones, fue muy importante, para que ellos puedan reconocerse a sí mismos con su propio autoconcepto y vean las capacidades y fortalezas que poseen desarrollando su autovalía, para así poder afrontar situaciones adversas por la que atraviesan en el cotidiano vivir, así mismo vean el valor que cada persona posee ante los demás.

Entonces Naranjo Pereira (2007) resalta que la autoestima es un factor importante a considerar en la vida de las personas en general y en particular, en el tema del desempeño y de las actitudes hacia las actividades académicas de los estudiantes. La autoestima de una persona es la consideración que tiene hacia sí misma. La autoestima se desarrolla a partir de la interacción humana, mediante la cual las personas se consideran importantes una para las otras.

Es así que el estudiante al desarrollar su autoestima, debe ir más allá de sí mismo, respetando la autoestima de los otros, de sus compañeros, de sus padres, de sus profesores en sí de la comunidad, trabajando para una cultura de convivencia en paz, de mutuo respeto hacia el otro.

Como señala Coopersmith (1976) refiere que la autoestima es un juicio personal de éxito expresado en las actitudes y creencias que una persona tiene de sí mismo; está relacionada significativamente con la satisfacción personal y el desarrollo afectivo.

La interrelación que se practica en la unidad educativa hace que los estudiantes demuestren conductas y actitudes cargadas de creencias de uno mismo como de los demás para una retroalimentación positiva como negativa y al mismo tiempo este influye en su proceso de aprendizaje.

Según Hertzog (1980), señala que la autoestima es el conocimiento y conjunto de experiencias que el individuo ha experimentado y que lo conducen a un proceso de reflexión y autoevaluación. La autoestima es una actitud valórica emocional, que se desarrolla entre lo negativo y lo positivo.

Como uno se siente hace que trate de la misma manera a los demás, si demuestra seguridad puede transmitir seguridad, si demuestra desconfianza podría transmitir la misma, en si cada experiencia que el estudiante haya aprendido en el hogar como en la escuela lo va formando para la vida.

Resines (2008), indica que la opinión que tenemos de nosotros mismos no es algo heredado, sino aprendido de nuestro entorno, mediante el juicio que hacemos de nuestro comportamiento y de la asimilación e interiorización de la opinión de los demás respecto a nosotros.

La convivencia en la comunidad educativa por medio del diálogo, la escucha, la interacción constante con las personas más allegadas a cada alumno (profesores, administrativos, compañeros, junta escolar, vecinos, etc.), hace que pueda sentirse bien por medio del reconocimiento o puede sentirse mal por críticas duras hacia él, aprendiendo que los juicios de valor afectan directa o indirectamente la conducta del estudiante como de la institución.

Según Carrillo (2003) la autoestima habitual como una actitud hacia uno mismo, la forma habitual de pensar, amar, sentir y comportarse consigo mismo. Es la descripción permanente según la cual nos enfrentamos como nosotros mismo.

Fortalecer la autoestima en el estudiante a través del razonamiento puede ayudar a que no sea afectado de forma agresiva ante un ataque violento, cuando estudiantes de su curso o de la institución puedan insultarlo, arremetiéndolo verbalmente con la intención de dañarlo, y si es así podrá reponerse con más entereza ante dichos ataques fundados e infundados, manteniendo una buena autoestima y continuando con su desarrollo de aprendizaje.

Habilidades sociales

De acuerdo con Navarro y López (2014) las habilidades sociales se refieren a todos aquellos comportamientos que permiten expresar afecto, opiniones, ideas y vínculos con los demás dentro de un grupo.

Las habilidades sociales nos ayudan a interactuar con las personas en cualquier contexto, en este caso trabajar las habilidades sociales en los estudiantes hace que los mismos

puedan interactuar con sus pares en la institución expresando lo que piensan, sienten en su contexto.

Según Mudarra y García (2016) estas habilidades sociales permiten la supervivencia humana al satisfacer la necesidad social que el ser humano tiene para así poder adaptarse y desarrollarse dentro de su contexto.

El tener la capacidad de demostrar habilidades sociales, ayuda a que el estudiante pueda adaptarse a su entorno y poder intercambiar ideas con sus compañeros no solo de la unidad educativa sino del contexto.

Al respecto Muñoz (2011) sostiene que el desarrollo de las habilidades sociales es un aspecto muy importante en el progreso de todo ser humano, debido a que estas nos permiten relacionarnos e interactuar de manera exitosa con los demás y su práctica continua nos brinda la oportunidad de ser mejores en nuestra vida personal y profesional.

Las personas como seres sociales en todo momento interactuamos con nuestros semejantes, esta interacción en ocasiones genera conflictos por la forma de expresarnos, por la forma de vestir, por nuestra religión que profesamos, por el equipo o partido político al cual nos inclinamos, entonces el saber utilizar las habilidades sociales coadyuvará a mantener una interrelación pacífica acorde a las normas sociales.

Por otro lado Valles (2010) manifiesta que las habilidades sociales son comportamientos que permiten a las personas actuar según las normas socialmente deseables, permitiendo defender sus derechos y respetar el de los demás, solucionar conflictos interpersonales y expresar los sentimientos opiniones y deseos, de manera adecuada a cada situación y de forma mutuamente satisfactoria.

Las habilidades sociales en los escolares les ayuda a que puedan resolver sus problemas por medio del diálogo, expresando lo que piensan, manifestando lo que sienten,

actuando de forma respetuosa ante sus congéneres. Respetando sus derechos y de la de los demás.

Rendimiento escolar

Según Saffie (2000) señala que el rendimiento escolar es el resultado de la confluencia de diversos factores que inciden en el aprendizaje, tales como: la inteligencia general, estilos cognoscitivos, atención, concentración, memoria, pensamiento, motivación y autoestima. Para alcanzar un buen rendimiento escolar es necesario lograr una adecuada integración de todos ellos.

Cuando se ayuda a estudiantes víctimas de violencia escolar, los mismos mejoran su rendimiento escolar, la cual fue afectada de forma considerable en el aspecto negativo, porque muchos estudiantes que son acosados escolarmente bajan su rendimiento escolar a veces hasta anhelan abandonar el recinto educativo para ya no sufrir el fenómeno de la violencia escolar.

Según Levinger (1984) La escuela brinda al estudiante la oportunidad de adquirir técnicas, conocimientos, actitudes y hábitos que promuevan el máximo aprovechamiento de sus capacidades y contribuye a neutralizar los efectos nocivos de un ambiente familiar y social desfavorable.

El difícil que un estudiante que cumple el rol de víctima de la violencia escolar desarrolle a plenitud sus capacidades, habilidades y destrezas porque se encuentra truncado en el túnel de la violencia, por tal razón intervenir situaciones de violencia genera el desarrollo natural del estudiante en el espacio educativo.

Según Noavez (1988) refiere que al analizarse el rendimiento académico, deben valorarse los factores ambientales como la familia, la sociedad, las actividades extracurriculares y el ambiente estudiantil.

Si un estudiante es víctima de violencia escolar lo más probable es que baje su rendimiento académico, por lo cual se lo debe de ayudar para que se vuelva a encaminar a que mejore sus aptitudes académicas.

Artículos periodísticos

Según a la problemática que se presentaba en la unidad educativa Solidaridad sobre el fenómeno de la violencia escolar y dentro de las funciones y tareas del psicólogo educativo enmarcada en la formación académica en la alma máter sobre la temática del bullying y el cutting, se redactó artículos periodísticos en el matutino El Diario Decano de la Prensa Nacional contribuyendo y socializando en materia relacionada a la violencia escolar.

2.3 Resultados alcanzados

Los resultados alcanzados en el trabajo de la presente memoria laboral se fueron visualizando gradualmente y según a las acciones que se fueron implementando y desarrollando para tratar la problemática del fenómeno de la violencia escolar, entre ellos, el acoso escolar o bullying, casos de cutting; los cuales se detallan a continuación:

Se trabajó en la comunidad educativa Solidaridad en la generación de información, conocimiento y reflexión acerca de la violencia escolar, también en la prevención implementando prácticas de convivencia pacífica, como el atender y resolver situaciones de estudiantes que estaban atravesando por violencia.

Durante el trabajo desarrollado con la institución educativa mediante las estrategias de resolución de conflictos para la prevención de violencia en la unidad educativa Solidaridad, se puede enunciar que de los muchos casos que se presentaban en el gabinete traídos por los padres de familia denunciando que sus hijos eran víctimas de violencia en la escuela, por maestros o por el consejo educativo social comunitario, se pudo evidenciar una disminución favorable en cuanto a esta problemática, ya que se

redujeron los casos que constantemente hacían presencia en Dirección de los tres niveles, es decir: inicial, primaria y secundaria.

Tras la aplicación de talleres de capacitación a profesores y plantel administrativo contra la violencia escolar, para comprender la naturaleza del problema, se les explicó en qué consistía el problema, y la necesidad de actuar cuando los estudiantes o la comunidad era víctima de violencia, conociendo las consecuencias y la importancia de evitar el fenómeno de la violencia escolar.

Se pudo evidenciar que los mismos demostraban la capacidad significativa para poder comprender el fenómeno de la violencia escolar, su naturaleza, características, causas y consecuencias, diferenciar actos de violencia en su propio entorno, además que también tenían la habilidad para detectar casos de acoso escolar que se presentaba en su aula o con sus asesorados y dar un tratamiento y mediación adecuado.

Así mismo se realizó talleres contra el acoso escolar a profesores para conocer sobre este fenómeno, sus causas, los protagonistas (agresor, agredido, espectadores), consecuencias, el protocolo de actuación frente a casos de acoso escolar, por lo cual como resultado alcanzado se puede señalar que los mismos adquirieron competencias en cuanto a la actuación pertinente e identificación de casos de bullying en la unidad educativa.

También tras la aplicación de talleres de sensibilización a padres de familia representantes de curso conjuntamente el consejo educativo social comunitario que favoreció el interés por el problema, se realizó un acercamiento al fenómeno, haciendo reflexionar sobre la importancia de afrontar la violencia en la comunidad educativa; mediante acuerdos, se redujeron los casos de violencia que a diario se atendían en el gabinete, además que otros casos que revestían mayor gravedad se los derivaba a la defensoría de la niñez y adolescencia para el apoyo psicopedagógico, apoyo legal entre otros.

Igualmente se puede mencionar que en asamblea de padres de familia, donde asistía el conglomerado de los mismos, se realizó la retroalimentación del taller contra la violencia escolar por medio de charlas cuando se participaba en el informe pedagógico curricular de bimestre conjuntamente el consejo educativo social comunitario.

Tras la aplicación de grupo focal (entrevista grupal) como un espacio de opinión para entender el sentir, pensar y vivir de los individuos que se auto inflingían lesiones, además de entrevistas personales a estudiantes de secundaria que se autolesionaban se pudo evidenciar de los muchos casos que se auto laceraban cortes recientes ya no tenían los mismos, y los que tenían eran de semanas pasadas. Trabajando con ellos la autoestima con el autoconcepto, autovalía, autoimagen.

Además, otro logro alcanzado que se puede nominar con optimismo, es que maestros del colegio que no conocían sobre la temática del cutting o autolesiones, con esa inquietud e interés empezaron a indagar e investigar literatura en el internet sobre esa problemática y el cómo poder ayudar a los estudiantes los cuales atravesaban por dicha situación, quienes compartían sus conocimientos en reuniones pedagógicas que se llevaban a cabo.

Asimismo se pudo desarrollar la resiliencia en la comunidad educativa, a través de la capacidad de reponerse a las dificultades que se presentaban, saber afrontar los problemas y ser capaces de superarlos, desarrollando fortalezas psicológicas y emocionales que hacían posible que el estudiante desarrolle y se reponga ante los impactos y dificultades de la vida, en este caso sobre la violencia.

Ya que se les dotó de apoyo emocional, ayudándoles a reconocer sus emociones que sentían y dejando que se las sientan, permitiendo que se enfrenten a los problemas y los errores. Ayudándoles a encontrar, fomentar y desarrollar sus fortalezas, enseñándolos con optimismo y ayudarlos a ver el valor de lo positivo, contribuyendo a creer en ellos mismos y a tener una sana y fortalecida autoestima.

Otro resultado alcanzado fue la sinergia que se generó por medio del trabajo en equipo con una buena organización, asegurando que todos los participantes tengan el mismo

objetivo; comprendiéndolo y aceptándolo, el trabajo en equipo con toda la energía necesaria obteniendo buenos resultados.

Ya que en solitario no se podría realizar cambios importantes para combatir el fenómeno de la violencia. Tomando acciones necesarias para comenzar a cambiar el problema, por iniciativa propia, empezar desde el propio estudiante quien tome la iniciativa y decida cambiar su realidad.

2.4 Lecciones aprendidas y buenas prácticas (vinculadas a la intervención)

Lecciones aprendidas

Una de las primeras lecciones aprendidas fue: Entender que el fenómeno de la violencia es omnipresente, que se encuentra no solo en la comunidad educativa, está en la televisión, en las nuevas tecnologías de la información y comunicación, en el transporte público, en el lenguaje simbólico, en los usos y costumbres, en la crianza, además se encuentra en un círculo vicioso, que para muchos es muy difícil salir y siempre va en aumento.

Comprender que la única manera que la violencia escolar desaparezca es si se la deja de practicar, pues la conducta violenta es una respuesta al entorno violento, que a su vez se retroalimenta con la conducta violenta.

Forzar a padres de familia a mejorar la conducta agresiva hacia sus hijos no es favorable, por medio de imposiciones o sanciones, porque se bloquean y no se logra actuar con eficacia en cuanto a la conducta violenta que demuestra.

Comprender en la comunidad educativa que no hay soluciones rápidas de los problemas, en este caso la violencia escolar no se soluciona en un día, siendo este de largo alcance, gestionándolo constantemente, trabajando en la construcción del grupo como suma de las individualidades por medio del compromiso, respetando la diversidad, fortaleciendo la toma de decisiones para un cambio positivo.

Constituir a la escuela como uno de los espacios esenciales para combatir al flagelo de la violencia, contribuyendo a la formación personal, social, ética y ciudadana con valores de convivencia pacífica y colaborativa.

Afrontar los problemas del fenómeno de la violencia escolar de forma pertinente, permanente en el tiempo, contextualizada según a las necesidades, sistemática y a largo plazo en la comunidad educativa.

Prevenir la violencia escolar fundamentalmente con la colaboración de la familia, profesor, estudiante para afrontar de manera conjunta los conflictos o problemas de convivencia escolar y evitar que estos se cronifiquen con el paso del tiempo, provocando problemas emocionales, en sus relaciones con sus pares o afecte su rendimiento académico.

Mirar de forma integral al fenómeno de la violencia escolar desde lo social, cultural, familiar, escolar, local, etc. Ayuda a entender de mejor manera esta problemática.

Resaltar la importancia del trabajo de la psicología educativa en las unidades educativas para poder coadyuvar en el desarrollo escolar atendiendo fenómenos, acontecimientos o situaciones que interfieren procesos de enseñanza y aprendizaje. La psicología juega un papel clave en la prevención del conflicto ayudando a los estudiantes a desarrollar acciones que les ayude a gestionar con eficacia situaciones de conflicto.

Trabajar con el núcleo familia es por demás importante en cuanto al fenómeno de la violencia escolar, ya que ahí es donde el estudiante tiene sus primeros aprendizajes y su conducta es el reflejo de las vivencias familiares, las mismas aprenden a identificar dificultades y errores de crianza y comprendan efectos negativos, además puedan identificar las causas y efectos colaterales.

Entender a la indefensión aprendida cuando la persona se vuelve sumisa y pasiva después de haber recibido maltratos y violencia, sin mostrar el mínimo deseo por escapar de la situación en la que se encuentra lógicamente por miedo. Conocer la

indefensión aprendida como síntoma de las personas que son víctimas del maltrato familiar o como un patrón aprendido de pensamiento y conducta en el ambiente escolar.

Asimilar que para que se de la violencia simbólica tiene que haber una relación de comunicación pedagógica, es decir el docente mediante la acción pedagógica selecciona, impone e inculca valores, conocimientos, etc. A los estudiantes de manera arbitraria. Como el imponer que el estudiante aprenda las reglas ortográficas. Comprender que la violencia simbólica en la escuela se presenta constantemente tanto en la interacción de la comunidad educativa, así como en la inculcación y asimilación de los saberes curriculares.

Entender que la violencia simbólica por lo general se encuentra anidada en las costumbres, formas de comunicación y maneras de pensar, pues es en el lenguaje donde residen principalmente esas manifestaciones ocultas de violencia que se encuentran disfrazadas bajo estereotipos o esquemas de percepción.

Restringir en la comunidad educativa la normalización de la utilización del castigo considerado como legitimo instrumento para el restablecimiento de las relaciones sociales. No normalizar la violencia que el otro ejerce. Distinguir que las prácticas de crianza violentas se han transmitido de generación en generación, los padres que han experimentado violencia en su infancia son más propensos a usarla como método de control de sus hijos.

Desarrollar la resiliencia en la comunidad educativa, ayudó a que víctimas de violencia puedan reponerse a las dificultades que se presentaban, afrontando los problemas y superarlos, desarrollando fortalezas psicológicas y emocionales.

Comprender que el fenómeno de la violencia escolar es una realidad palpable y relevante que afecta el rendimiento escolar, como la deserción escolar si no se la llega a tratar para reducir, minimizar su impacto en la comunidad educativa.

Asimilar que las conductas de maltrato y violencia están presentes de manera cotidiana con diferentes manifestaciones a veces imperceptibles para quienes normalizaron la violencia, ante lo cual se debe de tomar conciencia de sus efectos a corto y largo plazo, además de saber identificarla en el contexto educativo.

Constatar que las manifestaciones de violencia física tienen un componente de género, donde los estudiantes varones tienden a realizar más esta conducta lesiva corporal y con mayor frecuencia, por otro lado las mujeres ejercen más la violencia social o psicológica con el rechazo social

Comprender que la violencia que ejerce el entorno permea a la escuela, afectando en su comportamiento, por lo cual trabajar a nivel de comunidad escolar ante este fenómeno se hace un tanto más complejo.

Mediar en el pacto de silencio entre adolescentes cuando se presentan hechos de violencia entre pares, entorpece la intervención del fenómeno o el protocolo de actuación para la prevención e intervención, debiendo buscar otras alternativas de información.

Afirmar que la violencia en la comunidad escolar forma parte de la realidad relacional de los centros escolares y los cuales perviven en el tiempo y espacio, por lo mismo se debe trabajar para aminorarlo con diferentes estrategias.

Mencionar que la violencia escolar no es solo acoso escolar o bullying, sino que es un entramado de conductas en el entorno educativo manifestándose con autolesiones, aislamiento social, daño psicológico, dañando la infraestructura de la institución entre otros.

Practicar una escasa comunicación entre los actores de la comunidad educativa tiene como efecto la generación de conflictos secundados por variopinto de acciones violentas

Creer que los padres de familia tienen el derecho de usar la violencia para la crianza de sus hijos para disciplinarlos, hace que se reproduzca la violencia y generen problemas con la institución educativa y otras instituciones.

Denunciar hechos de violencia del entorno educativo, hace que las personas denunciadas tomen represalias contra la persona que realizó la denuncia ante autoridades competentes.

Temor de denunciar actos de violencia por la reacción de las personas próximas al problema, como respuesta se tolera hechos lesivos en diferentes grados para evitar vendetas.

Desistir a denunciar legalmente actos de violencia ante otras instancias por el factor laboral, señalando que no se tiene tiempo para esos papeleos, minimizando actos de violencia escolar. Además de evitar el gasto económico.

Jerarquizar la violencia en estereotipos de roles de género es decir la violencia física es practicada más por varones y la violencia psicológica por las mujeres, denota una configuración de roles violentos socioculturales.

Creer en un ambiente hostil violento, con malos tratos, sin comunicación, con carencia afectiva siendo víctima de violencia; posiblemente como respuesta genere el reflejo de la misma crianza de sus hijos actualmente construyendo el encadenamiento del fenómeno violento, recreando la reacción cíclica de golpes, desamparo, abandono, agresiones verbales, agresiones físicas, maltrato psicológico, naturalizándola connotando su efecto en la violencia escolar.

Buenas prácticas

Realizar una entrevista psicológica previa a las acciones favoreció en los resultados, porque con la información que se obtenía con la entrevista se definía las acciones que respondía a las necesidades de los estudiantes.

Aplicar el diálogo directo entre la comunidad educativa reduce el hostigamiento y la violencia. Además la escucha activa, hace que se pueda entender de mejor manera a las personas con las cuales se está interaccionando en diferentes espacios de la institución.

Dialogar con la comunicación asertiva coadyuva el sobrellevar el entendimiento con personas agresivas, para poder desarrollar la comunicación y la escucha

Trabajar el sentido de pertenencia a la institución, hace que el profesor, consejo educativo social comunitario, padre de familia o tutor, los estudiantes de los tres niveles sepan que pertenecen a una comunidad, situación que los hermana, que además conviven en ese contexto, ayuda a poder identificarse dentro de esa pertenencia como una familia y mirarnos como comunidad educativa solidaria.

Comprender al semejante por medio de la tolerancia, la aceptación y el respeto fue fundamental para la convivencia en la comunidad educativa.

Aprender que la prevención de la violencia en el entorno educativo es significativo ya que el mismo servirá para aplicarlo en la prevención de la violencia en el contexto familiar, proponiendo alternativas de solución ante escenarios donde se presente el fenómeno de la violencia, promoviendo acciones de solución y afrontamiento.

Involucrar a la familia en la prevención activa de la violencia complementariamente hace que se trabaje de manera más amplia con el núcleo familiar ya que muchas veces la violencia es reflejo de la familia.

Fortalecer la formación del plantel docente y administrativo ayuda a que respondan y prevengan la violencia en la comunidad educativa.

Trabajar mancomunadamente a nivel interinstitucional coadyuvó a que se atiendan con mayor amplitud casos de violencia en el ámbito escolar como ser con la defensoría de la niñez y la adolescencia.

Ganar la confianza del estudiante hace que este se abra canales de comunicación de confianza y que el mismo pueda expresar o denunciar hechos de violencia que vive dentro la institución educativa como en su hogar, al mismo tiempo poder ayudarlo en la prevención o intervención.

Abordar la violencia escolar y explicarse desde una mirada amplia, de dinámicas sociales, culturales, comunicacionales entendiéndola de forma holística ayuda a poder intervenirla y prevenirla.

Entender la tolerancia personalmente como que todos pensamos diferente, que no se puede imponer ideas o acciones a los otros, ayuda a mejorar la convivencia en la comunidad educativa potenciando una cultura basada en la diversidad y en la aceptación del otro.

Dialogar con los maestros concienciando para que no se extorsione con calificaciones como practica de abuso de poder hacia los estudiantes, hace que los discentes sientan más apertura en el aula de aprendizaje con el profesor

Conocer las causas y efectos de la violencia escolar, además de un protocolo de actuación en la comunidad educativa ayuda a intervenir y reducir hechos de violencia en la institución.

Combatir el problema del bullying con los espectadores ayuda a reducir hechos de acoso escolar, donde el victimario o acosador ya no recibe la retroalimentación del público para repetir esa conducta violenta ante el agredido o víctima de la violencia.

Entender la importancia del rol activo de la unidad educativa ante la violencia en sus instalaciones como misión es detectar, prevenir, responder y funcionar efectivamente como referente frente a este fenómeno, como respuesta con estas acciones se minimizan hechos de violencia por sus protagonistas en el entorno educativo.

Asumir la corresponsabilidad de afrontar la violencia en la comunidad educativa con alianzas estratégicas, hace que se tenga mayor apoyo de padres de familia, plantel

docente y administrativo, consejo educativo social comunitario, además del apoyo interinstitucional en la lucha contra la violencia escolar de la unidad educativa solidaridad.

Sistematizar la información acerca de los estudiantes o integrantes de la comunidad educativa que cometen actos de violencia escolar o son víctimas de la misma ayuda a abordar integralmente como a realizar un seguimiento del caso para verificar si remite o continúa la conducta, además de tomar otras medidas más drásticas para la corrección de dicha actitud.

Agilizar la intervención ante hechos de violencia ayuda a que estudiantes no sean revictimizadas con esa vivencia dolorosa.

Contar con un espacio adecuado, cálido y respetuoso para la atención de casos de violencia escolar, con la confidencialidad necesaria ayuda a obtener mayor información del problema.

Capacitar al personal docente y administrativo en la atención de casos de violencia escolar con conocimientos generales, reflexiones basadas en el respeto y con prácticas de sensibilización sobre el fenómeno de la violencia, coadyuva a reducir y responder hechos de violencia en el entorno educativo con compromiso profesional.

Haber implementado tres cámaras de seguridad en la unidad educativa ayuda a identificar situaciones de violencia o a identificar a agresores o agredidos en el ingreso, salida o en el recreo.

Firmar actas de acuerdos entre las partes involucradas en conflictos escolares, con violencia de por medio, hace que se comprometan al acuerdo que se llegó entre ambas partes y si no es así, ahí detalla las acciones punitivas posteriores a tomar estrictamente, como acudir a otras instancias u otras situaciones según reglamentación.

CAPÍTULO III DESEMPEÑO LABORAL

3.1 Aprendizaje laboral

Los principales aprendizajes obtenidos en la presente memoria laboral como estudiante egresado de la carrera de psicología fueron:

- ✓ Trabaje en el área de la psicología educativa la cual debe atender procesos educativos de enseñanza y aprendizaje elementalmente, trabajar sobre el comportamiento humano haciendo referencia a la violencia, interviniendo en el fenómeno de la violencia escolar, diagnosticando la situación de la violencia en el entorno, desarrollar capacitando a las personas, grupos e institución; así mismo trabajar con problemas de aprendizaje, la deserción escolar, el fracaso escolar entre otros aspectos relacionados a la educación, realizar investigaciones para mejorar el conocimiento de la problemática, evaluar las acciones desarrolladas.
- ✓ La psicología educativa debe tener una formación teórico y práctica para poder afrontar distintas situaciones en el ámbito educativo y presentar mejores resultados en su intervención.
- ✓ Que la entrevista como medio de atención a problemas del fenómeno de la violencia escolar desde el report permite conocer al entrevistado y determinar ciertos patrones de conducta que están inmersos en el cotidiano vivir de la comunidad educativa solidaridad.
- ✓ Se aprendió que la convivencia escolar genera conflictos entre los actores de la educación, sin embargo los conflictos pueden ser el puente a la mejora de la convivencia escolar y mejorar el proceso de aprendizaje de la comunidad educativa.
- ✓ La resolución de conflicto como mecanismo que a través de la mediación entre las partes afectadas para llegar a un acuerdo que favorezca a ambas partes.
- ✓ Se desarrolló la comunicación asertiva in situ con la comunidad educativa para la mejora en la convivencia escolar de la comunidad educativa.

- ✓ Se reconoció que es imprescindible la adecuada formación del profesorado en este tema (violencia escolar), para lo cual se realizaron talleres con esta temática.
- ✓ La intervención en la prevención de la violencia escolar se actuó para evitar acelerar los problemas, adelantarse a los hechos, desarrollar una forma de vida más tranquila evitando problemas hacia adelante, es de carácter informativo, mostrando cuales son las consecuencias fatales, evitar problemas hacia adelante, informativa potenciando ciertos aspectos, hay sido víctima de violencia o fue un agresor, ejemplo el bullying o acoso escolar.
- ✓ Respecto a la resolución de problemas se encaró la situación lo que implicó la identificación de problemas de la comunidad educativa, donde por lo general se pudo advertir a través del diagnóstico institucional el problema de violencia escolar, asumido por la comunidad educativa donde todos participaron involucrados, identificaron el problema, vieron opciones que existían para tomar una y seguir los pasos hasta solucionar el problema.
- ✓ El diálogo formativo fue el espacio de formación donde uno mostró sus saberes expectativas, cambiando puntos de vista, indagando a través del diálogo lo que hay en el estudiante, potencialidades problemas, desarrollar estrategias que permitan desarrollar estructuras.
- ✓ La problematización de haber confrontado a los estudiantes con los problemas de la realidad, el aula, malos tratos, violencia, no poder escribir, no poder leer, para que tome conciencia vea un desafío, para reconocer su problema, como encarar esa tarea, confrontarlo con la realidad.
- ✓ La violencia es un fenómeno que se acentúa en los contextos escolares, por tanto debe abordarse de manera particular mediante acciones pedagógica consensuadas que surjan de las necesidades del contexto escolar para mediar las situaciones de violencia o para prevenirla.

- ✓ La importancia de la comunicación verbal y de la acción recíproca e interactiva que implica comunicarse cara a cara, reconociendo el diálogo, como una de las formas de interacción más utilizadas para actuar frente a situaciones de violencia.
- ✓ El trabajo en equipo debe convertirse en una sinergia que concrete a que se pueda afrontar de mejor manera problemáticas que atingen a la comunidad educativa.
- ✓ Testimonio de la señora María Nina Quispe presidenta del consejo educativo social comunitario en asamblea de padres de familia “es verdad papás en nuestro colegio había muchas peleas entre papás y estudiantes, pero con el trabajo de Dirección ha bajado eso”

3.2 Logros profesionales

La labor desempeñada como gestor institucionalizado de la unidad educativa Solidaridad abrió la posibilidad de desarrollar como estudiante egresado el trabajo en el área de la psicología educativa en la institución a nivel individual, grupal y comunidad, por medio de la intervención de la violencia escolar con acciones para la disminución de la misma, demostrando el compromiso con la institución y la vocación profesional, ya que no se recibió remuneración económica alguna por el trabajo desarrollado en la mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Por el trabajo desarrollado se recibió un reconocimiento social haciendo que la población solicite que el estudiante egresado de psicología se quede una gestión más (tres años) en la comunidad educativa para que pueda seguir aportando con el ejercicio de su labor con las muchas de sus funciones y responsabilidades.

El agradecimiento de la comunidad educativa valorando y aceptando el trabajo desarrollado crea un sentimiento de satisfacción, de que se está actuando adecuadamente en pro del apoyo a la comunidad en este caso en situaciones de violencia escolar.

Motivando a realizar un mejor trabajo en lo que concierne al apoyo a la educación y la institución.

También el reconocimiento solicitado por el consejo educativo social comunitario de la institución con una certificación desde la autoridad inmediata superior (Director Distrital de Educación El Alto-1) por el trabajo desarrollado en contra de la violencia escolar.

El incremento de la responsabilidad como autoridad en la institución por el factor que las consecuencias de la violencia pueden ser fatales además que incide negativamente en el desempeño escolar de los estudiantes elementalmente.

El reconocimiento de forma verbal de parte del plantel docente y administrativo inspira a seguir trabajando de forma coordinada, consensuada para tener un trabajo en equipo y tener mejores resultados en acciones contra la violencia y en pro de la educación.

3.3 Límites y dificultades

Afrontar la violencia escolar no es un trabajo sencillo en la comunidad educativa, reconociendo su carácter omnipresente del problema, la violencia en efecto se inserta en las bases sociales de la comunidad escolar, de la sociedad, del país, como del mundo.

Uno de los límites y dificultades por los que se atravesó en el trabajo de la prevención de la violencia en el entorno educativo de la unidad educativa Solidaridad fue: que una pareja (padres de estudiantes que estaban inscritos en inicial, primaria y secundaria), se molestaron con la maestra del nivel inicial porque según ellos no enseñaba adecuadamente segregando a los estudiantes en preferidos y no preferidos, de no dar la atención necesaria a su hijo de forma personalizada, por tal situación habían tomado la determinación de que dicha maestra deba de cambiarse de unidad educativa.

Por lo que acudieron a Dirección con ese pedido, ante dicho acontecimiento se realizó el apoyo, seguimiento, acompañamiento a los procesos de enseñanza y aprendizaje de los

estudiantes de ese curso, por medio de la entrevista a los estudiantes, la revisión del avance curricular, evaluación de competencias desarrolladas según el nivel a los niños, el desarrollo de la clase de la maestra, entre otros.

Como resultado se pudo evidenciar que los estudiantes demostraban en promedio un desarrollo aceptable en lo que refiere a procesos de lectura, escritura, temporalidad, espacialidad, secuencialidad y otros. Lo que no aceptaban la pareja, ya que para ellos la maestra no enseñaba nada. Quedando con la consigna de que la profesora debía de realizar su permuta.

Y después de informar a los padres sobre el desarrollo en el aprendizaje de su hijo en el curso, no aceptaron la explicación, indicando que acudirán a instancias superiores para que su reclamo sea escuchado, intentando hacer que comprendan que la profesora cumplía con su labor. Brotando en ellos violencia verbal, violencia gestual entre amenazas, gritos e intento de agresión física hacia mi persona por lo cual se tomó la decisión de abandonar el gabinete para serenar los ánimos.

Afrontando la violencia del matrimonio iracundo haciendo que esta situación derive en problemas de gran magnitud, ser uno mismo víctima de denuncias de por medio insultos, amenazas de procesos jurídicos, intento de agresión física, denuncias ante el ministerio de educación en la oficina de transparencia, denuncia ante el defensor del pueblo, a la dirección distrital de educación el alto 1, donde en toda instancia se tuvo que hacer el descargo correspondiente con documentación pertinente.

Otro límite y dificultad es el erradicar los problemas de convivencia escolar es una utopía que se presenta en el centro educativo, ya que convivencia es sinónimo de conflicto, de intolerancia el cual se lo debe de trabajar en la línea del tiempo y a largo plazo.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ejercen una fuerte influencia en la sociedad, por ende también en la comunidad educativa retroalimentando hechos o situaciones de violencia por medios audio visuales, juegos en red, redes

sociales, las cuales se traducen en replica de conductas agresivas por parte de estudiantes hacia sus pares.

Otra dificultad por la que se atravesó fue que todos los padres de familia de la institución participen en los talleres contra la violencia escolar, además que los padres que no asistían a los talleres de la institución son algunos que ejercen diferentes tipos de violencia en sus hogares, por ejemplo dejando en el abandono a sus hijos.

Otra dificultad fue la normalización de la violencia en el entorno educativo como medio de educación y crianza que muchos padres de familia demostraban cuando se realizaba la entrevista en gabinete, además que señalaban que era peor lo que ellos vivieron cuando “eran niños” con sus padres. Es posible que ciertas relaciones se encuentren naturalizadas y no sean consideradas violentas, tanto por quien las genera como por quien es blanco de ellas.

CAPITULO IV DESCRIPCIÓN DE LA PROYECCIÓN PROFESIONAL

4.1 Planteamiento de futuros desafíos a nivel profesional

El trabajo realizado en la presente memoria laboral “estrategias de resolución de conflictos para la prevención de la violencia en la unidad educativa Solidaridad” me permitió desarrollarme en el área de la psicología educativa amalgamando la teoría con la práctica, facilitándome ver de cerca la realidad de problemáticas del contexto educativo, vinculadas a la psicología y la educación.

El fenómeno de la violencia escolar es complejo, visibilizándose en diferentes ámbitos no solo de la comunidad educativa, denotando en el trabajo fortalezas y debilidades para poder afrontar dicho fenómeno que lacera a la sociedad local, regional en general, afectando no solo los procesos de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes sino de la comunidad.

El área me permitió trabajar con toda la comunidad educativa, además de entender necesidades propias en la actividad laboral de la psicología educativa, entendiendo que falta mucho por aprender tanto en el aspecto laboral como académico, es por tal razón que enuncio mis futuros desafíos a nivel profesional:

Una de las metas personales básicas obteniendo del título académico de psicólogo es seguir complementando la formación avanzada y especialización en el campo de la psicología educativa aplicado a nivel profesional, para poder ampliar el campo de trabajo y poder ayudar a más población estudiantil.

Emprender hacia la docencia de la educación superior, para aportar a la formación de nuevos profesionales en el área de la psicología de pregrado, trabajando en la integración teórico-práctica.

Emprender con el desarrollo de talleres teórico - prácticos a educadores y profesionales en la educación en cuanto al quehacer educativo y poder mejorar aspectos educativos, sintiéndome con la capacidad necesaria para desarrollar los mismos.

Seguir con la formación profesional (pos grados) para la atención de la violencia escolar, para tener más herramientas necesarias para poder afrontar de forma más amplia este fenómeno que ataca a la sociedad y no sólo a la comunidad educativa y poder ayudar a la población en riesgo como son los niños y los adolescentes.

Ser un profesional ético, cualificado con una formación y capacitación profesional que me permita desarrollar con rigor y calidad el trabajo en entornos del psicólogo educativo; realizando evaluaciones diagnósticas en contextos educativos, asesoramiento psicológico a la comunidad educativa, intervención de tipo correctivo, preventivo y optimizador en coordinación sistemática con otros profesionales y la adecuada derivación en tiempo y forma.

Realizar especializaciones como ser diplomados para el correcto asesoramiento al plantel docente y administrativo en cuanto a estrategias e intervención de la violencia, también para bajar índices de dificultades de aprendizaje como las dificultades de enseñanza en la comunidad educativa.

Especialización en los procesos de enseñanza y aprendizaje para la inducción a estudiantes ayudando a reducir las tasas de abandono escolar y mejorando el rendimiento académico.

Mejorar la preparación en cuanto a la consulta psicológica en el entorno escolar para actuar de manera temprana sobre problemas de conducta, reduciendo las derivaciones a evaluaciones psicoeducativas.

Adquirir más competencias en el ámbito de la psicología educativa por medio del aprender haciendo durante las prácticas en escenarios de instituciones educativas realizando tareas, con responsabilidades y roles de entrenamiento profesional in situ.

Como profesional en el campo educativo comprender la influencia entre los agentes educativos como ser lo padres o tutores y las nuevas tecnologías de la comunicación y los sujetos de la educación en relación con las prácticas educativas.

Realizar cursos de actualización permanente para cubrir las exigencias las demandas que emergen en el contexto educativo afrontando los nuevos fenómenos que exigen desarrollar nuevas competencias.

Por último continuar con la formación profesional de psicólogo educativo para ser competente y comprometido con el desarrollo social, resolver con eficiencia los problemas de la práctica profesional y lograr un desempeño profesional ético y responsable.

GLOSARIO

Bullying.- Significa acoso escolar y es una conducta repetitiva e intencional, por cualquier medio, por la que (un alumno) pretende intimidar, someter, amedrentar y/o atemorizar emocional o físicamente, a la víctima (otro alumno), ya sea dentro de las instalaciones de una institución educativa o fuera de ella

Cutting.- Es la acción de cortarse para liberarse del dolor emocional, o por placer. Las autolesiones son una nueva practica esta conducta compulsiva consiste en rayarse los brazos, antebrazos, abdomen, muslos y piernas con objetos filudos como una forma de calmar la ansiedad.

Convivencia.- Respeto mutuo y en la solidaridad recíproca, expresada en la interrelacion armoniosa y sin violencia entre los diferentes actores y estamentos de la comunidad educativa.

Estrategias.- Serie de acciones muy mediatas, encaminadas hacia un fin determinado.

Habilidades sociales.- Toda habilidad social es un comportamiento o tipo de pensamiento que lleva a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para el propósito sujeto y para el contexto social en el que está.

Resiliencia.- En psicología capacidad que tiene una persona para superar circunstancias traumáticas como la muerte de un ser querido, un accidente, etc.

Resolución de conflictos.- Es la manera como dos o más individuos, u organizaciones encuentran una solución pacífica a los desacuerdos que enfrentan. Estos desacuerdos pueden ser emocionales, políticos, financieros o todos ellos. Un conflicto habitualmente implica una disputa entre dos o más individuos u organizaciones

Violencia escolar.- El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo de comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aber, J. L., Jones, S.M., Brown, J.L., Chaundry, N. y Samples, F. (1998). Resolving conflict creatively
- Acevedo, Alejandro, Alba López, (2009). El proceso de la entrevista, México, Limusa, 4° edición
- Alsaker, F. D. y Olweus, D. (1992). Parental relationships, peer relationships, and the development of depressive tendencies in adolescence. Washington, DC.
- Álvarez-García, D; Núñez Pérez, J.C. y Dobarrio Gonzales, A. (2013). Cuestionarios para evaluar la violencia. Apuntes de Psicología.
- Álvarez –Roales, E. (2015). Variables predictivas de la violencia escolar en estudiantes de Educación Secundaria. Universidad de Vigo, Vigo.
- American psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.).
- Aragón, Laura, Arturo Silva, (2004). Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica, México, Pax-Mex, 1° Edición,
- Arvilla, A, Palacio, L, Arango, C. (2011). El psicólogo Educativo y su quehacer en la institución educativa.
- Avilés, J.M. (2002) La intimidación entre iguales (bullying) en la educación secundaria obligatoria. Valladolid
- Baéz, B. (1993) elementos definitorios del rol del psicólogo escolar. Revista de psicología general y aplicada.
- Bandura, A. (1973). Aggression: Asocial learning analysis. Londres: Prentice Hall.
- Barraza, A. y Silerio, J. (2012). Indefensión escolar aprendida en alumnos de educación superior y su relación con indicadores del desempeño académico. Psicogente.
- Bourdieu, Pierre. Passeron, Jean Claude. (1977). La reproducción; Editorial Laia. Barcelona, España.
- Bourdieu, P y Passeron, Jc. (1996) La reproducción, elementos para una teoría del sistema de enseñanza. Madrid: editorial Popular.
- Burela, A.; Piazza, M.; Alvarado, G.F.; Gushiken, A.; Fiestas, F. (2014). Aceptabilidad del castigo físico en la crianza de los niños. Revista Peruana.
- Carballo, R. (1977) Violencia y Ternura. Madrid: Prensa española.

- Caro (2008) influencia de los factores psico-sociales sobre las conductas violentas de los adolescentes.
- Carrillo, M. Oswaldo, (2003) Los valores humanos. Tercera edición. Ecuador. Manta.
- Castillo Pulido Luis Evelio (2011) El acoso escolar. Revista internacional de investigación en educación.
- Castro Pinzón, E., & Troncoso, J.L. (2005). La virtualización del cuerpo a través del "Cutting". Revista de Pensamiento e Investigación Social.
- Conterio, K., Lader, W., & Kinson Bloom, J. (1998) Bodily Harm: The BreakThrough Healing Program for Self-injurers. Chicago: Hyperion Books.
- Coopersmith, S. (1976). Estudio sobre la estimación propia. Mexico: Trillas
- Costa, M. y Morales, J. M. (1997). La prevención del maltrato infantil. En J. Casado, J.A. Díaz-Huertas y C. Martínez (Eds), Niños maltratados. Madrid.
- Del Rey, R., y Ortega, R. (2001) La formación del profesorado como respuesta a la violencia escolar. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado.
- Del Barrio, C., Martín, E., Almeida, A. y Barrios, A. (2003). Del maltrato y otros conceptos relacionados con la agresión entre escolares. Infancia y Aprendizaje.
- Elterman. Z. (2002) Violencia en la familia. México: Universidad Iberoamericana.
- Esplugues, J.S. (2015). ¿qué es violencia? Una aproximación al concepto y a la clasificación de la violencia. Ed. Daimon.
- Fernández, I. (2003) Escuela sin violencia. Resolución de conflictos. Obras completas III, Madrid: Biblioteca Nueva.
- Ferro Hernández, O. (2012). Bullying: ¿mito o realidad? México: Trillas.
- Galtung, J. (1995). Conocer para comprender la violencia; origen, causa y realidad. Convergencia, Revista de Ciencias Sociales.
- Galtung J. (2003). Violencia cultural. Gemika-Lumo: Gemika Gogoratz
- Gamezi, N. (1993) Vulnerabilidad y resiliencia. En DC Funder, Rd Parke, C. Tomlinson-Keasey y K Widaman Eds.
- García-Orza, J (1995). Violencia Interpersonal en la escuela: el fenómeno del matonismo. Boletín de Psicología.
- Gariagordobil; M. y Oñadera, J. A. (2010). La violencia entre iguales. Madrid: Pirámide.

- Hertzog, L. (1980). Conceptos de autoestima. Madrid. Grecia.
- Huybregts, I., Vettenburg, N. y D Aes, M. (2003). Tackling violence in schools: A report from Belgium. En P. K. Smith (Ed). London: Routledge Falmer
- Hughes, J.N., Cavell, T.A. y Willson, V. (2001). Further support for the developmental Sifnificance. Journal of School Psychology.
- Jensen; E. (2004). Learning and brain educational competencies and implications (cerebro y aprendizaje: competencias e implicaciones educativas). Madrid, España: Narcea.
- Larrosa, M.P. (2010). Violencia de género, violencia psicológica.
- Levinger, B. (1984). School feeding programmes: myth and potential.Paris: Prospects
- Ley N° 070 (2010) Avelino Siñani Elizardo Pérez. La Paz-Bolivia. Ministerio de Educación.
- Lorraine, B. (1996). La violencia y el desarrollo de los niños. Artículo publicado en: En internet. <http://www.adolescentexlavidia.com.ar/violencia>
- Losada, A. V., & Latour, M.I. (2012), Resiliencia: conceptualización, e investigaciones en Argentina. Revista latinoamericana de ciencia Psicológica.
- Lowenstein, L.F. (1997). Who is the bully? Home and school
- Machado, J.; Guerra, J. (2009) “Violencia en la escuela”. Sic, Caracas
- McCormick KF. (1992) Attitudes of primary care physicians toward corporal punishment. JAMA
- Magendzo Kolstrein, A.; Toledo Jofre, M.I. y Rosenfeld Sekilovic, C. (2004).Intimidación entre estudiantes. Santiago de Chile. LOM Ediciones.
- Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar fomento de la convivencia. Revista Iberoamericana de Educación.
- Melero, J. (1994) Conflictividad y violencia en los centros escolares. Madrid: S XXI
- Meyers, J., & Natasi, B.K. (1999). Primary prevention in school settings. In. C.R. Reynolds & T.B. Gukin.Ed.
- Miguez, Daniel, (2006). Observatorio de la violencia en las escuelas.Universidad Nacional de San Martin. Argentina.
- Ministerio de Educación. (2020) Resolución Ministerial 001/2021 Normas Generales para la Gestión Educativa y Escolar.

- Monjas, M.I. (2000). La timidez en la infancia y en la adolescencia. Ediciones Pirámide.
- Montero, L., (2007). Formación do profesorado e calidad de educación. Revista Glegado Ensino Eduga.
- Monclus, A.; Oliva, J.; Sánchez, P.; Gonzalo, V. y Barrigüete, M. (2004) Bases para el análisis y diagnóstico de los conflictos escolares. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Mudarra, M & García, B. (2016). Habilidades sociales y éxito académico. Revista española de orientación y psicopedagogía.
- Muñoz, C. P. y Angrehs, R. (2011). Habilidades Sociales. España: Paranaifo.
- Naranjo Pereira, M.L. (2007). Autoestima un factor relevante en la vida de la persona y tema esencial del proceso educativo. Revista electrónica
- Navarro-Segura, L. y López, P. (2014). El aprendizaje de las habilidades sociales en la universidad. Revista Formación Universitaria.
- Noavez E. (1998). Variables relacionadas con la conducta prosocial en la infancia y adolescencia: personalidad, autoconcepto y género. Infancia y Aprendizaje
- Oliva, A. (1997). La controversia entre herencia y ambiente. Aportaciones de la genética de la conducta. Apuntes de psicología.
- Otero, J.M. (2001). Consumo de drogas y comportamientos delictivos en la adolescencia. Madrid: Pirámide.
- Olweus, D. (1998). Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Madrid: Morata.
- OMS (2002). Informe Mundial sobre la violencia y la salud. OPS
- Patró Hernández, R.; Limaña Gras, R. (2005). Víctimas de violencia familiar: consecuencias psicológicas en hijos de mujeres maltratadas. Anales de psicología.
- Pérez Crespo, M (2002) La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela. Educación y Futuro.
- Pérez Gómez, Ángel, (2009), las funciones sociales de la escuela. Buenos Aires, Ed. Laboratorio de Políticas públicas.
- Povilaitis, Lauretti Allison, Pouquete Christina. (1998), manual de investigación y tratamiento del abuso infantil. Eds.
- Resines, R. (2008) Psicología clínica. Colombia

- Resolución ministerial N° 0001/2020 normas generales para la gestión educativa y escolar. Subsistema de educación regular.
- Rojas, L., Arapé, E., Díaz., B., Rojas., A. y Rojas. R. (2005) Diálogos y conflictos
- Rodríguez, G. Gil., J. y García, E. (1999) Metodología de la investigación cualitativa. España
- Rodríguez, N. (2004). Guerra en las aulas. Madrid: Temas de Hoy.
- Rodríguez, T., y otros (2000): la investigación social participativa. Construyendo Ciudadanía. El viejo Topo.
- Saffie, (2000), Valgo o no Valgo, Autoestima y Rendimiento Escolar. Santiago: LOM Ediciones.
- Salvivalle, C. (1999). Participant role approach to school bullying: implication for intervention. Journal of adolescence.
- Sandroglio, B., Martinez, J., Martin, M J., López, J., Martin, A., San José, M. C. y Martin, J. (2002). Violencia grupal juvenil: una revisión crítica. Psicothema.
- Schunk, D. (2012). Teorías del aprendizaje 2° Edición. México: Perarson.
- Seligman, M.E.P. (1983). Indefensión. Ed. Debate, Madrid
- Serrano. A. (2006). Violencia Escolar y acoso escolar. España: Ariel.
- Serrano, A. E. Iborra, I (2005). Violencia entre compañeros en la escuela. Valencia: Centro Reina Sofía para el estudio de la Violencia.
- Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, C. y Tippett, N. (2006) An Investigation into cyberbullying. Research Brief No. London
- Torrego, J.C. y Funes, S. y Moreno, J. (2000) el proceso de mediación escolar en los IES de la comunidad de Madrid, Organización y gestión educativa.
- Trianes, M.V. (2000). La violencia en contextos escolares. Málaga: Aljibe.
- Turner, J. C. (1991). Social influence. Mylton Keynes. England: Open University Press.
- UNICEF (2008). Determinantes de la violencia contra la niñez y adolescencia. La Paz.
- Urra, P. (1997). Violencia; Memoria Amarga. España; Ed. Siglo XXI.
- Valda, Vargas Luis E.(2000) Apuntes Criminología.
- Valles, A. (2010) La autoestima y habilidades sociales en los estudiantes de la escuela pública. Tesis de maestría, Ecuador, U. Católica de Loja.

Yung, B.R., & Hammond, W.R. (1998). Breaking the cycle: Aculturally sensitive violence prevention program. Lutzker. Ed.

Zarate, Mario (2000): Las heridas emocionales ocultas en el maltrato infantil. UPS, Bolivia.

ANEXOS

Anexo 1: Taller contra la violencia al plantel docente y administrativo de la institución



Anexo 2: Elaboración del plan nacional contra la violencia



Anexo 3: Artículo sobre el acoso escolar publicado en el periódico el Diario



Anexo 4: Artículo sobre las autolesiones publicado en el matutino el Diario

