



**UNIVERSIDAD DE CONCEPCION
CAMPUS LOS ÁNGELES
ESCUELA DE EDUCACIÓN**

**PATRONES COMUNICACIONALES Y ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN DE
ACTORES ESCOLARES ANTE CONFLICTOS DE VIOLENCIA**

Tesis presentada a la Escuela de Educación de la Universidad de Concepción para optar al grado Académico de Licenciado en Educación y título profesional de Profesora de Educación Diferencial con mención en discapacidad intelectual.



POR: CLAUDIA PAULINA NATHALY VILLAGRÁN REYES

Profesora Guía: Mg. Claudia Marcela Murúa Bello

Julio, 2021

Los Ángeles, Chile.

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento.

DEDICATORIA

En la vida siempre nos encontraremos con piedras en el camino, lo importante es aprender a utilizarlas para construir la escalera que nos permita alcanzar nuestros sueños.

Dedico este trabajo que es muestra de mi esfuerzo, perseverancia y dedicación a mis hijos, Diego Andrés Sierralta Villagrán y Emilia Catalina Sierralta Villagrán, quienes en todo momento han sido mi cable a tierra, mi fortaleza y mi faro en los momentos más difíciles que me ha tocado sortear.



AGRADECIMIENTOS

Mis más sinceros agradecimientos a todos quienes conforman la Universidad de Concepción, a la Escuela de Educación, especialmente a la Carrera de Educación Diferencial, así mismo a los docentes por brindarme los conocimientos y la experiencia precisa para mi desarrollo profesional. De igual forma a la docente guía Mg. Claudia Murúa Bello, quien me guió y asesoró a través de sus conocimientos para obtener resultados positivos en el trabajo investigativo.

A mis padres, Manuel y Luisa por guiarme y acompañarme durante toda mi vida, especialmente a mi madre por su apoyo constante en el cuidado de mis hijos Diego y Emilia durante todo este proceso.

A mi esposo, Carlos Sierralta M. por toda su paciencia y apoyo, por las innumerables veces que tuvo que hacer el papel de madre y padre para alcanzar este logro tan importante en nuestras vidas. Solo puedo decir que mis logros también son los de nuestra familia. Gracias por impulsarme a perseguir mi sueño y ser el primero en confiar en mis capacidades, brindándome su apoyo constantemente.

A mis hijos Diego y Emilia, por entender esas largas ausencias de mamá en casa y esas largas esperas para poder conversar. Gracias porque a su corta edad supieron entender y comprender mi cansancio tras una mirada, logrando en muchas ocasiones revertir la situación con su amor inocente que día a día me entregan.

A mis dos amigas, Carolina Alí y Maribel del Pino, por todo el apoyo y ayuda permanente, quienes en muchas ocasiones fueron mi soporte cuando todo se complicaba, me apoyaron y acompañaron en todo momento.

Finalmente a los 3 establecimientos, quienes gentilmente me han brindado su valiosa colaboración para poder realizar el presente trabajo investigativo sin ninguna dificultad.

ÍNDICE

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Índice	4
Índice de tablas	7
Resumen	8
Introducción	9
1.- Capítulo I: Planteamiento del problema	11
1.1.- Justificación de la investigación	11
1.2.- Preguntas de la investigación	13
1.3.- Objetivos de la investigación	13
1.4.- Objetivo general	13
1.5.- Objetivos específicos	13
2.- Capítulo II: Marco teórico	15
2.1.- Elementos teóricos precedentes	15
2.2.- Bullying	16
2.3.- Tipos de Bullying	19
2.3.1.- Bullying verbal	21
2.3.2.- Bullying psicológico	21
2.3.3.- Bullying físico directo	21
2.3.4.- Bullying físico indirecto	22
2.3.5.- Bullying sexual	22
2.3.6.- Bullying social	22
2.3.7.- Cyberbullying (acoso en línea)	23
2.3.8.- Bullying en el trabajo (Mobbing)	23

2.4.- Acoso escolar	23
2.5.- La importancia de la comunicación	26
2.5.1.- Comunicación interpersonal	26
2.5.2.- Estilos de comunicación	26
2.5.2.1.- Estilo pasivo	27
2.5.2.2.- Estilo agresivo	27
2.5.2.3.- Estilo asertivo	27
2.6.- Comunicación asertiva	28
2.6.1.- Derechos asertivos	28
2.7.- Patrones comunicacionales	30
2.7.1.- ¿Cómo se adquieren los patrones de comunicación?	30
2.7.2.- Patrón de comunicación aplacador	31
2.7.3.- Patrón de comunicación acusador	31
2.7.4.- Patrón de comunicación calculador	32
2.7.5.- Patrón de comunicación distractor	32
2.7.6.- Patrón de comunicación nivelador	32
3.- Capítulo III: Marco metodológico	34
3.1.- Diseño de la investigación	34
3.2.- Propósito de la investigación	35
3.3.- Muestra	36
3.4.- Técnica de recolección de información	37
3.5.- Instrumento de evaluación	40
3.5.1.- Patrón de comunicación aplacador	41
3.5.2.- Patrón de comunicación acusador	41
3.5.3.- Patrón de comunicación calculador	42
3.5.4.- Patrón de comunicación distractor	42

3.5.5.- Patrón de comunicación nivelador	43
3.6.- Guía de observación de patrones de comunicación y actitudinal del acosado(a)	43
3.7.- Guía de observación de patrones de comunicación y actitudinal del acosador	47
3.8.- Presentación de los resultados	51
3.9.- Análisis de resultados	56
3.10.- Conclusión	60
3.11.- Proyección de la investigación	64
4.- Bibliografía	65
5.- Anexo 1	71
6.- Anexo 2	84
7.- Anexo 3	97
8.- Anexo 4	110
9.- Anexo 5	123



INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Definición Bullying	20
Tabla N°2: Datos de los funcionarios y sus respectivos cargos en los establecimientos, que respondieron el cuestionario.	37
Tabla N°3: Conceptualización	44
Tabla N°4: Cuestionario respecto al acosado	45
Tabla N°5: Conceptualización	47
Tabla N°6: Cuestionario respecto al acosador	48
Tabla N°7: Categoría acosado acosador Preguntas 1 al 20	51
Tabla N°8: Categoría Aplacador Patrón Comunicacional Aplacador en Acosados	52
Tabla N°9: Patrón Comunicacional Aplacador en Acosador	53
Tabla N°10: Categoría Acusador 10.1 Patrón Comunicacional Acusador en Acosador y Acosado	53
Tabla N°11: Preguntas de desarrollo	55

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar los patrones comunicacionales y las estrategias de mediación implementadas para abordar los conflictos de violencia por los actores escolares, desde las perspectivas de directivos, docentes y asistentes de educación de tres establecimientos de Los Ángeles. Esta investigación presenta un enfoque cualitativo, de carácter exploratorio con corte análisis temático. Se aplicó un cuestionario mixto y una escala de apreciación a muestra intencionada de 5 profesionales y asistentes de la educación de tres establecimientos educacionales vulnerables y altamente conflictivos de la ciudad de Los Ángeles, Provincia de Biobío. Los resultados obtenidos permitieron identificar los patrones comunicacionales y actitudinales presentes en los actores de bullying o acoso escolar, además de conocer las características, los tipos y las formas en las cuales se presentan en los estudiantes acosadores como en los acosados. Así como también permitió reconocer a cada uno de los actores involucrados en este tipo de violencia y en este contexto en particular.

Es así como esta investigación otorga una gran oportunidad para elaborar replanteamientos integrales que otorguen soluciones a problemas de orden mundial basados en la forma en que respetamos los derechos humanos.

Palabras clave: Estrategias de Mediación, Actores Escolares, Violencia Bullying, Comunicación

INTRODUCCIÓN

Todos los integrantes de las comunidades educativas necesitan convivir y relacionarse en un ambiente tranquilo, libre de violencia, que promueva el buen trato y el respeto. En este sentido, la normativa educacional señala que los establecimientos en sus Reglamentos Internos deben contar con procedimientos de gestión colaborativa de conflictos, para atender oportunamente aquellas dificultades que surjan entre los distintos integrantes de la comunidad Escolar.

Los conflictos están presentes en la vida cotidiana, pueden ser un obstáculo o una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento personal y grupal. En este marco, las estrategias de gestión colaborativa para la resolución de problemáticas son un elemento fundamental, ya que un buen abordaje de estas situaciones, permitirá entregar a los y las estudiantes, nuevas herramientas para la convivencia. (Supereduc, 2018)

La formación integral de los estudiantes, requiere de instancias educativas que fomenten el desarrollo de competencias y habilidades psicosociales ligadas a la comunicación, el diálogo, el respeto, la participación y el compromiso.

Según estudios realizados por la ONG Internacional Bullying Sin Fronteras, el alarmante aumento en casos de acoso escolar o bullying en la última década al interior de los establecimientos educacionales en Chile y el mundo, se debe a los vertiginosos cambios que ha sufrido la sociedad en temas valóricos, en la familia, ciencia, tecnología, en las instituciones, entre otros, que abarcan prácticamente a todo el mundo.

Esto se demuestra con el hecho que la reglamentación vigente que va asociada al bullying no ha sido suficiente, para poder mitigar actos violentistas dentro de los establecimientos educacionales

Por esto es importante la detección temprana, en este caso, establecida midiendo actitudes en situaciones específicas que llevan a un niño/a a ser un individuo considerado acosado o acosador.

Conocer cuáles son las Estrategias de Mediación que implementa cada institución al interior para mitigar el conflicto violento que se manifiesta a través de actitudes y patrones comunicacionales evidentes que se presentan entre los actores Educativos, de los establecimientos considerados es altamente importante para fundamentar la presente tesis desprendida de un enfoque interdisciplinar para abordar este trabajo.

Evidenciar las disciplinas involucradas a partir de la siguiente relación son tópicos importantes de abordar:

- a) La Comunicación como campo de estudio dentro de las ciencias sociales que trata de explicar cómo se realizan los intercambios comunicativos y como estos afectan a la sociedad
- b) La Comunicación Asertiva evidenciada a través de respuestas gestuales o verbales oportunas y directa, que respetan la posición propia y las de los demás
- c) La Interacción como Acción de influencia recíproca en la socialización como proceso donde los seres humanos aprenden e interiorizan normas y los valores en comunidad y resultados de estas relaciones, según los patrones observados.
- d) Las actitudes conocidas como patrones universales que resuelven la amenaza del rechazo, donde está presente el patrón de comunicación denominado nivelador y que consigna el estilo asertivo comunicacional que previene los conflictos interpersonales.
- e) El Conflicto de Violencia entre los actores escolares.

El informe de tesis sobre el bullying escolar en una muestra intencionada de cinco docentes y paradocentes de tres colegios de alta vulnerabilidad social consta de cinco capítulos: el primer capítulo describe el problema de investigación; el segundo capítulo presenta el marco de antecedentes ; el tercer capítulo describe el marco metodológico; el cuarto capítulo describe los análisis de la información; el quinto capítulo presenta los resultados, su discusión a la luz de los antecedentes y las conclusiones; luego se incluyen las referencias bibliográficas y los Anexos.

Finalmente, debemos decir la limitación de la investigación, que se centra en el tamaño reducido de la muestra y en el hecho de considerar solo a informantes docentes y paradocentes. Sería conveniente conocer también las percepciones de otros actores, como apoderados, madres y padres.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Justificación de la investigación

Las instituciones educativas generalmente han tendido a negar, ocultando o minimizando, la existencia de conflictos internos. Otra parte, que se atreve a reconocerlos, lo hace de una manera que bien se pudiese llamar reducida: tratándolas sólo como un problema de carácter individual de sujetos conflictivos y agresivos, contemplándolos únicamente desde una de sus manifestaciones (la violencia), o atribuyendo su causa exclusivamente a factores externos a la institución escolar. Otras, los menos, no sólo reconocen el conflicto sino que lo asumen como parte constitutiva de la dinámica institucional, lo valoran y adoptan actitudes positivas frente a él, pues lo consideran como una oportunidad para avanzar en los procesos. (Valderrama, 2001)

Una buena comunicación es la necesidad básica y primordial que necesita el ser humano para mantener el equilibrio al interior de una convivencia Bientratante, por eso, es muy importante mantener las relaciones interpersonales con resultados positivos a nivel comunitario.

La comunicación asertiva es la que permite saber tratar con el debido respeto, para que no ocurran conductas agresivas, ataques personales, ni reproches. El tema de asertividad hace referencia a la educación, a través del cual se pueden promover herramientas para contribuir a la no violencia y conflictos. El hablar de acoso o bullying implica a comportamientos y actitudes no consideradas respetuosas en determinadas culturas.

El principio ideal social y político, de este concepto, implica un derecho igualitario de toda persona, por el hecho de ser persona. “Por el mero hecho de serlo, tienen derecho a participar en todos los contextos y situaciones importantes para sus vidas y tienen derecho a buscar libremente sus señas de identidad y su modo peculiar de vivir en sociedad”. (Samaniego, 2009, p. 32.)

Gabriela Muñoz, presidente de la Fundación «Luz de Vida», (2019) “Si hay alguien que expresa violencia es porque ha sufrido violencia”. Es decir, su contexto incluye una serie de códigos, gestos, palabras o signos habituales y de esta forma se comunica con su entorno.

Esta investigación considera relevante la observación realizada en tres Colegios considerados vulnerables, de la Ciudad de Los Ángeles, donde se identifican patrones violentos y patrones comunicacionales determinantes presentes en episodios de bullying.

Las características socioeconómicas de familias y estudiantes, son un dato relevante por lo mencionado por la autora Gabriela Muñoz, (2019). Se asocia un contexto y entorno determinado a una forma de expresión habitual de resolución de conflicto.

La categorización de vulnerabilidad, está determinada, en este caso, según datos como la localización de los establecimientos citados, donde, por ejemplo, la escolaridad promedio de los padres no supera Octavo básico y el Ingreso promedio de los hogares, según SIMCE 2018, corresponde a \$260.000.

Según datos proporcionados por los establecimientos, dentro de las características de las comunidades educativas, existe un alto índice de:

- Alumnos víctimas de violencia intrafamiliar.(VIF)
- Problemas de drogadicción de uno o más integrantes del núcleo familiar (incluyendo al alumno en algunos casos).
- Alumnos víctimas de abuso sexual.
- Menores Retirados del núcleo familiar por vulneración de derechos esenciales.
- Docentes con amenazas de parte de los apoderados

Las dinámicas de estos establecimientos, buscan responder a las necesidades que se presentan a diario, entre los estudiantes, docentes, asistentes de la educación, padres y apoderados, según lo comentado por los profesionales con la finalidad de entregar una educación de calidad y de tranquilidad.

Esto incluye herramientas para enfrentar los diversos problemas a los cuales se puedan ver enfrentados los estudiantes. De la misma manera, los

colegios ofrecen a través de variados talleres, nuevas oportunidades para enfrentar el futuro.

Es por esto que, esta investigación pretende identificar las estrategias de Mediación implementados por los establecimientos así como los patrones comunicacionales más relevantes para hacer frente a la violencia asociados a episodios de bullying, y comprender el cómo abordar la prevención.

1.2.- Preguntas de la investigación

¿Cuáles son los patrones comunicacionales más frecuentes utilizados en los conflictos de violencia entre los actores escolares?

¿Cuáles son las Estrategias de Mediación implementadas por tres Establecimientos Educativos considerados vulnerables de la Ciudad de Los Ángeles, Provincia del Bío Bío, para abordar los conflictos de violencia entre los actores escolares?

1.3.- Objetivos de la Investigación

1.3.1.- Objetivo general

Determinar los patrones comunicacionales presentes en los actores escolares de tres establecimientos de la ciudad de Los Ángeles, Provincia del Bío Bío y las respectivas estrategias de Mediación implementadas para abordar los conflictos de violencia entre los actores escolares.

1.3.2.- Objetivos específicos

Caracterizar los patrones comunicacionales que se dan entre los actores escolares, así como las Estrategias de Mediación implementadas por tres Establecimientos Educativos considerados vulnerables de la Ciudad de Los Ángeles, para abordar los conflictos de violencia.

Categorizar los patrones comunicacionales que se dan entre los actores escolares, así como las Estrategias de Mediación implementadas por tres

Establecimientos Educativos considerados vulnerables de la Ciudad de Los Ángeles, para abordar los conflictos de violencia entre los actores escolares.

Develar las experiencias de los actores educativos entrevistados frente a los patrones comunicacionales más frecuentes, así como las Estrategias de Mediación implementadas para abordar los conflictos de violencia estudiantil.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El contenido del presente apartado se organizará de forma tal que permita la comprensión de las distintas temáticas que se analizan al momento de hablar de conflictos violentos escolares, los patrones comunicacionales frecuentes en este tipo de acciones y el manejo preventivo que se establecen a nivel ministerial y por parte de establecimientos educacionales.

2.1.- Elementos Teóricos Precedentes

El Ministerio de Educación de Chile, ha propiciado desde el año 2011 una modernización de los protocolos que abordan temas tan relevantes como: bullying, igualdad de género, diversidad, entre otras. Para ello ha propuesto la creación de programas que permita regular y abordar de manera efectiva estas problemáticas dentro de los establecimientos educacionales e instituciones públicas y privadas.

En Chile, la legislación que regula y sanciona el tema es la Ley 20.536 sobre Violencia Escolar, existente desde el año 2011 y surge a raíz del aumento de casos de violencia escolar, siendo en el año 2007 y 2008 los primeros que tuvieron consecuencia de muerte, esto, debido al acoso sufrido por un estudiante de la ciudad de Iquique, quien luego opta por el suicidio. Estos casos, aunque, eran aislados, alcanzaron mayor notoriedad por la gravedad de los hechos. (MINEDUC, 2012)

Esta ley busca sancionar todo acto discriminatorio en contra de otra persona, por tanto, es necesariamente útil el conocimiento de las dimensiones del acoso o bullying para el universo de alumnos, alumnas, docentes, asistentes de la educación y a todos quienes conforman la comunidad educativa que se hayan visto involucrados en este tipo de episodios.

“Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya

sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición". Ley 20.536 sobre Violencia Escolar (2011)

Sin embargo, todas las medidas que se toman, abordan la sanción y no la prevención basada en el origen establecido en la comunicación.

La función afectiva de dar o recibir amor, ser respetuoso o no serlo, está normada por determinados códigos, gestos o acciones que una comunidad comprende como positivas y aceptadas. Los actos, palabras, gestos o símbolos que manifiestan daño en otro ser humano son asumidos por cada integrante como negativos y por tanto, no integrados dentro de lo permitido. Cuando este sistema de acuerdos inconscientes no está claro, la convivencia está en peligro.

Respetar o no a los demás compañeros, por ejemplo, está determinado por un acto cultural y comunicativo.

El bullying o también conocido como acoso escolar, se caracteriza por: la intimidación, agresión, abuso de una persona o grupo de personas sobre otra. Es decir, una expresión verbal o no verbal que causa exclusión, daño psicológico o físico.

Cuando los individuos interactúan, comunicándose con un lenguaje correspondiente, como es el asertivo, que se basa en la intención positiva o al menos de no dañar, el bullying o acoso deja de existir.

2.2.- Bullying

Los estudios sobre el tema han sido profusamente desarrollados desde diferentes perspectivas a nivel mundial y es una muestra del interés que hay sobre este tipo de violencia que se gesta y reproduce en las escuelas. De igual forma, la enorme cantidad de estrategias y recomendaciones son un reflejo de la urgente necesidad de mejorar las relaciones cotidianas (Ortega, 2010).

De acuerdo a la Revista de Psicología de Arequipa (2014), la palabra bullying proviene del vocablo inglés bull que significa toro. Un bully es una

persona que como un toro, arremete y agrede a otros. Es decir que dentro del grupo de personas que participan en el bullying, el bully es el principal agresor. De ahí que el origen semántico de la palabra bullying lleva un componente de violencia muy importante.

El término viene de una palabra inglesa, aceptada a nivel mundial para referirse al acoso entre compañeros, y es definido como una forma ilegítima de confrontación de intereses o necesidades en la que uno de los protagonistas (persona, grupo, institución) adopta un rol dominante y obliga por la fuerza a que otro se ubique en uno de sumisión, causándole con ello un daño que puede ser físico, psicológico, social o moral.

Generalmente el bullying a nivel educacional, se podría entender como un acto de intimidación, abuso, maltrato físico o psicológico de un niño o niña o un grupo de éstos, además de incluir acciones negativas tales como, bromas, burlas, golpes, exclusión, agresiones físicas.

El bullying se puede definir como la intimidación, el abuso, el maltrato físico y psicológico de un niño o grupo de niños sobre otro u otros. Incluye una serie de acciones negativas de distinta índole, como bromas, burlas, golpes, exclusión, conductas de abuso con connotaciones sexuales y, desde luego, agresiones físicas. El término deriva de una palabra inglesa, aceptada a nivel mundial para referirse al acoso entre compañeros, y definido como una forma ilegítima de confrontación de intereses o necesidades en la que uno de los protagonistas — persona, grupo, institución— adopta un rol dominante y obliga por la fuerza a que otro se ubique en uno de sumisión, causándole con ello un daño que puede ser físico, psicológico, social o moral (Ortega, Ramírez y Castelán, 2005:788)

La violencia por su complejidad multifactorial, evidencia la necesidad de ser enfocada interdisciplinariamente por sus diferentes elementos constitutivos y sus diversas formas de expresión.

El Informe Mundial Sobre la Violencia y la Salud, es el primer estudio exhaustivo del problema de la violencia a escala mundial: en este documento se analiza en qué consiste, a quién afecta y qué se puede hacer al respecto. El Informe, que tardó tres años en elaborarse, contó con la participación de más de 160 expertos del mundo entero. Además, fue objeto de revisión científica externa y dio pie a contribuciones y observaciones de representantes de todas las regiones del planeta. Organización Panamericana de la Salud (OPS), (2003)

Según el Instituto Interamericano de derechos humanos, manifiesta directamente las actitudes relacionadas habilidades sociales e interacción con los demás y establecer lo siguiente:

- El acosador es alguien que necesita tener el dominio sobre otro para sentirse poderoso y así ser reconocido.
- Carece de habilidades sociales y no muestra ningún tipo de capacidad de empatía.
- Por regla general, es alguien que suele tener problemas de violencia en su propio hogar.
- No tiene capacidad de autocrítica y manipula a su antojo la realidad.

En el segundo caso, el del acosado, se puede decir que son consecuencias. Es decir, involucra la comunicación que tiene sobre sí mismo y sus derechos.

- Es alguien sumiso.
- Tiene baja autoestima y además no posee una personalidad segura.
- Presenta una incapacidad absoluta para defenderse por sí mismo.
- Se trata de una persona muy apegada a su familia y que no tiene autonomía.
- Suele presentar algún tipo de diferencia con el resto de sus compañeros de clase en lo que se refiere a raza, religión, físico...

El conflicto, generalmente inicia con burlas, omisiones o denigraciones que se vuelven sistemáticas hasta transformarse en un tipo de patrón comunicacional.

Las burlas o ironía, en Comunicación asertiva, tienen una calificación de Comunicación Indirecta, a través, de un comentario que causa diversión en el emisor y otros, a diferencia del receptor, el cual capta un mensaje negativo.

Por otra parte, el receptor, puede ser parte de la Comunicación Pasiva, que es aquella, que es considerada, pero no es honesta, por tanto, la persona que recibe la ironía y luego burla, en un principio, tiende a silenciar o sonreírse, para evitar el conflicto, pero no es lo que en definitiva quisiera y la falta de autoestima o herramientas verbales, para expresar su molestia, lo hacen objeto de la reiteración de estos flagelos.

Los casos de Bullying revelan un abuso de poder. El acosador logra la intimidación del otro, que lo percibe como más fuerte, más allá de si esta fortaleza es real o subjetiva. Poco a poco, el niño acosado comienza a experimentar

diversas consecuencias psicológicas ante la situación, teniendo temor de asistir a la escuela, mostrándose retraído ante sus compañeros, etc.

El Bullying se ha convertido en una de las principales preocupaciones que tienen los padres respecto a sus hijos, pero no aún no se es consciente que el sistema de comunicación que habita al interior de cada familia incluye las palabras de éstos respecto de sus pares en redes sociales, entorno cotidiano, comunitario, etc. De hecho, se hace normal expresar palabras descalificativas en noticiarios o redes sociales, entre adultos.

Lo que los adultos comunican a otros va determinando lo que es sancionado o no como agresión y las palabras parecen no tener importancia.

Por tanto, es importante repensar qué expresiones consideramos naturales y afectan a otros, para comprender el poder de las palabras que afectan a los demás.

Por esto es importante precisar, que el conocimiento y entendimiento de las familias y actores escolares en la comunidad es fundamental, ya que si las palabras o mensajes de tipo indirecto o agresivo, además, provienen de su hogar, el niño, habrá naturalizado estos actos comunicativos, pudiendo convertirse, a su vez, en acosador, sin saberlo.

Es más aún, se hace necesario cuestionar el uso de estas expresiones para la obtención de un resultado en el propio proceso ciudadano que aspira resguardar los derechos fundamentales en la constitución.

Si quienes ejercen el poder legislativo naturalizan las palabras que vulneran la integridad de otro ser humano, resulta inquietante validar una ley de promueva la convivencia que define el hecho de ser humanos.

2.3.- Tipos de Bullying

La Organización No Gubernamental World Vision, en su página oficial describe 8 tipos de Bullying:

1. Bullying verbal.
2. Bullying psicológico.
3. Bullying físico directo.
4. Bullying físico indirecto.
5. Bullying sexual.
6. Bullying social.
7. Cyberbullying.
8. Bullying en el trabajo (mobbing).

Tabla N°1: Definición Bullying

Bullying	
Definición	Conductas negativas y sistemáticas que pongan en riesgo el bienestar de una persona o grupo de personas.
Tipos	<ul style="list-style-type: none"> • Bullying verbal. • Bullying psicológico. • Bullying físico directo. • Bullying físico indirecto. • Bullying sexual. • Bullying social. • Cyberbullying o acoso digital. • Bullying laboral (mobbing).
Ejemplos	<ul style="list-style-type: none"> • Gritos. • Amenazas. • Burlas. • Empujones. • Golpes. • Acoso sexual. • Discriminación social. • Exposición de información privada en las redes.

<https://www.worldvision.cl/blog/tipos-de-bullying>

De acuerdo a la misma fuente se pueden describir cada una de estas clasificaciones:

2.3.1.- Bullying Verbal

Este es el más común y en muchos casos está tan normalizada que suele pasar desapercibida. Sin embargo, se considera acoso verbal a los apodosos ofensivos, términos calificativos despectivos, difamación, groserías o señalamientos negativos basados en raza, género, discapacidades físicas o mentales, etc.

Un ejemplo de Bullying Verbal, son los apodosos que señalan una diferencia o rasgo en forma despectiva, tales como "negro", "gordo", "chino", "enano", etc.

2.3.2.- Bullying Psicológico

Son las conductas intimidatorias que tienen por objetivo influir en la autopercepción de la persona acosada, bien sea haciéndola dudar sobre su aspecto físico, sobre sus capacidades intelectuales, etc.

Un ejemplo de Bullying Psicológico son las burlas, amenazas, maltratos y humillaciones que sufren muchos estudiantes destacados por su desempeño académico, a quienes se les hace sentir diferente o "raros" con respecto al grupo mayoritario.

2.3.3.- Bullying Físico Directo

Como su nombre lo indica, se refiere a las prácticas de acoso que incluyen agresiones físicas contra una persona o grupo de personas. Esto implica golpes, bofetadas, empujones, patadas, peleas, etc.

Un ejemplo de Bullying físico son las "bienvenidas", "novatadas" y "ritos" que se les hacen a los estudiantes que ingresan a un nuevo curso, escuela o grupo. En muchas ocasiones, el acosado es objeto de humillaciones y maltratos físicos que supuestamente debe resistir si quiere formar parte de dicho grupo.

2.3.4.- Bullying Físico Indirecto

En este tipo de acoso escolar, no existe contacto entre el agresor y la víctima. Sin embargo, tienen lugar conductas intimidatorias que implican el uso de la fuerza física o acciones manuales. Un ejemplo de Bullying físico indirecto es el robo o la destrucción de las pertenencias de la víctima.

2.3.5.- Bullying Sexual

Mejor conocido como acoso sexual, se trata de cualquier práctica que implique la ejecución de actos sexuales no consensuados por una de las partes involucradas. Y si bien estadísticamente las niñas y jóvenes son más propensas a sufrir este tipo de acoso, los niños y adolescentes también pueden sufrirlo.

Un ejemplo de acoso sexual es besar, acariciar, tocar las partes íntimas de otra persona sin su consentimiento, así como forzarla a mantener relaciones sexuales.

2.3.6.- Bullying Social

Son actos intimidatorios o de rechazo contra un estudiante, generados por su situación social o familiar (es adoptado, tiene problemas económicos, es de otra región o país, etc.).

En esos casos, las prácticas implican la exclusión del estudiante afectado, bien sea ignorando sus opiniones, haciéndolo sentir inferior o poco valioso con respecto al grupo acosador, propiciando su aislamiento.

Un ejemplo de Bullying social son las burlas hacia los alumnos en situación de vulnerabilidad económica, quienes no suelen tener acceso a la ropa, zapatos o insumos escolares en la misma cantidad o calidad que el resto de sus compañeros.

2.3.7.- Ciberbullying (acoso en línea)

El acoso en línea son todas las prácticas que impliquen cualquier tipo de amenaza o acto intimidatorio a través de la web. Esto incluye el uso del correo electrónico, redes sociales, páginas web, mensajería instantánea, foros o grupos en línea, etc.

Un ejemplo de Ciberbullying es publicar fotos, videos o conversaciones comprometedoras de la víctima sin su autorización, divulgar información falsa sobre ella, amenazar o insultar a través de medios digitales, etc.

2.3.8.- Bullying en el Trabajo (mobbing)

El mobbing o acoso en el trabajo son todas las conductas intimidatorias que se ejercen contra una o varias personas en el lugar de trabajo. Generalmente, el objetivo de este tipo de malas prácticas es hacer que la persona acosada se vaya de la empresa.

Un ejemplo de acoso en el trabajo es la asignación de tareas que están por debajo de las capacidades o responsabilidades del cargo que ejerce la persona, aunque puede incluir también amenazas verbales, físicas, acoso sexual, etc. (<https://www.worldvision.cl/blog/tipos-de-bullying>).

2.4.- Acoso Escolar

Es una forma de relacionarse, que se presenta en forma constante e intencionalmente, entre dos actores donde uno ejerce la violencia y el otro es la víctima. Esta relación está mediada por el abuso de poder, imponiéndose uno de ellos física y/o psicológicamente sobre el más débil.

El acoso o bullying siempre era superior en los varones que en las mujeres “Es evidente que hay más niños que niñas que intimidan a otros” (Olweus, 1993)

“La intimidación física es menos común entre ellas, que normalmente usan más medios sutiles e indirectos de acoso, como la exclusión de forma intencionada, la difusión de rumores, y la manipulación de las relaciones de amistad. Tales formas de intimidación sin duda pueden ser tan dañino y doloroso como formas más directas y abiertas de acoso. Nuestros datos de investigación” (Olweus, 1993)

El acoso entre las mujeres se da en forma indirecta, como por ejemplo en la manipulación de relaciones sociales, aislando a su víctima al punto de llevarla a la exclusión social total, disminuyendo así, las redes de apoyo que puedan intervenir entre las partes, dejándola vulnerable frente a su acosadora.

Si bien se puede afirmar que la violencia escolar siempre ha existido en las escuelas, sin embargo, “la incidencia en la escuela de los procesos sociales y modelos violentos de la sociedad globalizada, es cada vez mayor y más complejos”. (Merino Fernández J. 2006)

Es fundamental detenernos a analizar el concepto de violencia escolar y hacer la diferenciación del significado de conflicto escolar. Los conflictos son parte del diario vivir, son inevitables, no son buenos ni malos, simplemente existen, En el documento de Convivencia escolar y resolución de conflictos, del Ministerio de educación, define conflicto como: “Es una situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses o posiciones y la relación entre las partes puede terminar deteriorada en distintos grados. Las emociones y sentimientos que nos pueden acercar a algunas personas, también nos pueden provocar rechazo y generar una mala relación con otras. Los conflictos son inevitables, pero la gran mayoría se pueden administrar y resolver.” (Toro J. 2014)

Sin embargo la violencia o acoso escolar, está cargada de intencionalidad dañina hacia algún o algunos integrantes de la comunidad escolar. A continuación y a modo de ampliar el significado de violencia escolar se revisarán definiciones, provenientes de diversos estudios realizados por organizaciones y autores.

La organización mundial de la salud (OMS) define la violencia como el uso deliberado de fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga

muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del sueño, trastornos del desarrollo o privaciones.

De acuerdo a Olweus (1983), el Acoso escolar es una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza un alumno o alumna contra otro, al que escoge como víctima de repetidos ataques. Esta acción, negativa e intencionada, sitúa la víctima en una posición de la que difícilmente puede escapar por sus propios medios. La continuidad de estas relaciones provoca en las víctimas efectos claramente negativos: ansiedad, descenso de la autoestima, y cuadros depresivos, que dificultan su integración en el medio escolar y el desarrollo normal de los aprendizajes.” (Olweus, 1983)

Según Ortega (1998), “El acoso escolar es un comportamiento prolongado de insultos, rechazo social, intimidación y/o agresividad física de unos alumnos contra otros, que se convierten en víctimas de sus compañeros.” (Ortega, 1998)

“Es un abuso sistemático de poder.” (Smith et al, 1994)

Como el acoso escolar no solo afecta a los individuos, sino que también a la convivencia, la cual se aprende, se imita y repite con otros, se hace necesario conocer que es el acoso escolar desde la realidad de cada establecimiento, conociendo el tipo de población, redes de apoyo, nivel de herramientas de prevención y participación de los diversos actores de la comunidad educativa, para trabajar en pos de una inclusión eficaz.

La comunicación es, por ende, ante todo, un proceso de intercambio, que se completa o perfecciona cuando se han superado todas las fases que intervienen en el mismo. Como muchos procesos, el de la comunicación puede ser interrumpido en cualquiera de sus fases, o suspendido, en función de una serie de factores desencadenantes de unas u otras reacciones.

“En tales casos puede establecerse que la comunicación no habrá sido completa hasta que se haya reactivado el proceso previamente en suspenso o se haya reiniciado un nuevo proceso que sustituya al anterior”. (Ongallo, 2007, pág. 11).

2.5.- La Importancia de la Comunicación

Virginia Satir plantea a lo largo de su carrera, que las personas aprenden a comunicarse con los demás desde el seno de su familia de origen. Alrededor de los cinco años de edad, se han acumulado ya una variedad de experiencias de comunicación. Los infantes desarrollan ideas sobre cómo se perciben a sí mismos, sobre las expectativas que se tienen de los demás y de lo que consideran posible o imposible en el mundo; adoptando patrones de comunicación determinados. Este aprendizaje inicial será el factor determinante de las relaciones que el individuo establecerá con los demás. (Familia, amigos, compañeros, maestros, pareja, etc.)

Thompson (2008), en términos generales, señala que la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

Es importante determinar que las relaciones biunívocas entre las personas muchas veces son gatillantes para determinar una buena o mala comunicación

2.5.1.- Comunicación interpersonal

“Es la relación directa que se establece entre un emisor, un receptor o varios receptores, usando el lenguaje como medio y efectuando un intercambio de mensajes, en el cuál los participantes se ofrecen recíprocamente señales verbales y no verbales, lo cual significa que se tiene una retroalimentación inmediata”. (Gutiérrez Castillo, López Heredia, Salazar González, & Ibarra Ramírez, 2012, pág. 49)

2.5.2.- Estilos de Comunicación

“Existen tres modelos básicos y diferenciados de comunicación: el estilo pasivo, el estilo agresivo y el estilo asertivo”. (Caldas, Murias, & Gregorio, 2015,

pág. 28) es importante determinar que estos estilos de comunicación se ven realzados en los conflictos violentos.

Según Gual, (2016) los estilos de comunicación serían:

2.5.2.1.- Estilo Pasivo

Las personas que siguen el estilo pasivo se caracterizan porque no se expresan en sí mismas. Dejan que los demás las definan, las manden, les digan lo que tienen que hacer y generalmente no defienden sus propios derechos. Al no dar valor a sus opiniones y necesidades, los demás no suelen respetarlas y pueden ser sujetos de abusos y aprovechamientos por parte de los demás.

2.5.2.2.- Estilo Agresivo

Las personas que siguen un estilo agresivo se muestran provocadores y belicosos de forma casi gratuita. Son mandones, intimidan a los demás, humilladores y muy críticos. Se preocupan por conseguir lo que ellos quieren y cuando lo desean. Raras veces se preocupan de los demás y a menudo se ven envueltos en trifulcas. Tienden a aprovecharse de los demás y tienen escasos amigos por lo lesivos que resultan al entorno social.

2.5.2.3.- Estilo Asertivo

Los estilos asertivos se comportan tal y cómo son, es decir, que muestran a los demás cómo se sienten y piensan, pero lo hacen de forma que no moleste a los demás y que a la vez les permita expresarse. Pueden reconocer y respetar los sentimientos de los demás, expresar opiniones y deseos, sin imponerlos a los demás y sin permitir que los otros se aprovechen de uno. Defienden sus derechos, pero siempre de buenas maneras, tratando de no herir a los demás, sin atropellarlos ni ignorando sus propios intereses. Actúan con normalidad y suelen escuchar activamente. Expresa lo que quiere y también sus sentimientos. Habla cuándo tiene algo que decir, su comunicación es directa. Su voz es firme, cálida y bien modulada. Su mirada es expresiva, mira a los ojos, pero sin

incomodar. Su postura es relajada y bien balanceada. Las manos se mueven con suavidad y calidez, de forma natural.

2.6.- COMUNICACIÓN ASERTIVA

Se dice que una persona es asertiva cuando es capaz de ejercer o defender sus derechos personales, cómo por ejemplo, decir “no”, expresar desacuerdos, dar una opinión contraria y/o expresar sentimientos negativos sin dejarse manipular, como hace el sumiso, y sin manipular ni violar los derechos de los demás, como hace el agresivo. (Riso, 2012)

La persona con este estilo de comunicación es capaz de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, defendiendo sus derechos y respetando los de los demás. Cuando hace esto facilita que los otros se expresen libremente y lo hace utilizando de las formas más adecuadas posibles los componentes conductuales de la comunicación.

“El objetivo fundamental de la persona asertiva no es conseguir lo que desea a cualquier precio, si no ser capaz de expresarse de forma adecuada sin agredir, de manera que al interactuar con una persona asertiva, en muchas ocasiones. La conversación se convierte en una negociación”. (Van-Der Hofstadt Román & Gómez Gras, 2013, pág. 249)

2.6.1.- Derechos asertivos

Todas las personas poseemos derechos asertivos solo que muchas veces olvidamos. Según Riso, (2012) los derechos asertivos son los siguientes:

- El derecho a ser tratado con dignidad y respeto.
- El derecho a experimentar y expresar sentimientos.
- El derecho a tener y expresar opiniones y creencias.
- El derecho a decidir qué hacer con mi propio tiempo, cuerpo y propiedad.
- El derecho a cambiar de opinión.
- El derecho a decidir sin presiones.
- El derecho a cometer errores y a ser responsable de ellos.
- El derecho a ser independiente.

- El derecho a pedir información.
- El derecho a ser escuchado y tomado en serio.
- El derecho a tener éxito y fracasar.
- El derecho a estar solo. El derecho a estar contento.
- El derecho a decir: “No lo sé”.
- El derecho a hacer cualquier cosa sin violar los derechos de los demás.

Por otra parte los autores, Aguilar Morales & Vargas Mendoza, manifiestan “que las personas tienen derechos que deben hacer valer”. (Aguilar Morales & Vargas Mendoza, 2010, pág. 6).

Lista de derechos asertivos:

- Derecho a ser el primero
- Derecho a cometer errores.
- Derecho a ser el juez último de sus sentimientos y aceptarlos como válidos.
- Derecho a tener sus propias opiniones y convencimientos.
- Derecho a no actuar de acuerdo a la lógica, a cambiar de idea o línea de acción.
- Derecho a interrumpir para pedir una aclaración.
- Derecho a intentar un cambio.
- Derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.
- Derecho a expresar y sentir dolor.
- Derecho a ignorar a los demás.
- Derecho a recibir el reconocimiento formal por un trabajo bien hecho.
- Derecho a decir “no”.
- Derecho a estar solo aun cuando los demás deseen su compañía.
- Derecho a no justificarse ante los demás.
- Derecho a no responsabilizarse de los problemas de los demás.
- Derecho a no anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.
- Derecho a no estar pendiente de la buena voluntad de los demás.

Cada uno de los estilos de comunicación, influyen de manera positiva o negativa a la hora de interactuar entre pares; De la misma manera, surgen conductas que suelen transformarse en patrones, ya sean estos de comunicación o actitudinales, lo que finalmente determina las relaciones interpersonales, es importante destacar que los Patrones Comunicacionales son importantes al momento de analizar los conflictos de violencia y buscar formas preventivas.

2.7.- Patrones comunicacionales

Los patrones de comunicación son disposiciones o tendencias conductuales generadas de la evaluación cognoscitiva y afectiva del estímulo con el que se interactúa. Es decir, maneras específicas que las personas utilizan para comunicarse con otras, que incluyen tanto el lenguaje verbal como no verbal; los cuales se conjugan entre sí, adoptando diferentes formas de expresión.

2.7.1.- ¿Cómo se adquieren los patrones de comunicación?

Existen ciertos patrones en la interacción entre individuos que rigen la forma como se comunican, las personas resuelven de cuatro formas los efectos negativos del estrés o tensión: Aplacar, Culpar, Calcular, Distracer. También se reconocen actitudes que imperan en nuestra sociedad, más conocidos como patrones universales que utiliza la gente para resolver la amenaza del rechazo.

En este aprendizaje el tipo de autoridad que ejercen los padres es esencial. El estilo democrático promueve la adopción de un patrón nivelador, mientras que el autoritario, el permisivo y el negligente dan lugar a la adquisición de patrones de comunicación inadecuados. Al mismo tiempo, la sociedad desempeña un papel importante en el aprendizaje de los patrones de comunicación debido a las actitudes que imperan en la misma. Estas actitudes se pueden observar en las frases como: “no muestres tus sentimientos” “sé fuerte y gana”, “tienes que obedecer”, “no seas cobarde” “si no dirás nada bueno, mejor quédate callado” “los hombres no lloran”, etc. Esto se traduce en el envío de mensajes que fomentan la adquisición de patrones de comunicación inadecuados e inefectivos en las personas.

Virginia Satir, en su libro “relaciones humanas en el núcleo familiar”, (1988) plantea cinco patrones de comunicación:

- a. Aplacador
- b. Acusador
- c. Calculador
- d. Distractor
- e. Nivelador

Los primeros cuatro patrones se presentan cuando una persona responde al estrés, a la amenaza de rechazo y, al mismo tiempo siente que disminuye su autoestima. Por otro lado, el patrón nivelador representa la manera adecuada y

saludable para comunicarse. A continuación se detallan las características propias de cada uno de los patrones de comunicación anteriores.

2.7.2.- Patrón de comunicación aplacador

(Evitar el enfado de los demás)

Este patrón se caracteriza por una autoestima deficiente, la tendencia de asignar más valor a los demás que a sí mismo, la necesidad de aprobación, el auto culpa y una actitud de mártir y humildad. Son personas que aprendieron que su opinión no era necesaria ni mucho menos importante, que las personas que tenían un trato con ellas eran superiores por lo que les debían guardar respeto y obediencia incondicional. Como resultado de ello anteponen las necesidades y deseos de los demás a las propias.

La persona actúa y habla con tono de voz congraciador, nunca se demuestra en desacuerdo para que la otra persona no se moleste. Esto lo hace vulnerable al acusador; ya que este último los culpara de todo y el aplacador aceptará cualquier crítica y responsabilidad sin discutirlo y con un sentimiento de culpa.

Al mismo tiempo, suelen asignarle al otro mayor valor que a sí mismos, pues las personas que utilizan este patrón consideran que nada valen y se muestran agradecidos si los demás se les acercan, se sientan al lado o les dirigen la palabra; no importa lo que estos digan, será aceptado por el aplacador sin la menor objeción. Virginia Satir (1991)

2.7.3.- Patrón de comunicación acusador

(Preocupación por parecer fuerte, y tendencia a culpar a otros.)

Es aquel que encuentra defectos y así culpa y hace sentir mal. Aunque internamente, presenta signos de inseguridad, soledad, fracaso y temor a ser descubierto.

Las personas que utilizan este patrón de comunicación, construyen e imponen una serie de razones lógicas o no, que tienen la finalidad de responsabilizar a los demás cuando las cosas no salen bien, por lo que no aceptarían la parte que les corresponde, e incluso culpabilizarán a los otros de los propios errores. Este patrón se caracteriza por una actitud de superioridad que parece pronunciar: "si no fuera por ti, todo estaría bien". Así como, la facilidad por

encontrar defectos, gritar, insultar, criticar, imponer o mandar. Virginia Satir, (1991)

2.7.4.- Patrón de comunicación calculador

(Calcular, procurando impresionar con palabras intelectuales, reduciendo el significado de la amenaza)

Las personas que se ubican dentro de este patrón expresan una actitud intelectual, distante y razonable. A través de la cual pretenden ocultar los propios sentimientos y la necesidad que tiene de los demás. Se empeñan en las justificaciones y argumentaciones de carácter lógico, para desacreditar la falta de certeza de sus interlocutores. Este patrón crea una dinámica perfecta con las personas distractoras. Ya que estas últimas por ser irrelevantes permiten y refuerzan las exageradas racionalizaciones del calculador. Estas personas suelen ser tranquilas, a diferencia de las acusadoras.

2.7.5.- Patrón de comunicación distractor

(Distraer, ignorando las amenazas como si estas no existieran)

La típica persona que no se responde a la situación, acostumbra a restarle importancia a las cosas a través de una actitud despistada cuando se comunica con los demás. Nunca va al grano en sus palabras, frecuentemente varía de tema en tema, ignora las preguntas de los otros, es incapaz de desistir a otros estímulos y su estado interno es de aturdimiento o confusión. Es aquella persona que se olvida de la situación que se está presentando para ignorar la amenaza, actuando como si no existiera.

2.7.6.- Patrón de comunicación nivelador

Este patrón de comunicación se caracteriza por: la integración, la fluidez, la asertividad, la congruencia, y la verdad de una persona en un momento determinado. Las personas que utilizan este patrón de comunicación son abiertas y sociables. El cuerpo, la mente y las emociones se hacen evidentes; mostrando apertura y fluidez en la comunicación emitiendo una respuesta total y no parcial. El mensaje que se envía es suficientemente claro para los demás y dotado de asertividad.

Las personas que utilizan este patrón de comunicación no son perfectas, también cometen errores. Pueden disculparse por un hecho determinado pero no lo harán por agradar a los demás. Son capaces de hacer críticas y evaluar constructivamente.

Las personas utilizan sus patrones de comunicación al interactuar con los demás. Sin embargo, no todas las relaciones son iguales. Es decir, el comportamiento interpersonal es diferente de acuerdo con la cualidad de la relación. Cada día se protagonizan relaciones de todo tipo. Breves, largas, superficiales y profundas. Por muy breves que éstas resulten, ponen en evidencia los patrones de comunicación personales de los participantes. A medida que el nivel de la comunicación sea más complejo, existirá un conocimiento más profundo de dichos patrones. La comunicación no será la misma con un extraño que con un amigo o un compañero de confianza.

La comunicación es importante, porque define las habilidades sociales como elemento esencial de la convivencia humana.

Por consiguiente, el desarrollo de acciones correspondientes a la comunicación Asertiva como el proceso más importante de la interacción del ser humano que, según (Aguilar (2002), “significa tener la habilidad para tramitar los mensajes en sentimientos, creencias u opiniones propias o además de una manera honesta, profundamente respetuosa, cuya meta fundamental es lograr la comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario”.

Otra evidencia se señala en Pereira, (2008) en el artículo “relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas”, indica que “La comunicación es una habilidad social, que puede desarrollarse con el fin de mejorar la relación con uno mismo y con los demás”. Es por esto, que el enfoque positivo de esta tesis es la oportunidad de entrenar estas habilidades a partir de la propia consciencia de la importancia de la comunicación.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO

Existe una necesidad de investigar las experiencias vividas por los actores educativos tanto desde la vereda de la observación como estrategias implementadas que median en la prevención del conflicto de violencia.

Si bien como se ha mencionado existen protocolos establecidos por el Ministerio de Educación de Chile es importante recabar esta información presente en los actores escolares que intervienen en el acoso escolar o bullying, de tres colegios considerados vulnerables de la Ciudad de Los Ángeles, provincia del Bío Bío, otorgando significados que solo esta metodología permite.

3.1.- Diseño de la investigación

El enfoque de esta investigación será bajo el paradigma cualitativo que utiliza métodos que permiten comprender los fenómenos desde la perspectiva de los actores realizando descripciones a partir de las observaciones que se traducen en narraciones, nota de campo, transcripciones de audio, registros escritos entre otros. Es por esto, que este tipo de metodología es útil cuando se decide explorar factores asociados a un determinado problema desde la participación de los grupos sociales en el proceso de investigación. El carácter de este tipo de metodologías es inductivo, humanista, generativo, holístico y flexible en su diseño. Entre las características que posee el paradigma cualitativo se encuentra su carácter inductivo, humanista, generativo y flexible (Calero, et.al, 2017).

Es importante destacar que se enfoca principalmente en la comprensión de fenómenos desconocidos a través de la exploración desde la perspectiva de los participantes de la investigación en su ambiente natural, es decir, relacionado a su contexto. A su vez este enfoque cualitativo fue seleccionado cuando el propósito de la investigación era la examinación de la forma en que los participantes perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, incluso fenómenos desconocidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

La naturaleza de esta investigación es de carácter exploratorio, de acuerdo a lo que dice Hernández, Fernández y Baptista (1998, Pàg.58), pues representa uno de los primeros acercamientos al reconocimiento de las Estrategias de Mediación presentes entre los actores escolares que intervienen en el acoso escolar o bullying.

A través de éste, se intenta generar un conocimiento que permita un incremento en las investigaciones en el tema y, además, construir una mirada desde los mismos actores, que intervienen directa o indirectamente en situaciones de acoso escolar o bullying, que a futuro sirvan como métodos de prevención.

En base a esto se describieron las situaciones que se constituyeron como más sobresalientes en la realización del cuestionario, tomando principal interés en la subjetividad de los y las directivos, docentes y asistentes de educación, que mediante sus argumentos proveen el elemento fundamental para el análisis.

Es de corte análisis temático, de acuerdo a lo que dice Piñuel, (2002) quien establece que en estas unidades de categorías de análisis temáticas, la disección de análisis son los conceptos o referencias, los que son utilizados en las áreas de psicología cognitiva, psicología y sociología de la comunicación. A su vez, su procesamiento o medida puede ser de tipo cuantitativo estadístico y/o cualitativos lógicos, donde los objetos de estudio podrían ser trabajos relativos a la comunicación interpersonal y de masas.

La dimensión temporal en la que se ordenó esta investigación fue de tipo transversal desde la perspectiva de Alfaro (2012). La delimitación temporal se refiere básicamente al tiempo que se toma en cuenta, con relación a hechos, fenómenos y sujetos de la realidad, y deben ser de uno, dos o más años.

3.2.- Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es Identificar las Estrategias de Mediación presentes en los actores que de alguna manera previenen las conductas de violencia, palabras y expresiones como patrones comunicacionales, basadas en el respeto dentro o fuera de los establecimientos y en el acoso escolar o bullying dentro de tres colegios considerados vulnerables de la ciudad de Los Ángeles.

3.3.- Muestra

De todo el universo de colegios o de escuelas que presentan altos indicadores de vulnerabilidad, de la ciudad de Los Ángeles, Provincia de Bío Bío, se eligieron tres colegios para esta muestra, que han tenido indicadores altos de manifiestos conflictos de violencia y de acoso escolar o bullying.

La muestra es intencional, como lo señalan Glass y Stanley, (1994, p. 241), el muestreo intencional es un procedimiento que permite seleccionar los casos característicos de la población limitando la muestra a estos casos. Se utiliza en situaciones en las que la población es muy variable y consecuentemente la muestra es muy pequeña.

Se dirige esta muestra intencionalmente al Orientador del establecimiento 1, con el fin de conocer los protocolos de convivencia escolar y la efectividad de este cuando se vivencian episodios de acoso escolar o bullying. También se dirige la muestra a una Docente de dicho establecimiento, para conocer la realidad que se vive en el aula durante las horas de clase, lo que permite conocer la realidad de los estudiantes desde distintos puntos de vista. Es así como también se invita a participar de la muestra a una asistente de educación, que son las personas que en muchas ocasiones generan lazos de amistad y confianza con los estudiantes y manejando así información relevante a la hora de conocer a un estudiante y sus patrones comunicacionales, así como también conflictos que viven en sus hogares a diario.

En el caso del establecimiento 2, se dirige la muestra a una docente que luego de prestar servicios como asistente de educación por 3 años, se incorpora al cuerpo docente (4años). Gracias a los diferentes cargos que ocupó en el establecimiento 2, tiene una perspectiva globalizada del establecimiento, conociendo a fondo (en algunos casos) las problemáticas de los alumnos y el motivo de sus reacciones o de su actuar cotidiano.

No obstante, en el establecimiento 3, se invita a una docente que tiene jefatura de curso. Se invita a participar ya que, con su experiencia laboral nos proporciona información acerca del plan de detección temprana que posee el establecimiento y la eficacia que estos presentan.

La siguiente tabla permite conocer los cargos que ocupan los participantes de la muestra y las características de los establecimientos a los cuales pertenece.

Tabla 2.

Datos de los funcionarios y sus respectivos cargos en los establecimientos, que respondieron el cuestionario.

CARGO	TIEMPO EN EL CARGO	CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS
Docente 1 Establecimiento 1	3 años	El establecimiento 1, se caracteriza por tener una variada matrícula, con alumnos provenientes del sector rural, hogares de menores dependiente del SENAME, así como de sectores céntricos de la ciudad. Este colegio presenta un 39% de vulnerabilidad, a diferencia de los otros 2 establecimientos.
Docente 1 Establecimiento 2	6 años	El establecimiento 2, se caracteriza por estar situado en un sector rural, lo que dificulta a los estudiantes por las distancias que deben recorrer (algunos casos), debido a esto los estudiantes en su mayoría utilizan el transporte que ofrece el colegio para su traslado. Presenta un 60% de vulnerabilidad, por este motivo el colegio constantemente realiza visitas a los hogares para conocer la realidad que viven y de esta forma prestar la ayuda correspondiente.
Orientador Establecimiento 3	8 años	El establecimiento 3, se caracteriza por tener un alto porcentaje de vulnerabilidad, acompañado de altos índices de episodios de acoso escolar, bullying y violencia fuera de las dependencias en horarios de ingreso y salida de clases. También cuentan con una matrícula variada y provenientes de diversos sectores que tiene como factor común drogadicción, maltratos físicos y psicológicos, así como también un gran número de delincuencia, lo que lo hace un colegio de alto riesgo.
Docente 1 Establecimiento 3	5 años	
Asistente de educación 1 Establecimiento 3	4 años	

3.4.- Técnica de recolección de información

La recolección de datos comienza a obtenerse durante prácticas realizadas en uno de los establecimientos, mediante observación directa, experiencias vividas durante las jornadas de clases, conversaciones de carácter

informal con asistentes de educación, docentes guías, algunos directivos e incluso estudiantes.

Con lo observado durante esos periodos, se comienza a ordenar la información y a buscar instrumentos que permitan obtener los mayores datos posibles. Es así como se escoge el cuestionario, por el tipo de preguntas que se desea realizar. Si bien el concepto cuestionario generalmente se relaciona al instrumento empleado en la investigación cuantitativa, para recolectar información con relación a un determinado fenómeno social, también puede ser utilizado en el contexto de la investigación cualitativa, para recolectar información, aunque tiene ciertas particularidades propias de este enfoque investigativo.

En cuanto al cuestionario, “Este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo” (Sierra, 1994, p. 194).

Según explican Abarca, Alpízar, Sibaja, y Rojas, (2013), en reiteradas ocasiones, el “cuestionario” remite más bien al instrumento de otra técnica de investigación denominada la encuesta. Sin embargo, hay autores que se refieren al “cuestionario de la investigación cualitativa” como es el caso de Álvarez-Gayou, con el fin de diferenciarlo del instrumento de la encuesta, para aquellos casos de entrevistas altamente estructuradas.

En este caso se escoge el cuestionario de tipo mixto porque, permiten al investigador intercalar en un mismo instrumento preguntas cerradas y preguntas abiertas, que es lo que se necesita como insumo para la investigación.

Para Abarca et al. (2013, pp.129-130) define los cuestionarios Mixtos como: El tipo de cuestionario que contempla tantas preguntas abierta como cerradas, de acuerdo con lo que requiere la investigación.

Las preguntas cerradas, son catalizadoras para respuestas de estadísticas, que sirven al investigador para conocer una repetición de conducta en distintos escenarios las cuales se pueden graficar.

Las preguntas abiertas, a diferencia de las cerradas permiten conocer la opinión de los que intervienen en episodios de acoso escolar o bullying, desde una perspectiva más personal.

Las preguntas pueden ser estructuradas y no estructuradas, (Murillo, 2004) señala: Preguntas no estructuradas o abiertas: son preguntas de respuesta abierta, los respondientes contestan con sus propias palabras. Son útiles para investigaciones exploratorias y como preguntas de inicio en un cuestionario.

Preguntas estructuradas (cerradas): Las preguntas estructuradas presentan un grupo de alternativas de respuesta, ya preestablecidas”.

Toda la información obtenida durante las prácticas, además de conversaciones fuera del contexto escolar, permite realizar un cuestionario mixto, que da a conocer algunos patrones o conductas de los alumnos acosadores así como también los acosados. Las preguntas del cuestionario fueron elaboradas de acuerdo a las manifestaciones agresivas observadas en distintos momentos del día o semana, dentro y fuera de los colegios, a fin de probar o reafirmar si todos los participantes o actores que están dentro de estos establecimientos, tienen la misma observación o perspectiva que el investigador.

Posteriormente, a través de correo electrónico se adjunta una invitación a participar del cuestionario al cuerpo directivo, docente y asistentes de educación de tres colegios considerados vulnerables en la Ciudad de Los Ángeles, quienes se relacionan directamente con los estudiantes,

En esta investigación se utilizó un cuestionario del tipo mixto en la encuesta y la modalidad de este cuestionario se presentó en formato de edición on-line, la cual fue enviada posterior a una carta donde se solicitó la participación en esta investigación.

La información final fue obtenida de los cuestionarios realizados a los directivos, docentes y asistentes de educación de tres colegios considerados vulnerables de la Ciudad de Los Ángeles, región del Bío Bío.

3.5.- Instrumento de evaluación

El instrumento de evaluación, deriva de la necesidad de detectar las Estrategias de Mediación establecidas por las instituciones para prevenir los conflictos violentos así como determinar aquellos comportamientos actitudinales inefectivos y los efectivos, que se dan en los patrones comunicacionales para establecer la relación entre temas tales como:

- Teoría de la Comunicación (como campo de estudio dentro de las ciencias sociales que trata de explicar cómo se realizan los intercambios comunicativos y como estos afectan a la sociedad) (Thompson, 2008)
- Comunicación asertiva (respuestas gestuales o verbales oportunas y directa, que respetan la posición propia y las de los demás) (Gual, 2016)
- Interacción (Acción de influencia recíproca en la socialización como proceso donde los seres humanos aprenden e interiorizan normas y los valores en comunidad) y resultados de estas relaciones, según los patrones observados por los encuestados. (Papalia, Olds y Feldman, 2001)
- Las categorías que describen los 4 patrones que rigen la forma de cómo se comunican y resuelven situacionalmente los individuos en un contexto. (Virginia Satir, 1988)

- APLACAR
- CULPAR
- CALCULAR
- DISTRAER

-Las actitudes conocidas como patrones universales que resuelven la amenaza del rechazo, donde está presente el patrón de comunicación denominado nivelador y que consigna el estilo asertivo comunicacional que previene los conflictos interpersonales.

En esta categoría están asociadas las respuestas a las siguientes preguntas:

- 01.- Él o la acosado(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.
- 04.- Él o la acosado(a) No pide nada para sí mismo.
- 17.- Él o la acosado(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice.

3.5.1.- Patrón de comunicación aplacador

(Evitar el enfado de los demás)

Este patrón se caracteriza por una autoestima deficiente, la tendencia de asignar más valor a los demás que a sí mismo, la necesidad de aprobación, el auto culpa y una actitud de mártir y humildad. Son personas que aprendieron que su opinión no era necesaria ni mucho menos importante, que las personas que tenían un trato con ellas eran superiores por lo que les debían guardar respeto y obediencia incondicional. Como resultado de ello anteponen las necesidades y deseos de los demás a las propias. (Virginia Satir, 1988)

3.5.2.- Patrón de comunicación acusador

(Preocupación por parecer fuerte, y tendencia a culpar a otros.)

Es aquel que encuentra defectos y así culpa y hace sentir mal. Aunque internamente, presenta signos de inseguridad, soledad, fracaso y temor a ser descubierto.

Las personas que utilizan este patrón de comunicación, construyen e imponen una serie de razones lógicas o no, que tienen la finalidad de responsabilizar a los demás cuando las cosas no salen bien, por lo que no aceptaran la parte que les corresponde, e incluso culpabilizarán a los otros de los propios errores. Este patrón se caracteriza por una actitud de superioridad que parece pronunciar: “si no fuera por ti, todo estaría bien”. (Virginia Satir, 1988)

En esta categoría están asociadas las respuestas a las siguientes preguntas:

- 07.-Él o la acosado(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.
- 08.-Él o el acosado (a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.
- 10.-Él o la acosado(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.
- 12.-Él o la acosado(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada.
- 15.-Él o la acosado(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas
- 18.-Él o la acosado(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.

3.5.3.- Patrón de comunicación calculador

(Calcular, procurando impresionar con palabras intelectuales, reduciendo el significado de la amenaza)

Las personas que se ubican dentro de este patrón expresan una actitud intelectual, distante y razonable. A través de la cual pretenden ocultar los propios sentimientos y la necesidad que tiene de los demás. Se empeñan en las justificaciones y argumentaciones de carácter lógico, para desacreditar la falta de certeza de sus interlocutores. Este patrón crea una dinámica perfecta con las personas distractoras. Ya que estas últimas por ser irrelevantes permiten y refuerzan las exageradas racionalizaciones del calculador. Estas personas suelen ser tranquilas, a diferencia de las acusadoras. (Virginia Satir, 1988)

En esta categoría están asociadas las respuestas a las siguientes preguntas:

06.- Él o la acosado(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).

09.- Él o la acosado(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un equilibrio entre lo que piensa y siente).

11.- El o la acosado(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible.

3.5.4.- Patrón de comunicación distractor

(Distraer, ignorando las amenazas como si estas no existieran)

La típica persona que no se responde a la situación, acostumbra a restarle importancia a las cosas a través de una actitud despistada cuando se comunica con los demás. Nunca va al grano en sus palabras, frecuentemente varía de tema en tema, ignora las preguntas de los otros, es incapaz de desistir a otros estímulos y su estado interno es de aturdimiento o confusión. Es aquella persona que se olvida de la situación que se está presentando para ignorar la amenaza, actuando como si no existiera. (Virginia Satir, 1988)

En esta categoría están asociadas las respuestas a las siguientes preguntas:

03.- Él o la acosado(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.

20.- Al acosado(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).

3.5.5.- Patrón de comunicación nivelador

Este patrón de comunicación se caracteriza por: la integración, la fluidez, la asertividad, la congruencia, y la verdad de una persona en un momento determinado. Las personas que utilizan este patrón de comunicación son abiertas y sociables. El cuerpo, la mente y las emociones se hacen evidentes; mostrando apertura y fluidez en la comunicación emitiendo una respuesta total y no parcial. El mensaje que se envía es suficientemente claro para los demás y dotado de asertividad. (Virginia Satir, 1988)

En esta categoría están asociadas las respuestas a las siguientes preguntas:

05.- Él o la acosado(a) Muestra abiertamente sus sentimientos.

08.- Él o la acosado (a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.

13.- Él o la acosado(a) Muchos compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas

19.- Él o la acosado(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás.

3.6.- GUÍA DE OBSERVACIÓN DE PATRONES DE COMUNICACIÓN Y ACTITUDINAL DEL ACOSADO(A)

Objetivo:

Conocer los patrones de comunicación y actitudinal que utiliza el estudiante acosado en sus relaciones interpersonales.

Indicaciones:

A continuación se le presentan distintos comportamientos que puede presentar un o una estudiante acosado dentro del contexto escolar, cada uno de ellos plantea cinco alternativas de respuesta. Marca con una X la alternativa de

respuesta que más se ajuste a la forma de ser del alumno(a). Por favor considere cada comportamiento y sus respuestas alternativas de forma objetiva y precisa.

Es esencial que sus respuestas estén basadas específicamente en el comportamiento habitual de los estudiantes. Su información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

TABLA 3: CONCEPTUALIZACIÓN

Concepto	Asignación
Siempre	S
Casi Siempre	C/S
Algunas Veces	A/V
Casi Nunca	C/N
Nunca	N

TABLA 4: CUESTIONARIO RESPECTO AL ACOSADO

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
1	El o la acosado(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.						
2	El o la acosado(a) tiende a imponer sus puntos de vista a los demás.						
3	El o la acosado(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.						
4	El o la acosado(a) No pide nada para sí mismo.						
5	El o la acosado(a) Muestra abiertamente sus sentimientos.						
6	El o la acosado(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).						
7	El o la acosado(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.						
8	El o la acosado(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.						
9	El o la acosado(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un equilibrio entre lo que piensa y siente).						
10	El o la acosado(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.						
11	El o la acosado(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible.						

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
12	El o la acosado(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada						
13	El o la acosado(a) Muchas compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas						
14	El o la acosado(a) Ante las críticas de los demás, reacciona tranquilamente y no muestra sus sentimientos al respecto						
15	El o la acosado(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas						
16	El o la acosado(a) Si critica el comportamiento de los demás, lo hace amablemente y le ofrece una alternativa para mejorar.						
17	El o la acosado(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice						
18	El o la acosado(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.						
19	El o la acosado(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás.						
20	Al acosado(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).						

3.7.- GUÍA DE OBSERVACIÓN DE PATRONES DE COMUNICACIÓN Y ACTITUDINAL DEL ACOSADOR

Objetivo:

Conocer los patrones de comunicación que utiliza el estudiante en sus relaciones interpersonales

Indicaciones:

A continuación se le presentan distintos comportamientos que puede presentar un o una estudiante Acosado dentro del contexto escolar, cada uno de ellos plantea cinco alternativas de respuesta. Marca con una X la alternativa de respuesta que más se ajuste a la forma de ser del alumno(a). Por favor considere cada comportamiento y sus respuestas alternativas de forma objetiva y precisa. Es esencial que sus respuestas estén basadas específicamente en el comportamiento habitual de los estudiantes. Su información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

TABLA 5: CONCEPTUALIZACION

Concepto	Asignación
Siempre	S
Casi Siempre	C/S
Algunas Veces	A/V
Casi Nunca	C/N
Nunca	N

TABLA 6: CUESTIONARIO RESPECTO AL ACOSADOR

N°	ITEM	S	C/S	A/V	C/N	N	COMENTARIOS
1	El o la acosador(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.						
2	El o la acosador(a) tiende a imponer sus puntos de vista a los demás.						
3	El o la acosador(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.						
4	El o la acosador(a) No pide nada para sí mismo.						
5	El o la acosador(a) Muestra abiertamente sus sentimientos.						
6	El o la acosador(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).						
7	El o la acosador(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.						
8	El o la acosador(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.						
9	El o la acosador(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un equilibrio entre lo que piensa y siente).						
10	El o la acosador(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.						
11	El o la acosador(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible.						

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
12	El o la acosador(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada						
13	El o la acosador(a) Muchas compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas						
14	El o la acosador(a) Ante las críticas de los demás, reacciona tranquilamente y no muestra sus sentimientos al respecto						
15	El o la acosador(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas						
16	El o la acosador(a) Si critica el comportamiento de los demás, lo hace amablemente y le ofrece una alternativa para mejorar.						
17	El o la acosador(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice						
18	El o la acosador(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.						
19	El o la acosador(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás.						
20	Al acosador(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).						

Posteriormente, las preguntas abiertas, son recogidas como información y datos de los centros representativos.

1.- ¿Qué porcentaje de los alumnos del establecimiento pertenecen a un sector de la población considerado vulnerable? ¿Cómo apoya el establecimiento a los estudiantes en dicha situación?

2.- Según sus registros, ¿existen casos de maltrato intrafamiliar en los estudiantes del establecimientos? Según lo anterior ¿Cuál es el procedimiento del establecimiento ante esta problemática?

3.- Tomando en cuenta el nivel socioeconómico de los estudiantes, ¿considera Ud. que es un factor influyente en los patrones comunicacionales y actitudinales de los estudiantes acosadores? ¿Qué herramientas se pueden utilizar para revertir la situación?

4.- ¿Cómo aborda el colegio, el tema del bullying, en términos de protocolos o programas?

5.- ¿Cómo se implementa y se trabaja el plan de convivencia escolar en el establecimiento?

3.8.- Presentación de los resultados

La recopilación de información se realiza a través de un cuestionario mixto, ya que, de esta forma fue posible obtener datos verídicos y al mismo tiempo presenta la flexibilidad necesaria para dar margen a respuestas más completas y detalladas, otorgando espacio para registrar apreciaciones personales de los directivos, docentes y asistentes de educación de tres colegios considerados vulnerables de la Ciudad de Los Ángeles, región del Bío Bío.

Se incorpora además el contexto actual como referente y análisis de habilidades que permiten identificar conflictos de interés y resolver con actitud constructiva.

La presentación de resultados se realizara a través de dos formas que, son las preguntas cerradas, acusando criterios tales como asignación numérica a través de la categorización de acosador(a), acosado(a) y a través de una tabla donde se plantean las preguntas abiertas que responderán a las estrategias de mediación que cada establecimiento ha implementado para dar respuesta al conflicto escolar.

Tabla 7: Categoría acosado acosador
Preguntas 1 al 20

Para considerar el ítem de respuesta de la categoría acosado acosador se debe considerar la siguiente nomenclatura:

Siempre = 1 Casi Siempre = 2 Algunas Veces = 3 Casi Nunca = 4 Nunca = 5

INSTITUCIÓN	CARGO	AÑOS EN EL CARGO	CONCEPTO ASIGNADO RESPECTO ACOSADOR	CONCEPTO ASIGNADO RESPECTO ACOSADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	% VULNERA B. MAYOR A
ESTABL. 1	PROF. DIF.	6		X	2	4	1	3	3	4	5	3	5	3	2	4	4	2	5	4	1	5	5	2	60%
ESTABL. 1	PROF. DIF.	6	X		5	4	4	2	2	3	2	3	5	2	5	4	3	4	2	5	5	2	4	3	60%
ESTABL.2	PROF. DIF.	2		X	2	4	2	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	1	39%
ESTABL2	PROF. DIF.	2	X		4	1	4	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	4	1	4	5	1	4	5	39%
ESTABL 3	PROF. GRAL. BAS	5		X	1	5	2	1	5	3	5	4	5	5	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	78%
ESTABL. 3	PROF. GRAL. BAS	5	X		3	3	4	4	4	1	4	3	5	2	3	2	3	3	3	5	5	3	5	1	78%
ESTABL.3	ORIENT.	8		X	1	1	1	1	4	5	5	4	4	5	4	4	3	N	4	3	3	2	3	3	78%
ESTABL. 3	ORIENT.	8	X		5	2	2	5	3	3	3	1	5	3	4	1	3	3	3	4	2	2	4	3	78%

Tabla 8 Categoría Aplacador
Patrón Comunicacional Aplacador en Acosados

El patrón mencionado está relacionado con el comunicador pasivo que evita conflictos y en general presenta baja autoestima. Las siguientes preguntas se agrupan en este patrón:

- 1.- El o la acosado(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.
- 4.- El o la acosado(a) No pide nada para sí mismo.
- 17.- El o la acosado(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice.

Para considerar el ítem de respuesta de la categoría aplacador en acosados se debe considerar la siguiente nomenclatura:

Siempre = 1 Casi Siempre = 2 Algunas Veces = 3 Casi Nunca = 4 Nunca = 5

INSTITUCION	CONCEPTO ASIGNADO RESPECTO ACOSADO	1	4	17	% VULNERABILIDAD MAYOR A
ESTABLECIMIENTO 1	X	2	3	1	60%
ESTABLECIMIENTO 2	X	2	5	2	39%
ESTABLECIMIENTO 3	X	1	1	3	78%
ESTABLECIMIENTO 3	X	1	1	3	78%
ESTABLECIMIENTO 3	X	3	2	2	78%

Al respecto, se demuestra que la actitud que “asignar más valor a los demás que a sí mismo, la necesidad de aprobación, el auto culpa y una actitud de mártir y humildad”, se hace coherente con la calidad de Acosado.

La excepción se detecta en la Institución 2, pregunta 4(El o la acosado(a) No pide nada para sí mismo.), donde precisamente, presenta un menor porcentaje de vulnerabilidad, lo que infiere la incidencia del contexto socio cultural.

TABLA 9: Patrón Comunicacional Aplacador en Acosador

Para considerar el ítem de respuesta de la categoría aplacador en acosador se debe considerar la siguiente nomenclatura:

Siempre = 1 Casi Siempre = 2 Algunas Veces = 3 Casi Nunca = 4 Nunca = 5

INSTITUCIÓN	CONCEPTO ASIGNADO RESPECTO ACOSADOR	1	4	17	% VULNERABILIDAD MAYOR A
ESTABLECIMIENTO 1 Docente1	X	5	2	5	60%
ESTABLECIMIENTO 2 Docente1	X	4	2	5	39%
ESTABLECIMIENTO 3 Orientador	X	3	4	5	78%
ESTABLECIMIENTO 3 Docente	X	5	5	2	78%
ESTABLECIMIENTO 3 Asistente de educación	X	4	5	5	78%

Inversamente proporcional el patrón aplacador, en general, no está presente en el acosador.

Es interesante la revelación de la pregunta 17 (El o la acosador(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice.), que difiere en un mismo establecimiento y se infiere que esta diferencia puede estar dada en los enfoques orientador/docente, con respectivas experiencias y ámbitos de trabajo.

Tabla 10: Categoría Acusador

10.1 Patrón Comunicacional Acusador en Acosador y Acosado

Este Patrón, se encuentra presente en las siguientes preguntas:

7.- El o la acosador(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.

8.- El o la acosador(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.

10.- El o la acosador(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.

12.- El o la acosador(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada.

15.- El o la acosador(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas

18.- El o la acosador(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.

(Preocupación por parecer fuerte, y tendencia a culpar a otros.)

Para considerar el ítem de respuesta de la categoría acosado acosador se debe considerar la siguiente nomenclatura

Siempre = 1 Casi Siempre = 2 Algunas Veces = 3 Casi Nunca = 4 Nunca = 5

Institución	Cargo	Años en el cargo	Concepto asignado respecto a acosador	Concepto asignado respecto a acosado	7	8	9	10	12	15	18	% Vulnerabilidad mayor a
Establecimiento 1	Profesora diferencial	6		X	5	3	5	3	4	5	5	60%
Establecimiento 1	Profesora diferencial	6	X		2	3	5	2	4	2	2	60%
Establecimiento 2	Profesora diferencial	2		X	5	5	5	4	4	4	4	39%
Establecimiento2	Profesora diferencial	2	X		1	1	2	1	1	1	1	39%
Establecimiento 3	Profesora general B.	5		X	5	4	5	5	3	4	3	78%
Establecimiento 3	Profesora general B.	5	X		4	3	5	2	2	3	3	78%
Establecimiento 3	Orientador	8		X	5	4	4	5	4	4	2	78%
Establecimiento 3	Orientador	8	X		3	1	5	3	1	3	2	78%
Establecimiento 3	Tns. Ed. Básica	4		X	5	5	4	5	4	5	4	78%
Establecimiento 3	Tns. Ed. Básica	4	X		1	2	5	1	2	2	2	78%

En rojo, los acosados manifiestan con su respuesta, no pertenecer a este patrón salvo excepciones. Casi nunca o nunca, culpan a otros.

En verde, las cifras predomina el encuentro de defectos y culpar y hace sentir mal a otros. Aunque internamente, presenta signos de inseguridad, soledad, fracaso y temor a ser descubierto.

Las Diferencias consignan nuevos análisis según entrevistado e institución.

Tabla 11: Preguntas de desarrollo

Con respecto a las preguntas de desarrollo del cuestionario se evidencia lo siguiente:

N° PREGUNTA	RESPUESTA
1.- ¿Qué porcentaje de los alumnos del establecimiento pertenecen a un sector de la población considerado vulnerable? ¿Cómo apoya el establecimiento a los estudiantes en dicha situación?	100% de los establecimientos que participaron del cuestionario, señala apoyar a los estudiantes con programas de intervención.
2.- Según sus registros, ¿existen casos de maltrato intrafamiliar en los estudiantes del establecimientos? Según lo anterior ¿Cuál es el procedimiento del establecimiento ante esta problemática?	- El 100% de los establecimientos que participaron del cuestionario, presenta casos de bullying o acoso escolar. -El 100% de los establecimientos que participaron del cuestionario, registra el procedimiento de acuerdo al reglamento interno y actúa conforme a estos.

N° PREGUNTA	RESPUESTA
<p>3.- Tomando en cuenta el nivel socioeconómico de los estudiantes, ¿considera Ud. que es un factor influyente en los patrones comunicacionales y actitudinales de los estudiantes acosadores? ¿Qué herramientas se pueden utilizar para revertir la situación?</p>	<p>- El 100% de los participantes reconoce como factor influyente el nivel socioeconómico en los patrones comunicacionales y actitudinales de los estudiantes.</p> <p>- El 50% de los establecimientos que participaron del cuestionario, reconoce las charlas como herramientas para revertir la situación.</p> <p>- El 50% de los establecimientos que participaron del cuestionario, reconoce los talleres como herramientas para revertir la situación.</p>
<p>4.- ¿Cómo aborda el colegio, el tema del bullying, en términos de protocolos o programas?</p>	<p>- El 100% de los establecimientos que participaron del cuestionario, reconoce que realizan programas de apoyo y orientación para alumnos, padres y apoderados.</p> <p>Es importante mencionar que existen casos no informados por conducto regular a los directivos, por problemas de confianza o seguridad, que son informados generalmente a personas de confianza. (Generalmente asistentes de la educación).</p>
<p>5.- ¿Cómo se implementa y se trabaja el plan de convivencia escolar en el establecimiento?</p>	<p>- El 100% de los establecimientos que participaron del cuestionario, menciona que realizan un trabajo colaborativo con padres, apoderados, alumnos y comunidad educativa en general, con el fin de mantener las redes de apoyo al día con la información necesaria y acorde al plan de convivencia escolar, así como con el reglamento interno de cada establecimiento.</p>

3.9.- Análisis de resultados

El presente apartado hace referencia a los resultados obtenidos de la investigación realizada en tres colegios considerados vulnerables de la Ciudad de Los Ángeles, Provincia del Bío Bío. La muestra estuvo compuesta por un directivo, tres docentes y una asistente de educación.

El propósito de esta investigación era averiguar si se pueden identificar patrones comunicacionales y actitudinales y a la vez determinar las Estrategias de Mediación implementadas por cada establecimiento. Para ello se aplicó una entrevista de formato on-line, la cual consta de un cuestionario de tipo mixto, que permite recoger la información necesaria para esta investigación.

El cuestionario se divide en 2 secciones la primera de ellas consiste en un cuestionario que presenta una escala de apreciación con preguntas cerradas dirigida a un directivo, tres docentes y una asistente de educación, que permitió determinar el o los patrones de comunicación y actitudinales que predominan tanto en los estudiantes acosados como en los acosadores.

Esta escala de apreciación sirvió al investigador para conocer una repetición de conducta en distintos escenarios.

La segunda parte presenta 5 preguntas abiertas, que permitió (a diferencia de las anteriores) conocer la opinión de los actores que intervienen directamente en episodios de acoso escolar o bullying, desde una perspectiva más personal.

A continuación se presentan los resultados de cada uno de los instrumentos por orden de aplicación:

En la primera parte como se menciona anteriormente se presenta una escala de apreciación dirigida a directivo, docentes y asistente de educación, donde se obtuvieron resultados bastante favorecedores, ya que permitió reconocer los patrones comunicacionales y actitudinales existentes en los estudiantes acosados así como en los acosadores.

Como parte del proceso de investigación, se expuso diferentes situaciones que permitieran observar los patrones de comunicación que predominaban en cada uno de los estudiantes. De esta forma se aprecia que los estudiantes acosados de los tres establecimientos, utiliza el patrón de comunicación Aplacador (puro y tendencia), observándose características propias de este estilo de comunicación como por ejemplo: dificultad para expresar opiniones contrarias a las de los demás, mostrarse nervioso ante las críticas, comportamiento pasivo, etc. De igual forma se identificó que los estudiantes acosadores utiliza una Tendencia de comunicación Acusadora que implica un comportamiento impulsivo, tono de voz fuerte, fácilmente encuentra errores y defectos en sus compañeros y realiza observaciones negativas y ofensivas, entre otros.

Es así como se llega a la conclusión que el nivel aplacador predomina en los estudiantes acosados de los tres establecimientos. Al respecto, se demuestra que la actitud de “asignar más valor a los demás que a sí mismo, la necesidad de aprobación, el auto culpa y una actitud de mártir y humildad”, se hace coherente con la calidad de Acosado.

No obstante, el nivel acusador predomina en los estudiantes acosadores. Esto significa que los docentes y asistente de educación han observado que los estudiantes regularmente expresan una actitud de superioridad frente a los

demás compañeros, son críticos, impulsivos y adoptan una postura a la defensiva, lo que coincide con la descripción que Virginia Satir (1999), realiza del nivel acusador. Aunque, los participantes de la muestra evidencian la negativa de los estudiantes de pertenecer a dicho nivel.

Sin embargo, es interesante la revelación de la pregunta 17 (El o la acosador(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice.) en el establecimiento 3, que difiere en un mismo establecimiento y se infiere que esta diferencia puede estar dada en los enfoques orientador/docente, con respectivas experiencias y ámbitos de trabajo.

Según Virginia Satir (1988), la Ocurrencia de patrones de comunicación en un grupo de personas sigue el siguiente orden: Aplacador, Acusador, Calculador, Distractor y Nivelador, en orden descendente, de esta forma en esta investigación los resultados obtenidos reflejaron puntuaciones coincidentes para los patrones Aplacador y Acusador, ya que se pudieron identificar en los estudiantes acosados y acosadores respectivamente lo que coincide con el planteamiento de esta autora.

Una vez aplicado el cuestionario con la escala de apreciación que permite identificar los patrones comunicacionales y actitudinales, se aplicó el cuestionario abierto, con el objetivo de determinar las estrategias de mediación que presentan los establecimientos para abordar los conflictos de violencia entre los actores educativos.

Es así como este cuestionario de preguntas abiertas evidencia lo siguiente:

El 100% de los establecimientos que participaron del cuestionario, reconoce casos de bullying o acoso escolar dentro y fuera del establecimiento.

Debido a lo anterior el 100% de los establecimientos que participaron del cuestionario, coincide a la hora de registrar el procedimiento de acuerdo al reglamento interno y actúa conforme a estos.

También el 100% de los establecimientos que participaron del cuestionario, señala apoyar a los estudiantes acosados como también acosadores con programas de intervención, en el establecimiento los cuales consideran a padres y/o apoderados

Es importante mencionar que el 100% de los participantes reconoce como factor influyente el nivel socioeconómico, lo que permite establecer estrategias de mediación considerando este aspecto así como los patrones comunicacionales y actitudinales de los estudiantes.

Sin embargo el 50% de los establecimientos que participaron del cuestionario, reconoce las charlas como herramientas para revertir la situación incluyendo a estudiantes y sus familias, mientras que el otro 50% de los establecimientos que participaron del cuestionario, reconoce los talleres como herramientas para revertir la situación considerando también a los estudiantes y sus familias.

Por consiguiente el 100% de los establecimientos que participaron del cuestionario, reconoce que realizan programas de apoyo y orientación para alumnos, padres y apoderados, con la convicción de prevenir nuevos casos de Bullying o acoso escolar, dentro o fuera de los establecimientos.

Es importante mencionar que existen casos no informados por conducto regular a los directivos, por problemas de confianza o seguridad, que son informados generalmente a personas de confianza. (Generalmente asistentes de la educación).

El 100% de los establecimientos que participaron del cuestionario, menciona que realizan un trabajo colaborativo con padres, apoderados, alumnos y comunidad educativa en general, con el fin de mantener las redes de apoyo al día con la información necesaria y acorde al plan de convivencia escolar, así como con el reglamento interno de cada establecimiento.

3.10.- CONCLUSIÓN

La violencia puede generarse por cualquier visaje, por un ademán insignificante, por un solo cruce de miradas, surgiendo en carnalidad los dos polos por un lado al sumiso, el humillado, el objeto de burla, el individualista, el que soporta en silencio y en soledad su sufrimiento.

En el extremo contrario está el que ejerce la violencia, el que constantemente está homologando su superioridad y pertenencia al grupo. Pero entendiendo que no pelea con cualquiera, generalmente elige un par o alguien de menor edad, pero conocido, que forme parte de su entorno inmediato, quien lo puede validar en su grupo, quien inevitablemente le dará rango, un rival al que no pretende destruir sino que lo sustentará en el tiempo, para mantener esa relación de dominante dominado, que le asegura la longevidad de su rol.

Las personas aprenden a comunicarse, a partir de su primer contacto con el mundo. En la infancia, un estilo de comunicación se adquiere y se desarrolla a lo largo de la vida. Para ello, será determinante el tipo de autoridad ejercida por los progenitores o cuidadores, así como las actitudes que imperan en una sociedad.

Según los participantes de la investigación, no se presenta de manera exclusiva un solo patrón de comunicación en alumnos acosados y acosadores, pero sí predominan en el caso de los acosados el patrón aplacador y en el de los acosadores el patrón acusador. Lo que se confirma con lo propuesto por Virginia Satir, (1991) en su libro Relaciones humanas en el núcleo familiar, un sujeto puede poseer dos o más patrones de comunicación; sin embargo existe una predominancia de uno de ellos en su comportamiento interpersonal.

De acuerdo a directivos, docentes y asistentes de educación, se evidencia la vinculación existente entre las dificultades para comunicarse efectivamente y el concepto de conducta adecuada como habilidad social para la resolución de conflictos y expresión de respeto en comunidad. La conducta positiva determina la relación interpersonal y se caracteriza por los resultados en la convivencia.

Los patrones comunicacionales presentados por Virginia Satir asociados al estilo de comunicación asertiva, presentado por Gual, (2016) evitan el conflicto y aquellos que difieren de esto, integran episodios en roles de individuos acosados o acosadores.

El control emocional o el respeto por sí mismo, influye la Interacción entre pares y el medio.

Un aspecto relevante en esta investigación es que de los tres establecimientos invitados a participar, el 100% reconoce en sus estudiantes la tendencia a utilizar patrones de comunicación inadecuados en las relaciones que establecen con sus compañeros de clase. Lo que coincide con el planteamiento de Virginia Satir (1999), que propone que el patrón nivelador es el menos utilizado por la población y el más eficaz tanto para el sujeto que lo manifiesta como para las demás personas.

Se establece la presencia o ausencia de una acción, expresión o comportamiento y su incidencia en la existencia de episodios considerados como bullying o acoso escolar.

Por lo anterior, el estilo comunicacional asertivo como lo describe Gual, (2016) que incluye los actos de respeto y valoraciones positivas entre individuos, sugiere no solo el combate del bullying y acoso escolar, sino que elimina la propia existencia de estos episodios.

Por el contrario, el conjunto de acciones o comportamientos observados por los profesionales consultados en episodios de bullying o acoso escolar, confirma la presencia de actos comunicativos lejanos al desarrollo de la empatía o importancia del daño provocado en otro ser humano o en sí mismo.

El resultado que se genere en las relaciones interpersonales positivas o negativas para la convivencia en comunidad son aquellas pautas culturales abordadas por disciplinas como la antropología, la psicología, la educación, la comunicación, que se integran para el logro de lo conocido como inteligencia emocional o desarrollo de habilidades sociales para aportar constructivamente a los integrantes de una comunidad. Es decir, las acciones que se diferencian de las demás especies.

La realización de una acción o no, consigna el conocimiento o habilidad básico a través del cual los seres humanos interiorizan las normas y los valores que garantizan la convivencia a nivel escolar.

La demostración de emociones y sentimientos positivos, por tanto son actos comunicativos entrenables y determinan nuestra realidad.

La conclusión confirma, que Los patrones de comunicación representan un proceso de aprendizaje que el sujeto adquiere. Sin embargo, a través de un diagnóstico y una evaluación personal, toda persona puede adquirir nuevos conocimientos que le permitan sustituir un estilo de comunicación inadecuado por la forma niveladora.

Las normas actitudinales establecidas, respetadas y cumplidas desde los adultos a nivel familiar contemplan de forma inmediata el campo de acción natural de un niño independientemente del establecimiento escolar, localidad, índices socioeconómicos, que hoy son abordados como vulnerables según las políticas públicas correspondientes al poder ejecutivo encabezado por los enfoques del gobierno de turno.

Es optimista proyectar escenarios futuros si se construyen normas de comunicación aceptadas por cada actor, incluyendo la familia y se descartan aquellas expresiones de violencia ya sea a nivel verbal o no verbal.

La pista parece estar en los aportes y evidencias científicas heredadas por el Doctor Humberto Maturana, que surge contemplar el poder de nuestras palabras en la creación de la realidad.

De esta forma, en la propia interpretación de actitud ciudadana constructiva o destructiva ejercida en gestos o palabras, habita la oportunidad para el cambio real que se espera de otros.

Cabe rescatar las palabras dichas por Juan Calmaestra en el seminario Cyberbullying: Conflictos en la cyberconvivencia (2021)

“Las expresiones en redes sociales, sirven como autoanálisis y peldaño necesario, antes de categorizar las actitudes de los demás”.

Independientemente de los programas generados por el estado para los establecimientos en general, los cuales se encuentran en el programa de convivencia escolar con protocolos en cada uno de ellos, cada colegio tiene la responsabilidad de establecer estrategias de mediación que sean pertinentes y

adecuados a la realidad existente en cada comunidad escolar, considerando el contexto en el que se enmarca y la diversidad de matrícula que estos posean.

Dentro del conjunto de estrategias utilizadas por los establecimientos invitados a participar de esta investigación, son varias las características que podemos enunciar del discurso de los actores escolares en relación con este tema. Por una parte, la mayoría de los entrevistados dejó entrever la importancia que las instituciones le otorgan a las oficinas de orientación psicológica en la resolución de los conflictos, especialmente de aquellos que emergen entre los estudiantes y entre éstos y la institución. También destacaron que en algunos casos la labor es más preventiva, para controlar el riesgo que los jóvenes tienen frente al contexto que los rodea. Esto es coherente con algunas de las apreciaciones que hacíamos anteriormente, en relación al nivel socioeconómico al cual pertenecen, en el sentido de que para muchos de los docentes y directivos los fenómenos del pandillismo, la drogadicción, el robo, etc., son: bien origen o bien, en sí mismos, los principales conflictos que se presentan al interior de las instituciones educativas. Una de las oficinas de orientación de uno de los colegios oficiales trabaja de común acuerdo con la Comisaría del sector y la oficina de protección de los derechos, en adelante OPD.

También reconocen como estrategia de mediación charlas dirigidas a docentes, padres, apoderados y estudiantes, donde se tratan temas como el bullying, acoso escolar, entre otros tipos de violencia y de cómo prevenir estas situaciones. Los establecimientos consultados reconocen que día a día trabajan para mejorar sus estrategias de mediación frente a estos conflictos, capacitando a sus directivos, cuerpo docente así como a los asistentes de educación, para estar preparados ante conflictos que se pueden presentar en el futuro. Es por esto que los talleres para estudiantes, padres y/o apoderados, es otro de las estrategias que más se mencionan entre los consultados, los cuales son impartidos por personal del departamento de orientación de los colegios de forma grupal y en algunos casos en particular de forma individualizada, donde en algunas ocasiones invitan a instituciones como carabineros, PDI, entre otras a impartir estos talleres.

El contexto pandémico y actual a nivel mundial, indica que desconoce cómo convivir en un sistema ecológico, sostenerlo y regenerarlo como especie humana considerada como “superior”.

3.11.- Proyección de la investigación

Esta investigación lejos de pretender dar por cerrado el tema sobre las estrategias de mediación para abordar los conflictos de violencia entre los actores educativos, además de la importancia de reconocer los patrones comunicacionales presentes en los actores que intervienen directa o indirectamente en episodios de acoso escolar o bullying, desconociendo los significados que los alumnos y alumnas le dan al acoso escolar o bullying, deja abierta la puerta para futuras investigaciones cualitativas, por su complejidad, por la relevancia de la interacción entre pares, por los significados culturales que se imprimen en los sujetos y las implicancias a corto y largo plazo que genera el acoso escolar o bullying.

Se sugiere los siguientes temas de investigación:

- El género y su significancia en el acoso escolar o bullying.
- La importancia de la edad de los participantes en el acoso escolar o bullying.
- Significados que dan los Profesores y Directivos al acoso escolar o bullying.
- El acoso escolar como causa de suicidio en alumnos y alumnas en edad escolar
- Que herramientas se le entregan a las víctimas de acoso escolar o bullying

Es así como esta investigación otorga una gran oportunidad para elaborar replanteamientos integrales que otorguen soluciones a problemas de orden mundial basados en la forma en que respetamos los derechos humanos.

4.- Bibliografía

- Aguilar R. (2002). Enseñanza y educación. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos10/ened/ened.shtml?relacionados>.
- Aguilar Morales & Vargas Mendoza, (2010),” Comunicación asertiva”. Network de Psicología. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. Pág. 6, Recuperado de: http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/comunicacion_asertiva.pdf
- Abarca, A., Alpízar, F., Sibaja, G. y Rojas, C. (2013). Técnicas cualitativas de investigación. San José, Costa Rica: UCR
- Alfaro (2012),”Metodología de investigación, pautas para hacer tesis”. Disponible en sitio web: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/delimitacion-temporal-en-una.html?m=0>
- Caldas, E., Murias I., & Gregorio A. (2015), Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial. Madrid: Editex. Pág. 28 Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=JL7gCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Calero, et.al, (2017). “La metodología cualitativa dentro del proceso de investigación científica en ciencias de la salud”, recogido de Revista Habanera de Ciencias Médicas. Disponible en: <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/2079/1848>
- Gabriela Muñoz, presidente de la Fundación «Luz de Vida», 2019, recogido de entrevista al diario el tribuno <https://www.tribuno.com/jujuy/nota/2019-4-13-0-0-0-tratamiento-ante-abusos-y-sus-cruelles-secuelas>
- Glass y Stanley (1994). Métodos Estadísticos Aplicados a las ciencias sociales. Editorial Prentice-Hall. Hispanoamérica. México. 1994
- Gual, Á. (18 de Junio de 2016). Ángela Gual - Psicóloga. Recuperado de: ¿Qué son los estilos de comunicación y porqué son tan importantes?: <http://www.angelaqual.com/que-son-los-estilos-de-comunicacion-y-porqueson-tan-importantes-identifica-el-tuyo-y-si-no-te-convence-cambialo/>

- Gutiérrez Castillo, López Heredia, Salazar González, & Ibarra Ramírez, (2012), Comunicación oral y escrita I (Segunda ed.). Culiacán, Sinaloa, México: Dirección General de Escuelas Preparatorias-UAS. Recuperado de http://uaprepasemi.uas.edu.mx/libros/1er_SEMESTRE/2_Comunicacion_Oral_y_Escrita_I.pdf
- Hernández, Fernández & Baptista (1998). “Metodología de la Investigación”. Pág. 58 McGraw-Hill Interamericana editores. México
- Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Metodología de la Investigación” McGraw-Hill Interamericana editores. México
- Instituto Interamericano de derechos humanos, (2014) “Prevención del acoso escolar Bullying y Cyberbullying”, Texto auto formativo y multimedia disponible en: <https://www.iidh.ed.cr/iidh/media/1573/bulling-2014.pdf>
- Juan Calmaestra en el seminario Cyberbullying: Conflictos en la ciberconvivencia (2021)
- Ley 20.536 sobre Violencia Escolar, 2011 Art.16 B recogido de sitio web www.Mineduc.cl
- Merino Fernández J. (2006), recogido de Adriana Pamela Valenzuela, (2015) “Acoso escolar en las aulas chilenas “Construcción de significados que otorgan los alumnos de séptimo de enseñanza básica, al acoso escolar entre pares en un colegio de la comuna de las condes” año 2015, (tesis para optar al grado de magister en educación con mención en Curriculum y comunidad educativa)
- MINEDUC, 2012 Disponible en sitio web: www.mineduc.cl
- Murillo (2004), “Técnicas de Recogidas de Datos I: Cuestionarios y Escalas de Actitudes. España: Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Formación de Profesorado y Educación. (Edición Electrónica). Disponible: www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Metodos/Ap_Instrumentos.doc
- ONG Internacional Bullying Sin Fronteras recogido de sitio web <https://www.worldvision.cl/blog/tipos-de-bullying>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS), Informe mundial sobre la violencia y la salud. Publicado en español por la OPS para la OMS,

Washington, 2003, Disponible en:
http://www1.paho.org/spanish/AM/PUB/Violencia_2003.htm, amarzode2014

- Organización No Gubernamental (ONG) World Vision (<https://www.worldvision.cl/blog/tipos-de-bullying>)
- Organización mundial de la salud (OMS) disponible en: <https://www.paho.org/es>
- Ongallo C., (2007), "Manual De Comunicación Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones", 2ª edición revisada y actualizada Dykinson, 2007, Pág. 11
- Olweus (1983), recogido de Adriana Pamela Valenzuela, (2015) "Acoso escolar en las aulas chilenas "Construcción de significados que otorgan los alumnos de séptimo de enseñanza básica, al acoso escolar entre pares en un colegio de la comuna de las condes" año 2015, (tesis para optar al grado de magister en educación con mención en Curriculum y comunidad educativa)
- Olweus, (1993), recogido de Adriana Pamela Valenzuela, (2015) "Acoso escolar en las aulas chilenas "Construcción de significados que otorgan los alumnos de séptimo de enseñanza básica, al acoso escolar entre pares en un colegio de la comuna de las condes" año 2015, (tesis para optar al grado de magister en educación con mención en Curriculum y comunidad educativa)
- Ortega (1998), recogido de Adriana Pamela Valenzuela, (2015) "Acoso escolar en las aulas chilenas "Construcción de significados que otorgan los alumnos de séptimo de enseñanza básica, al acoso escolar entre pares en un colegio de la comuna de las condes" año 2015, (tesis para optar al grado de magister en educación con mención en Curriculum y comunidad educativa)
- Ortega, Sylvia; Ramírez, M. A. y Castelán, A. (2005). "Estrategias para prevenir y atender el maltrato, la violencia y las adicciones en las escuelas públicas de la Ciudad de México", Revista Iberoamericana de Educación (Organización de Estados Americanos), núm. 38.
- Ortega, Rosario (coord.) (2010). Agresividad injustificada, bullying y violencia escolar, Madrid: Alianza Editorial.

- Papalia, Olds & Feldman, (2001) "Psicología del desarrollo". Colombia: Mc Graw- Hill (8º edición).
- Pereira, (2008), "Relaciones Interpersonales Adecuadas Mediante una Comunicación y Conducta Asertivas" (2008) Volumen 8, Número 1 pp. 1-27, Disponible en: Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación" sitio web: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9315/17783>
- Piñuel, (2002) recogido de Revista General de Información y Documentación ISSN: 1132-1873
- Revista de Psicología de Arequipa / Rev. Psicol. Arequipa, 2014 / 4(1), 11-32)
- Riso, W. (2012). "Cuestión de dignidad, el derecho a decir no". México: Océano. Pág. 29
- Samaniego P. (2009), "Personas con Discapacidad y acceso a servicios educativos en Latinoamérica". Análisis de situación, Documento online, Ediciones Cinca, p. 32.
- Satir V. (1988) "relaciones humanas en el núcleo familiar", Editorial Pax México, México D. F. (1988)
- Satir V. (1991), "Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar", Editorial Pax México, México D. F. (1991) Págs. 99-114.
- Sierra, R. (1994). "Técnicas de investigación social". Pág. 194, Madrid: Paraninfo.
- SIMCE 2018 recogido sitio web www.mineduc.cl
- Smith et al (1994), recogido de Adriana Pamela Valenzuela, (2015) "Acoso escolar en las aulas chilenas "Construcción de significados que otorgan los alumnos de séptimo de enseñanza básica, al acoso escolar entre pares en un colegio de la comuna de las condes" año 2015, (tesis para optar al grado de magister en educación con mención en Curriculum y comunidad educativa)
- Supereduc, 2018 recogido sitio web www.supereduc.cl

- Thompson I. (2008), “Definición de Comunicación”, artículo publicado en octubre 2008. Disponible en el sitio web: <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- Toro, J. (2014), Jóvenes, conflicto y escuela. (Documento en línea). Disponible: prezi.com/dzg6no_q_e5t/jovenes-conflicto-y-escuela
- Valderrama H., Carlos Eduardo y otros (2001), Modalidades comunicativas en la formación ciudadana escolar, Informe de Investigación, Documento impreso, Bogotá, Departamento de Investigaciones Universidad Central (DIUC)
- Van-Der Hofstadt Román, & Gómez Gras, (2013). “Competencias y Habilidades profesionales para universitarios”. (S. Díaz de Santos, Ed.) Madrid. Pág. 249 Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=ywMQY1A5EwvC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false



ANEXOS



ANEXO 1

Encuesta para seminario de título “Patrones Comunicacionales y Actitudinales presentes entre los actores que intervienen en el maltrato escolar o bullying, del establecimiento 1 considerado vulnerable de la Ciudad de Los Ángeles, provincia del Bio Bio.

El siguiente cuestionario tiene como finalidad recabar información proveniente de directivos, docentes y/o asistentes de educación, del establecimiento 1, considerado vulnerable de la Ciudad de Los Ángeles, sobre los Patrones Comunicacionales y Actitudinales que utilizan los y las estudiantes en sus relaciones interpersonales, dentro del establecimiento.

La información que se revele en esta encuesta será utilizada para el seminario de título de la estudiante Claudia Villagrán Reyes, de la Carrera de Educación Diferencial de la Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles.

Es importante mencionar que la información obtenida será utilizada con fines académicos, resguardando en todo momento la identidad y cargos de quienes participen de ella, manteniendo el anonimato en todo momento.

A continuación se presenta una breve, pero clara explicación acerca de los patrones comunicacionales y actitudinales que se presentan entre los actores del acoso escolar o bullying.

¿QUE SON LOS PATRONES COMUNICACIONALES?

Los patrones de comunicación y actitudinales son disposiciones o tendencias conductuales generadas de la evaluación cognoscitiva y afectiva del estímulo con el que se interactúa. Es decir, maneras específicas que las personas utilizan para comunicarse con otras, que incluyen tanto el lenguaje verbal como no verbal; los cuales se conjugan entre sí, adoptando diferentes formas de expresión.

Existen ciertos patrones en la interacción entre individuos que rigen la forma como se comunican, las personas resuelven de cuatro formas los efectos negativos del estrés o tensión:

- APLACAR
- CULPAR
- CALCULAR
- DISTRAER

También se reconocen actitudes que imperan en nuestra sociedad, más conocidos como patrones universales que utiliza la gente para resolver la amenaza del rechazo, lo que se conoce como patrón de comunicación nivelador.

PATRON DE COMUNICACIÓN APLACADOR

(Evitar el enfado de los demás)

Este patrón se caracteriza por una autoestima deficiente, la tendencia de asignar más valor a los demás que a sí mismo, la necesidad de aprobación, el auto culpa y una actitud de mártir y humildad. Son personas que aprendieron que su opinión no era necesaria ni mucho menos importante, que las personas que tenían un trato con ellas eran superiores por lo que les debían guardar respeto y obediencia incondicional. Como resultado de ello anteponen las necesidades y deseos de los demás a las propias.

PATRON DE COMUNICACION ACUSADOR

(Preocupación por parecer fuerte, y tendencia a culpar a otros.)

Es aquel que encuentra defectos y así culpa y hace sentir mal. Aunque internamente, presenta signos de inseguridad, soledad, fracaso y temor a ser descubierto.

Las personas que utilizan este patrón de comunicación, construyen e imponen una serie de razones lógicas o no, que tienen la finalidad de responsabilizar a los demás cuando las cosas no salen bien, por lo que no aceptaran la parte que les corresponde, e incluso culpabilizarán a los otros de los propios errores. Este patrón se caracteriza por una actitud de superioridad que parece pronunciar: “si no fuera por ti, todo estaría bien”.

PATRON DE COMUNICACION CALCULADOR

(Calcular, procurando impresionar con palabras intelectuales, reduciendo el significado de la amenaza)

Las personas que se ubican dentro de este patrón expresan una actitud intelectual, distante y razonable. A través de la cual pretenden ocultar los propios sentimientos y la necesidad que tiene de los demás. Se empeñan en las justificaciones y argumentaciones de carácter lógico, para desacreditar la falta de certeza de sus interlocutores. Este patrón crea una dinámica perfecta con las personas distractoras. Ya que estas últimas por ser irrelevantes permiten y refuerzan las exageradas racionalizaciones del calculador. Estas personas suelen ser tranquilas, a diferencia de las acusadoras.

PATRON DE COMUNICACION DISTRACTOR

(Distraer, ignorando las amenazas como si estas no existieran)

La típica persona que no se responde a la situación, acostumbra a restarle importancia a las cosas a través de una actitud despistada cuando se comunica con los demás. Nunca va al grano en sus palabras, frecuentemente varía de tema en tema, ignora las preguntas de los otros, es incapaz de desistir a otros estímulos y su estado interno es de aturdimiento o confusión. Es aquella persona que se olvida de la situación que se está presentando para ignorar la amenaza, actuando como si no existiera.

PATRON DE COMUNICACION NIVELADOR

Este patrón de comunicación se caracteriza por: la integración, la fluidez, la asertividad, la congruencia, y la verdad de una persona en un momento determinado. Las personas que utilizan este patrón de comunicación son abiertas y sociables. El cuerpo, la mente y las emociones se hacen evidentes; mostrando

apertura y fluidez en la comunicación emitiendo una respuesta total y no parcial. El mensaje que se envía es suficientemente claro para los demás y dotado de asertividad.

GUIA DE OBSERVACION DE PATRONES DE COMUNICACIÓN Y ACTITUDINAL DEL ACOSADO(A)

Cargo: Profesora Educación Diferencial/ Ed. Gral. Básica Establecimiento 1

Fecha en el cargo: 6 Años

Objetivo: Conocer los patrones de comunicación y actitudinal que utiliza el estudiante acosado en sus relaciones interpersonales.

Indicaciones: A continuación se le presentan distintos comportamientos que puede presentar un o una estudiante Acosado dentro del contexto escolar, cada uno de ellos plantea cinco alternativas de respuesta. Marca con una X la alternativa de respuesta que más se ajuste a la forma de ser del alumno(a). Por favor considere cada comportamiento y sus respuestas alternativas de forma objetiva y precisa. Es esencial que sus respuestas estén basadas específicamente en el comportamiento habitual de los estudiantes. Su información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

Concepto	Asignación
Siempre	S
Casi Siempre	C/S
Algunas Veces	A/V
Casi Nunca	C/N
Nunca	N

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
1	El o la acosado(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.		X				
2	El o la acosado(a) tiende a imponer sus puntos de vista a los demás.				X		
3	El o la acosado(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.	X					
4	El o la acosado(a) No pide nada para sí mismo.			X			
5	El o la acosado(a) Muestra abiertamente sus sentimientos.			X			
6	El o la acosado(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).				X		Son más bien sensibles, aunque prefieren evitar demostrar lo que sienten.
7	El o la acosado(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.					X	Rompen lápices en silencio o cuando nadie los ve golpean las paredes.
8	El o la acosado(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.			X			
9	El o la acosado(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un equilibrio entre lo que piensa y siente).					X	

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
10	El o la acosado(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.			X			
11	El o la acosado(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible		X				
12	El o la acosado(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada				X		
13	El o la acosado(a) Muchos compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas				X		
14	El o la acosado(a) Ante las críticas de los demás, reacciona tranquilamente y no muestra sus sentimientos al respecto		X				
15	El o la acosado(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas					X	
16	El o la acosado(a) Si critica el comportamiento de los demás, lo hace amablemente y le ofrece una alternativa para mejorar.				X		
17	El o la acosado(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice	X					

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
18	El o la acosado(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.					X	
19	El o la acosado(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás.					X	
20	Al acosado(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).		X				

**GUÍA DE OBSERVACIÓN DE PATRONES DE COMUNICACIÓN Y
ACTITUDINAL
DEL ACOSADOR**

Objetivo: Conocer los patrones de comunicación que utiliza el estudiante en sus relaciones interpersonales

Indicaciones: A continuación se le presentan distintos comportamientos que puede presentar un o una estudiante Acosado dentro del contexto escolar, cada uno de ellos plantea cinco alternativas de respuesta. Marca con una X la alternativa de respuesta que más se ajuste a la forma de ser del alumno(a). Por favor considere cada comportamiento y sus respuestas alternativas de forma objetiva y precisa. Es esencial que sus respuestas estén basadas específicamente en el comportamiento habitual de los estudiantes. Su información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

Concepto	Asignación
Siempre	S
Casi Siempre	C/S
Algunas Veces	A/V
Casi Nunca	C/N
Nunca	N



N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
1	El o la acosador(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.					X	
2	El o la acosador(a) tiende a imponer sus puntos de vista a los demás.			X			
3	El o la acosador(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.			X			
4	El o la acosador(a) No pide nada para sí mismo.		X				
5	El o la acosador(a) Muestra abiertamente sus sentimientos.		X				Solo lo que él desea que los demás vean, su poder o fuerza.
6	El o la acosador(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).			X			
7	El o la acosador(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.		X				
8	El o la acosador(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.			X			

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
9	El o la acosador(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un equilibrio entre lo que piensa y siente).					X	
10	El o la acosador(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.		X				
11	El o la acosador(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible					X	
12	El o la acosador(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada				X		
13	El o la acosador(a) Muchas compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas			X			
14	El o la acosador(a) Ante las críticas de los demás, reacciona tranquilamente y no muestra sus sentimientos al respecto				X		
15	El o la acosador(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas		X				

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
16	El o la acosador(a) Si critica el comportamiento de los demás, lo hace amablemente y le ofrece una alternativa para mejorar.					X	
17	El o la acosador(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice					X	
18	El o la acosador(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.		X				
19	El o la acosador(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás.				X		
20	Al acosador(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).				X		

1.- ¿Qué porcentaje de los alumnos del establecimiento pertenecen a un sector de la población considerado vulnerable? ¿Cómo apoya el establecimiento a los estudiantes en dicha situación?

El establecimiento cuenta con un índice mayor al 60% de alumnos vulnerables. Para apoyar a los estudiantes el establecimiento además de contar con becas de alimentación para los estudiantes, cuenta con traslado gratuito; por otra parte también se confeccionan planes de apoyo psicosocial ajustados a las necesidades de los/las estudiantes y/o grupo de curso.

2.- Según sus registros, ¿existen casos de maltrato intrafamiliar en los estudiantes del establecimientos? Según lo anterior ¿Cuál es el procedimiento del establecimiento ante esta problemática?

Si, existen casos aislados. Ante dicha situación el establecimiento los deriva a Tribunales de Familia, frente a situaciones de vulneraciones de derecho de los niños, niñas y adolescentes de la comunidad educativa. Sin embargo, el establecimiento a través de sus encargados asiste a las audiencias preparatorias y de juicios en Tribunales de Familia, y actualizan los antecedentes si se requiere. Todo esto con la finalidad de prestar apoyo a los estudiantes de forma constante y así entregar las herramientas que sean necesarias para mejorar su calidad de vida, seguridad y protección.

3.- Tomando en cuenta el nivel socioeconómico de los estudiantes, ¿considera Ud. que es un factor influyente en los patrones comunicacionales y actitudinales de los estudiantes acosadores? ¿Qué herramientas se pueden utilizar para revertir la situación?

No se puede generalizar, ya que en mi trayectoria como docente he visto realidades, que no responden a las características del contexto. Que quiero decir con esto, que no siempre el estudiante por venir de una población o sector rural, es desordenado, mal estudiante o presenta rasgos agresivos ya que he visto que estos patrones se dan en cualquier ámbito y contexto, desde sectores acomodados hasta los más vulnerables.

Bajo mi punto de vista, esto tiene mucho que ver con los valores entregados en el hogar.

Creo que mejorar la comunicación, es la herramienta principal, a través del dialogo con los estudiantes, podemos conocer sus intereses, sus quejas y de esta forma conocer a nuestros estudiantes, recién ahí podemos pensar en revertir la situación.

4.- ¿Cómo aborda el colegio, el tema del bullying, en términos de protocolos o programas?

El colegio, a través de directivos, cuerpo docente y asistentes de educación realiza observación del clima de convivencia en el aula y en los distintos espacios físicos del establecimiento educacional, según lo requiera la situación. También se realizan visitas domiciliarias, según lo requiera cada caso;

se entrega acompañamiento y retroalimentación de los procesos de apoyo psicosocial a los Padres, Madres y/o Apoderados; en los casos de violencia física o bullying realiza entrevistas individuales a estudiantes, padres, madres y/o apoderados, además de intervenciones grupales e individuales con los estudiantes que presenten problemáticas de índole Psicoemocional.

5.- ¿Cómo se implementa y se trabaja el plan de convivencia escolar en el establecimiento?

EL equipo de convivencia escolar a través de sus encargados es el responsable de diseñar, elaborar e implementar el Plan de Gestión, conforme a las medidas que determine el Consejo Escolar. De esta forma se diseña en conjunto con la dirección del establecimiento, la conformación de equipos de trabajo (por niveles, por cursos, etc.) y la estrategia de implementación del Plan de Gestión.



ANEXO 2

Encuesta para seminario de título “patrones comunicacionales y actitudinales presentes entre los actores que intervienen en el maltrato escolar o bullying, del establecimiento 2, considerado vulnerable de la Ciudad de Los Ángeles, provincia del Bío Bío.

La siguiente encuesta tiene como finalidad recabar información proveniente de directivos, docentes y/o asistentes de educación, del establecimiento 2, considerado vulnerable de la Ciudad de Los Ángeles, sobre los Patrones Comunicacionales y Actitudinales que utilizan los y las estudiantes en sus relaciones interpersonales, dentro del establecimiento.

La información que se revele en esta encuesta será utilizada para el seminario de título de la estudiante Claudia Villagrán Reyes, de la Carrera de Educación Diferencial de la Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles.

Es importante mencionar que la información obtenida será utilizada con fines académicos, resguardando en todo momento la identidad y cargos de quienes participen de ella, manteniendo el anonimato en todo momento.

A continuación se presenta una breve, pero clara explicación acerca de los patrones comunicacionales y actitudinales que se presentan entre los actores del acoso escolar o bullying.

¿QUE SON LOS PATRONES COMUNICACIONALES?

Los patrones de comunicación y actitudinales son disposiciones o tendencias conductuales generadas de la evaluación cognoscitiva y afectiva del estímulo con el que se interactúa. Es decir, maneras específicas que las personas utilizan para comunicarse con otras, que incluyen tanto el lenguaje verbal como no verbal; los cuales se conjugan entre sí, adoptando diferentes formas de expresión.

Existen ciertos patrones en la interacción entre individuos que rigen la forma como se comunican, las personas resuelven de cuatro formas los efectos negativos del estrés o tensión:

- APLACAR
- CULPAR
- CALCULAR
- DISTRAER

También se reconocen actitudes que imperan en nuestra sociedad, más conocidos como patrones universales que utiliza la gente para resolver la amenaza del rechazo, lo que se conoce como patrón de comunicación nivelador.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN APLACADOR

(Evitar el enfado de los demás)

Este patrón se caracteriza por una autoestima deficiente, la tendencia de asignar más valor a los demás que a sí mismo, la necesidad de aprobación, el auto culpa y una actitud de mártir y humildad. Son personas que aprendieron que su opinión no era necesaria ni mucho menos importante, que las personas que tenían un trato con ellas eran superiores por lo que les debían guardar respeto y obediencia incondicional. Como resultado de ello anteponen las necesidades y deseos de los demás a las propias.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN ACUSADOR

(Preocupación por parecer fuerte, y tendencia a culpar a otros.)

Es aquel que encuentra defectos y así culpa y hace sentir mal. Aunque internamente, presenta signos de inseguridad, soledad, fracaso y temor a ser descubierto.

Las personas que utilizan este patrón de comunicación, construyen e imponen una serie de razones lógicas o no, que tienen la finalidad de responsabilizar a los demás cuando las cosas no salen bien, por lo que no aceptaran la parte que les corresponde, e incluso culpabilizarán a los otros de los propios errores. Este patrón se caracteriza por una actitud de superioridad que parece pronunciar: “si no fuera por ti, todo estaría bien”.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN CALCULADOR

(Calcular, procurando impresionar con palabras intelectuales, reduciendo el significado de la amenaza)

Las personas que se ubican dentro de este patrón expresan una actitud intelectual, distante y razonable. A través de la cual pretenden ocultar los propios sentimientos y la necesidad que tiene de los demás. Se empeñan en las justificaciones y argumentaciones de carácter lógico, para desacreditar la falta de certeza de sus interlocutores. Este patrón crea una dinámica perfecta con las personas distractoras. Ya que estas últimas por ser irrelevantes permiten y refuerzan las exageradas racionalizaciones del calculador. Estas personas suelen ser tranquilas, a diferencia de las acusadoras.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN DISTRACTOR

(Distraer, ignorando las amenazas como si estas no existieran)

La típica persona que no se responde a la situación, acostumbra a restarle importancia a las cosas a través de una actitud despistada cuando se comunica con los demás. Nunca va al grano en sus palabras, frecuentemente varía de tema en tema, ignora las preguntas de los otros, es incapaz de desistir a otros estímulos y su estado interno es de aturdimiento o confusión. Es aquella persona que se olvida de la situación que se está presentando para ignorar la amenaza, actuando como si no existiera.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN NIVELADOR

Este patrón de comunicación se caracteriza por: la integración, la fluidez, la asertividad, la congruencia, y la verdad de una persona en un momento determinado. Las personas que utilizan este patrón de comunicación son abiertas y sociables. El cuerpo, la mente y las emociones se hacen evidentes; mostrando apertura y fluidez en la comunicación emitiendo una respuesta total y no parcial. El mensaje que se envía es suficientemente claro para los demás y dotado de asertividad.

GUÍA DE OBSERVACIÓN DE PATRONES DE COMUNICACIÓN Y ACTITUDINAL DEL ACOSADO(A)

Cargo: Educadora Diferencial

Fecha en el cargo: 4años

Objetivo: Conocer los patrones de comunicación y actitudinal que utiliza el estudiante acosado en sus relaciones interpersonales.

Indicaciones: A continuación se le presentan distintos comportamientos que puede presentar un o una estudiante Acosado dentro del contexto escolar, cada uno de ellos plantea cinco alternativas de respuesta. Marca con una X la alternativa de respuesta que más se ajuste a la forma de ser del alumno(a). Por favor considere cada comportamiento y sus respuestas alternativas de forma objetiva y precisa. Es esencial que sus respuestas estén basadas específicamente en el comportamiento habitual de los estudiantes. Su información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

Concepto	Asignación
Siempre	S
Casi Siempre	C/S
Algunas Veces	A/V
Casi Nunca	C/N
Nunca	N

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
1	El o la acosado(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.		X				
2	El o la acosado(a) tiende a imponer sus puntos de vista a los demás.				X		
3	El o la acosado(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.		X				
4	El o la acosado(a) No pide nada para sí mismo.			X			
5	El o la acosado(a) Muestra abiertamente sus sentimientos.					X	
6	El o la acosado(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).				X		
7	El o la acosado(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.					X	
8	El o la acosado(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.					X	
9	El o la acosado(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un equilibrio entre lo que piensa y siente).				X		

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
10	El o la acosado(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.					X	
11	El o la acosado(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible				X		
12	El o la acosado(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada				X		
13	El o la acosado(a) Muchas compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas				X		
14	El o la acosado(a) Ante las críticas de los demás, reacciona tranquilamente y no muestra sus sentimientos al respecto		X				
15	El o la acosado(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas				X		
16	El o la acosado(a) Si critica el comportamiento de los demás, lo hace amablemente y le ofrece una alternativa para mejorar.				X		

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
17	El o la acosado(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice		X				
18	El o la acosado(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.					X	
19	El o la acosado(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás.					X	
20	Al acosado(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).	X					

GUIA DE OBSERVACION DE PATRONES DE COMUNICACIÓN Y ACTITUDINAL DEL ACOSADOR

Objetivo: Conocer los patrones de comunicación que utiliza el estudiante en sus relaciones interpersonales

Indicaciones: A continuación se le presentan distintos comportamientos que puede presentar un o una estudiante Acosado dentro del contexto escolar, cada uno de ellos plantea cinco alternativas de respuesta. Marca con una X la alternativa de respuesta que más se ajuste a la forma de ser del alumno(a). Por favor considere cada comportamiento y sus respuestas alternativas de forma objetiva y precisa. Es esencial que sus respuestas estén basadas específicamente en el comportamiento habitual de los estudiantes. Su información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

Concepto	Asignación
Siempre	S
Casi Siempre	C/S
Algunas Veces	A/V
Casi Nunca	C/N
Nunca	N

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
1	El o la acosador(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.				X		
2	El o la acosador(a) tiende a imponer sus puntos de vista a los demás.	X					
3	El o la acosador(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.				X		
4	El o la acosador(a) No pide nada para sí mismo.		X				
5	El o la acosador(a) Muestra abiertamente sus sentimientos.		X				
6	El o la acosador(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).	X					
7	El o la acosador(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.	X					
8	El o la acosador(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.	X					
9	El o la acosador(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un		X				

N°	ITEM	S	C/S	A/V	C/N	N	COMENTARIOS
	equilibrio entre lo que piensa y siente).						
10	El o la acosador(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar						
11	El o la acosador(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible	X		X			
12	El o la acosador(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada	X					
13	El o la acosador(a) Muchas compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas			X			
14	El o la acosador(a) Ante las críticas de los demás, reacciona tranquilamente y no muestra sus sentimientos al respecto				X		
15	El o la acosador(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas	X					
16	El o la acosador(a) Si critica el comportamiento de los demás, lo hace amablemente y le ofrece				X		

N°	ITEM	S	C/S	A/V	C/N	N	COMENTARIOS
	una alternativa para mejorar.						
17	El o la acosador(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice					X	
18	El o la acosador(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.	X					
19	El o la acosador(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás.				X		
20	Al acosador(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).					X	

1.- ¿Qué porcentaje de los alumnos del establecimiento pertenecen a un sector de la población considerado vulnerable? ¿Cómo apoya el establecimiento a los estudiantes en dicha situación?

En estos momentos contamos con un índice de un 39% de vulnerabilidad entre los estudiantes. El colegio les brinda apoyo y les da las comodidades necesarias para que los alumnos tengan un buen rendimiento y brindarle ayuda a la familia. (Ya sea en transporte escolar, útiles escolares, y si es necesario alimentación).

2.- Según sus registros, ¿existen casos de maltrato intrafamiliar en los estudiantes del establecimientos? Según lo anterior ¿Cuál es el procedimiento del establecimiento ante esta problemática?

Hasta el momento no se ha registrado información de maltrato intrafamiliar estando en el establecimiento, sin embargo contamos con alumnos residentes de 2 hogares de menores de la ciudad de los ángeles, los cuales han sido retirado de sus respectivos hogares por vulneración de derechos y por delitos menores reiterados.

3.- Tomando en cuenta el nivel socioeconómico de los estudiantes, ¿considera ud. que es un factor influyente en los patrones comunicacionales y actitudinales de los estudiantes acosadores? ¿Qué herramientas se pueden utilizar para revertir la situación?

No siempre, porque contamos con estudiantes provenientes de sectores con bastante vulnerabilidad y aun así, los niños o niñas manifiestan sus inquietudes en el marco del respeto y la sana convivencia.

Debido a que se trata de una escuela que atiende 2 niveles (preescolar y básico) puedo decir que es más fácil prevenir esta situación desde el nivel preescolar, esto porque se trabaja mucho lo que es el compañerismo y la amistad.

En los niveles básicos, es más complejo a medida que aumenta la edad, porque generalmente ingresan alumnos nuevos los cuales vienen con conductas de sus antiguos establecimientos o en ocasiones desde sus hogares.

4.- ¿Cómo aborda el colegio, el tema del bullying, en términos de protocolos o programas?

Se realizan actividades enseñándoles que deben ser buenos compañeros, que deben ayudarse y se realizan actividades grupales donde aprenden a compartir en el área social.

Contamos con el manual de convivencia y el equipo de convivencia escolar es el encargado de velar que estos protocolos se cumplan.

5.- ¿Cómo se implementa y se trabaja el plan de convivencia escolar en el establecimiento?

El colegio cuenta con su plan de convivencia escolar, los que están a cargo realizan varias actividades ya sea en general o por cursos. También en cada consejo de profesores se conversa del tema y sugieren actividades. Y se incluye a los apoderados ya sean en actividades o talleres para ir complementando.



Anexo 3

Encuesta para seminario de título “patrones comunicacionales y actitudinales presentes entre los actores que intervienen en el maltrato escolar o bullying, del establecimiento 3, considerado vulnerable de la Ciudad de Los Ángeles, provincia del Bio Bio.

La siguiente encuesta tiene como finalidad recabar información proveniente de directivos, docentes y/o asistentes de educación, del establecimiento 3, considerado vulnerable de la Ciudad de Los Ángeles, sobre los Patrones Comunicacionales y Actitudinales que utilizan los y las estudiantes en sus relaciones interpersonales, dentro del establecimiento.

La información que se revele en esta encuesta será utilizada para el seminario de título de la estudiante Claudia Villagrán Reyes, de la Carrera de Educación Diferencial de la Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles.

Es importante mencionar que la información obtenida será utilizada con fines académicos, resguardando en todo momento la identidad y cargos de quienes participen de ella, manteniendo el anonimato en todo momento.

A continuación se presenta una breve, pero clara explicación acerca de los patrones comunicacionales y actitudinales que se presentan entre los actores del acoso escolar o bullying.

¿QUE SON LOS PATRONES COMUNICACIONALES?

Los patrones de comunicación y actitudinales son disposiciones o tendencias conductuales generadas de la evaluación cognoscitiva y afectiva del estímulo con el que se interactúa. Es decir, maneras específicas que las personas utilizan para comunicarse con otras, que incluyen tanto el lenguaje verbal como no verbal; los cuales se conjugan entre sí, adoptando diferentes formas de expresión.

Existen ciertos patrones en la interacción entre individuos que rigen la forma como se comunican, las personas resuelven de cuatro formas los efectos negativos del estrés o tensión:

- APLACAR
- CULPAR
- CALCULAR
- DISTRAER

También se reconocen actitudes que imperan en nuestra sociedad, más conocidos como patrones universales que utiliza la gente para resolver la amenaza del rechazo, lo que se conoce como patrón de comunicación nivelador.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN APLACADOR

(Evitar el enfado de los demás)

Este patrón se caracteriza por una autoestima deficiente, la tendencia de asignar más valor a los demás que a sí mismo, la necesidad de aprobación, el auto culpa y una actitud de mártir y humildad. Son personas que aprendieron que su opinión no era necesaria ni mucho menos importante, que las personas que tenían un trato con ellas eran superiores por lo que les debían guardar respeto y obediencia incondicional. Como resultado de ello anteponen las necesidades y deseos de los demás a las propias.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN ACUSADOR

(Preocupación por parecer fuerte, y tendencia a culpar a otros.)

Es aquel que encuentra defectos y así culpa y hace sentir mal. Aunque internamente, presenta signos de inseguridad, soledad, fracaso y temor a ser descubierto.

Las personas que utilizan este patrón de comunicación, construyen e imponen una serie de razones lógicas o no, que tienen la finalidad de responsabilizar a los demás cuando las cosas no salen bien, por lo que no aceptarían la parte que les corresponde, e incluso culpabilizarán a los otros de los propios errores. Este patrón se caracteriza por una actitud de superioridad que parece pronunciar: “si no fuera por ti, todo estaría bien”.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN CALCULADOR

(Calcular, procurando impresionar con palabras intelectuales, reduciendo el significado de la amenaza)

Las personas que se ubican dentro de este patrón expresan una actitud intelectual, distante y razonable. A través de la cual pretenden ocultar los propios sentimientos y la necesidad que tiene de los demás. Se empeñan en las justificaciones y argumentaciones de carácter lógico, para desacreditar la falta de certeza de sus interlocutores. Este patrón crea una dinámica perfecta con las personas distractoras. Ya que estas últimas por ser irrelevantes permiten y refuerzan las exageradas racionalizaciones del calculador. Estas personas suelen ser tranquilas, a diferencia de las acusadoras.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN DISTRACTOR

(Distraer, ignorando las amenazas como si estas no existieran)

La típica persona que no se responde a la situación, acostumbra a restarle importancia a las cosas a través de una actitud despistada cuando se comunica con los demás. Nunca va al grano en sus palabras, frecuentemente varía de tema en tema, ignora las preguntas de los otros, es incapaz de desistir a otros estímulos y su estado interno es de aturdimiento o confusión. Es aquella persona que se olvida de la situación que se está presentando para ignorar la amenaza, actuando como si no existiera.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN NIVELADOR

Este patrón de comunicación se caracteriza por: la integración, la fluidez, la asertividad, la congruencia, y la verdad de una persona en un momento determinado. Las personas que utilizan este patrón de comunicación son abiertas y sociables. El cuerpo, la mente y las emociones se hacen evidentes; mostrando apertura y fluidez en la comunicación emitiendo una respuesta total y no parcial. El mensaje que se envía es suficientemente claro para los demás y dotado de asertividad.

GUÍA DE OBSERVACIÓN DE PATRONES DE COMUNICACIÓN Y ACTITUDINAL DEL ACOSADO(A)

Cargo: Docente Educ. Gral. Básica Establecimiento 3

Fecha en el cargo: 5 Años

Objetivo: Conocer los patrones de comunicación y actitudinal que utiliza el estudiante acosado en sus relaciones interpersonales.

Indicaciones: A continuación se le presentan distintos comportamientos que puede presentar un o una estudiante Acosado dentro del contexto escolar, cada uno de ellos plantea cinco alternativas de respuesta. Marca con una X la alternativa de respuesta que más se ajuste a la forma de ser del alumno(a). Por favor considere cada comportamiento y sus respuestas alternativas de forma objetiva y precisa. Es esencial que sus respuestas estén basadas específicamente en el comportamiento habitual de los estudiantes. Su información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

Concepto	Asignación
Siempre	S
Casi Siempre	C/S
Algunas Veces	A/V
Casi Nunca	C/N
Nunca	N

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
1	El o la acosado(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.	X					
2	El o la acosado(a) tiende a imponer sus puntos de vista a los demás.					X	
3	El o la acosado(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.		X				
4	El o la acosado(a) No pide nada para sí mismo.	X					Nunca piden nada y presentan tono de voz dubitativo.
5	El o la acosado(a) Muestra abiertamente sus sentimientos					X	
6	El o la acosado(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).			X			
7	El o la acosado(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.					X	
8	El o la acosado(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.				X		

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
9	El o la acosado(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un equilibrio entre lo que piensa y siente).					X	Nunca se muestra abiertamente, y en algunos casos buscan afecto y apoyo con los asistentes de educación.
10	El o la acosado(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.					x	
11	El o la acosado(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible.			X			
12	El o la acosado(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada			X			
13	El o la acosado(a) Muchas compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas		X				
14	El o la acosado(a) Ante las críticas de los demás, reacciona tranquilamente y no muestra sus sentimientos al respecto			X			

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
15	El o la acosado(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas				X		
16	El o la acosado(a) Si critica el comportamiento de los demás, lo hace amablemente y le ofrece una alternativa para mejorar.			X			
17	El o la acosado(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice			X			se acostumbran a victimizarse.
18	El o la acosado(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.			X			
19	El o la acosado(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás				X		
20	Al acosado(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).			X			Se muestran nerviosos y se ve reflejado en sus manos y postura corporal.

GUÍA DE OBSERVACIÓN DE PATRONES DE COMUNICACIÓN Y ACTITUDINAL DEL ACOSADOR

Objetivo: Conocer los patrones de comunicación que utiliza el estudiante en sus relaciones interpersonales

Indicaciones: A continuación se le presentan distintos comportamientos que puede presentar un o una estudiante Acosado dentro del contexto escolar, cada uno de ellos plantea cinco alternativas de respuesta. Marca con una X la alternativa de respuesta que más se ajuste a la forma de ser del alumno(a). Por favor considere cada comportamiento y sus respuestas alternativas de forma objetiva y precisa. Es esencial que sus respuestas estén basadas específicamente en el comportamiento habitual de los estudiantes. Su información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

Concepto	Asignación
Siempre	S
Casi Siempre	C/S
Algunas Veces	A/V
Casi Nunca	C/N
Nunca	N

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
1	El o la acosador(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.			X			
2	El o la acosador(a) tiende a imponer sus puntos de vista a los demás.			X			
3	El o la acosador(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.				X		
4	El o la acosador(a) No pide nada para sí mismo.				X		
5	El o la acosador(a) Muestra abiertamente sus sentimientos.				X		
6	El o la acosador(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).	X					
7	El o la acosador(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.				X		
8	El o la acosador(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.			X			

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
9	El o la acosador(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un equilibrio entre lo que piensa y siente).					X	
10	El o la acosador(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.		X				
11	El o la acosador(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible.			X			
12	El o la acosador(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada		X				
13	El o la acosador(a) Muchos compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas			X			
14	El o la acosador(a) Ante las críticas de los demás, reacciona tranquilamente y no muestra sus sentimientos al respecto			X			Su forma de provocar y demostrar su poder es ignorando la autoridad.

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
15	El o la acosador(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas			X			
16	El o la acosador(a) Si critica el comportamiento de los demás, lo hace amablemente y le ofrece una alternativa para mejorar.					X	
17	El o la acosador(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice					X	
18	El o la acosador(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.			X			
19	El o la acosador(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás.					X	
20	Al acosador(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).	X					Expone sus opiniones de forma confrontacional.

1.- ¿Qué porcentaje de los alumnos del establecimiento pertenecen a un sector de la población considerado vulnerable? ¿Cómo apoya el establecimiento a los estudiantes en dicha situación?

Un 78% de los alumnos provienen de sectores vulnerables.

El establecimiento cuenta con el programa de alimentación de la junta nacional de auxilio escolar y becas (JUNAEB) garantizando la alimentación de los alumnos que así lo requieran, también cuenta con redes de apoyos municipales, y programas del ministerio de educación para apoyar los estudiantes como también a los padres y apoderados de ser necesario.

2.- Según sus registros, ¿existen casos de maltrato intrafamiliar en los estudiantes del establecimientos? Según lo anterior ¿Cuál es el procedimiento del establecimiento ante esta problemática?

Existen casos aislados pero son derivados a la OPD, quienes se encargan de hacer seguimiento caso a caso.

También contamos con alumnos(as) pertenecientes a hogares de menores quienes han sufrido algún tipo de maltrato o vulneración y sus casos dependen del poder judicial.

3.- Tomando en cuenta el nivel socioeconómico de los estudiantes, ¿considera ud que es un factor influyente en los patrones comunicacionales y actitudinales de los estudiantes acosadores? ¿Qué herramientas se pueden utilizar para revertir la situación?

Claro que influye, el establecimiento mantiene un dialogo flexible y amigable con los estudiantes por la misma razón.

No se les puede exigir un lenguaje formal, correcto cuando su realidad es diferente, los sectores de donde vienen, no se caracterizan precisamente por un vocabulario correcto, por ende es lo único que conocen.

4.- ¿Cómo aborda el colegio, el tema del bullying, en términos de protocolos o programas?

El establecimiento cuenta con el plan de convivencia escolar, encabezado por el orientador del colegio (profesor muy querido por sus estudiantes), además de otros docentes (incluyéndome), tenemos reuniones semanales, de coordinación donde vemos los problemas que se presentan y se comienza un seguimiento a los estudiantes que consta de reuniones semanales, reuniones con apoderados y talleres que incluyen a los docentes, asistentes de educación, estudiantes, padres y apoderados.

5.- ¿Cómo se implementa y se trabaja el plan de convivencia escolar en el establecimiento?

El plan de convivencia escolar se implementa y trabaja, a través de charlas y talleres dirigidos en su mayoría a los estudiantes, no obstante también se trabaja con los padres y apoderados en charlas y reuniones donde se invita a integrantes de la Salud, servicios Municipales, carabineros, quienes nos brindan apoyo y orientación a toda la comunidad educativa y a la vez refuerzan las normas del reglamento interno del establecimiento.



ANEXO 4

Encuesta para seminario de título “Patrones Comunicacionales y Actitudinales presentes entre los actores que intervienen en el maltrato escolar o bullying, del establecimiento 3, considerado vulnerable de la Ciudad de Los Ángeles, provincia del Bio Bio.

La siguiente encuesta tiene como finalidad recabar información proveniente de directivos, docentes y/o asistentes de educación, del establecimiento 3, considerado vulnerable de la Ciudad de Los Ángeles, sobre los Patrones Comunicacionales y Actitudinales que utilizan los y las estudiantes en sus relaciones interpersonales, dentro del establecimiento.

La información que se revele en esta encuesta será utilizada para el seminario de título de la estudiante Claudia Villagrán Reyes, de la Carrera de Educación Diferencial de la Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles.

Es importante mencionar que la información obtenida será utilizada con fines académicos, resguardando en todo momento la identidad y cargos de quienes participen de ella, manteniendo el anonimato en todo momento.

A continuación se presenta una breve, pero clara explicación acerca de los patrones comunicacionales y actitudinales que se presentan entre los actores del acoso escolar o bullying.

¿QUE SON LOS PATRONES COMUNICACIONALES?

Los patrones de comunicación y actitudinales son disposiciones o tendencias conductuales generadas de la evaluación cognoscitiva y afectiva del estímulo con el que se interactúa. Es decir, maneras específicas que las personas utilizan para comunicarse con otras, que incluyen tanto el lenguaje verbal como no verbal; los cuales se conjugan entre sí, adoptando diferentes formas de expresión.

Existen ciertos patrones en la interacción entre individuos que rigen la forma como se comunican, las personas resuelven de cuatro formas los efectos negativos del estrés o tensión:

- APLACAR
- CULPAR
- CALCULAR
- DISTRAER

También se reconocen actitudes que imperan en nuestra sociedad, más conocidos como patrones universales que utiliza la gente para resolver la amenaza del rechazo, lo que se conoce como patrón de comunicación nivelador.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN APLACADOR

(Evitar el enfado de los demás)

Este patrón se caracteriza por una autoestima deficiente, la tendencia de asignar más valor a los demás que a sí mismo, la necesidad de aprobación, el auto culpa y una actitud de mártir y humildad. Son personas que aprendieron que su opinión no era necesaria ni mucho menos importante, que las personas que tenían un trato con ellas eran superiores por lo que les debían guardar respeto y obediencia incondicional. Como resultado de ello anteponen las necesidades y deseos de los demás a las propias.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN ACUSADOR

(Preocupación por parecer fuerte, y tendencia a culpar a otros.)

Es aquel que encuentra defectos y así culpa y hace sentir mal. Aunque internamente, presenta signos de inseguridad, soledad, fracaso y temor a ser descubierto.

Las personas que utilizan este patrón de comunicación, construyen e imponen una serie de razones lógicas o no, que tienen la finalidad de responsabilizar a los demás cuando las cosas no salen bien, por lo que no aceptaran la parte que les corresponde, e incluso culpabilizarán a los otros de los propios errores. Este patrón se caracteriza por una actitud de superioridad que parece pronunciar: “si no fuera por ti, todo estaría bien”.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN CALCULADOR

(Calcular, procurando impresionar con palabras intelectuales, reduciendo el significado de la amenaza)

Las personas que se ubican dentro de este patrón expresan una actitud intelectual, distante y razonable. A través de la cual pretenden ocultar los propios

sentimientos y la necesidad que tiene de los demás. Se empeñan en las justificaciones y argumentaciones de carácter lógico, para desacreditar la falta de certeza de sus interlocutores. Este patrón crea una dinámica perfecta con las personas distractoras. Ya que estas últimas por ser irrelevantes permiten y refuerzan las exageradas racionalizaciones del calculador. Estas personas suelen ser tranquilas, a diferencia de las acusadoras.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN DISTRACTOR

(Distraer, ignorando las amenazas como si estas no existieran)

La típica persona que no se responde a la situación, acostumbra a restarle importancia a las cosas a través de una actitud despistada cuando se comunica con los demás. Nunca va al grano en sus palabras, frecuentemente varía de tema en tema, ignora las preguntas de los otros, es incapaz de desistir a otros estímulos y su estado interno es de aturdimiento o confusión. Es aquella persona que se olvida de la situación que se está presentando para ignorar la amenaza, actuando como si no existiera.

PATRÓN DE COMUNICACIÓN NIVELADOR

Este patrón de comunicación se caracteriza por: la integración, la fluidez, la asertividad, la congruencia, y la verdad de una persona en un momento determinado. Las personas que utilizan este patrón de comunicación son abiertas y sociables. El cuerpo, la mente y las emociones se hacen evidentes; mostrando apertura y fluidez en la comunicación emitiendo una respuesta total y no parcial. El mensaje que se envía es suficientemente claro para los demás y dotado de asertividad.

GUIA DE OBSERVACION DE PATRONES DE COMUNICACIÓN Y ACTITUDINAL DEL ACOSADO(A)

Cargo: Tns. Educación Básica Establecimiento 3

Fecha en el cargo: 4 años

Objetivo: Conocer los patrones de comunicación y actitudinal que utiliza el estudiante acosado en sus relaciones interpersonales.

Indicaciones: A continuación se le presentan distintos comportamientos que puede presentar un o una estudiante Acosado dentro del contexto escolar, cada uno de ellos plantea cinco alternativas de respuesta. Marca con una X la alternativa de respuesta que más se ajuste a la forma de ser del alumno(a). Por favor considere cada comportamiento y sus respuestas alternativas de forma objetiva y precisa. Es esencial que sus respuestas estén basadas específicamente en el comportamiento habitual de los estudiantes. Su información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

Concepto	Asignación
Siempre	S
Casi Siempre	C/S
Algunas Veces	A/V
Casi Nunca	C/N
Nunca	N

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
1	El o la acosado(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.			X			
2	El o la acosado(a) tiende a imponer sus puntos de vista a los demás.				X		
3	El o la acosado(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.		X				
4	El o la acosado(a) No pide nada para sí mismo.		X				
5	El o la acosado(a) Muestra abiertamente sus sentimientos.					X	
6	El o la acosado(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).				X		
7	El o la acosado(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.					X	
8	El o la acosado(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.					X	
9	El o la acosado(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un equilibrio entre lo que piensa y siente).				X		

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
10	El o la acosado(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.					X	
11	El o la acosado(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible			X			
12	El o la acosado(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada				X		
13	El o la acosado(a) Muchas compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas			X			
14	El o la acosado(a) Ante las críticas de los demás, reacciona tranquilamente y no muestra sus sentimientos al respecto			X			
15	El o la acosado(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas					X	
16	El o la acosado(a) Si critica el comportamiento de los demás, lo hace amablemente y le ofrece una alternativa para mejorar.					X	No opina de los demás compañeros, se muestra temeroso.

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
17	El o la acosado(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice		X				
18	El o la acosado(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.				X		
19	El o la acosado(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás.					X	Se mantiene en silencio, acepta opiniones o críticas, aunque en privado llora.
20	Al acosado(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).		X				Mantiene un bajo perfil.

GUÍA DE OBSERVACIÓN DE PATRONES DE COMUNICACIÓN Y ACTITUDINAL DEL ACOSADOR

Objetivo: Conocer los patrones de comunicación que utiliza el estudiante en sus relaciones interpersonales

Indicaciones: A continuación se le presentan distintos comportamientos que puede presentar un o una estudiante Acosado dentro del contexto escolar, cada uno de ellos plantea cinco alternativas de respuesta. Marca con una X la alternativa de respuesta que más se ajuste a la forma de ser del alumno(a). Por favor considere cada comportamiento y sus respuestas alternativas de forma objetiva y precisa. Es esencial que sus respuestas estén basadas específicamente en el comportamiento habitual de los estudiantes. Su información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

Concepto	Asignación
Siempre	S
Casi Siempre	C/S
Algunas Veces	A/V
Casi Nunca	C/N
Nunca	N

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
1	El o la acosador(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.				X		
2	El o la acosador(a) tiende a imponer sus puntos de vista a los demás.		X				
3	El o la acosador(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.					X	
4	El o la acosador(a) No pide nada para sí mismo.				X	X	Todo lo hace en beneficio propio.
5	El o la acosador(a) Muestra abiertamente sus sentimientos.		X				De ira, rabia pero nunca sus debilidades
6	El o la acosador(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).	X					
7	El o la acosador(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.	X					
8	El o la acosador(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.		X				Busca esas instancias para divertirse y a la vez molestar

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
9	El o la acosador(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un equilibrio entre lo que piensa y siente).					X	
10	El o la acosador(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.	X					
11	El o la acosador(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible				X		Pocas veces se interesa por algo y de hacer bien las cosas.
12	El o la acosador(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada		X				
13	El o la acosador(a) Muchos compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas				X		Se dan algunos casos de niños acosados que buscan protección de otros acosadores, con un nuevo acosador.
14	El o la acosador(a) Ante las críticas de los demás, reacciona tranquilamente y no muestra sus sentimientos al respecto					X	No aceptan críticas generalmente responden con agresiones.
15	El o la acosador(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas		X				

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
16	El o la acosador(a) Si critica el comportamiento de los demás, lo hace amablemente y le ofrece una alternativa para mejorar.					X	Busca estas instancias para burlarse del más débil.
17	El o la acosador(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice					X	
18	El o la acosador(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.		X				
19	El o la acosador(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás.					X	
20	Al acosador(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).				X		

1.- ¿Qué porcentaje de los alumnos del establecimiento pertenecen a un sector de la población considerado vulnerable? ¿Cómo apoya el establecimiento a los estudiantes en dicha situación?

Un 78% de los alumnos pertenecen a un sector de la población vulnerable. El establecimiento les garantiza un programa de alimentación escolar de calidad, así como también un programa de salud escolar ya sea para niños, niñas y adolescentes por intermedio de Junaeb.

2.- Según sus registros, ¿existen casos de maltrato intrafamiliar en los estudiantes del establecimientos? Según lo anterior ¿Cuál es el procedimiento del establecimiento ante esta problemática?

Existen antecedentes formales en el colegio de maltrato intrafamiliar y que han sido informados a la OPD, pero personalmente sé de algunos casos donde los estudiantes confían tal vez en mí y me cuentan que son golpeados por sus padres o familiares cercanos, por diversos motivos. También hay violencia entre los padres, pero que no han sido denunciados y tampoco informado al establecimiento.

3.- Tomando en cuenta el nivel socioeconómico de los estudiantes, ¿considera ud. que es un factor influyente en los patrones comunicacionales y actitudinales de los estudiantes acosadores? ¿Qué herramientas se pueden utilizar para revertir la situación?

Se considera que es un factor influyente, ya que es un colegio de alta matrícula y la mayor parte de alumnos corresponden a un nivel con escasos recursos.

Se trabaja mucho lo que es la tolerancia y la inclusión para así evitar todo tipo de situación que afecte al estudiante.

4.- ¿Cómo aborda el colegio, el tema del bullying, en términos de protocolos o programas?

Se realiza un programa de apoyo a los alumnos en donde se les explica que es el acoso y como deben enfrentarlo de manera segura, también se les dice a los niños que deben mantener amabilidad, respeto y empatía por los demás. Entre otras actividades de ayuda social.

Aunque no siempre estos casos llegan a los encargados de convivencia escolar por que se arreglan en el patio o en la salida, aunque el establecimiento intenta demostrar que la nueva administración, ha erradicado todo acto de violencia. Lo que está lejos de la realidad.

5.- ¿Cómo se implementa y se trabaja el plan de convivencia escolar en el establecimiento?

Se trabaja con alumnos, padres y apoderados en un taller de convivencia 2 veces a la semana, de manera que puedan entender en conjunto cada actividad que se hace.

Además, el establecimiento se adhirió a nuevos programas con la municipalidad, instituciones deportivas, para apoyar a los estudiantes.



Anexo 5

Encuesta para seminario de título “patrones comunicacionales y actitudinales presentes entre los actores que intervienen en el maltrato escolar o bullying, del establecimiento 3, considerado vulnerable de la Ciudad de Los Ángeles, provincia del Bio Bio.

La siguiente encuesta tiene como finalidad recabar información proveniente de directivos, docentes y/o asistentes de educación, de un colegio considerado vulnerable de la Ciudad de Los Ángeles, sobre los Patrones Comunicacionales y Actitudinales que utilizan los y las estudiantes en sus relaciones interpersonales, dentro del establecimiento.

La información que se revele en esta encuesta será utilizada para el seminario de título de la estudiante Claudia Villagrán Reyes, de la Carrera de Educación Diferencial de la Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles.

Es importante mencionar que la información obtenida será utilizada con fines académicos, resguardando en todo momento la identidad y cargos de quienes participen de ella, manteniendo el anonimato en todo momento.

A continuación se presenta una breve, pero clara explicación acerca de los patrones comunicacionales y actitudinales que se presentan entre los actores del acoso escolar o bullying.

¿Que son los patrones comunicacionales?

Los patrones de comunicación y actitudinales son disposiciones o tendencias conductuales generadas de la evaluación cognoscitiva y afectiva del estímulo con el que se interactúa. Es decir, maneras específicas que las personas utilizan para comunicarse con otras, que incluyen tanto el lenguaje verbal como no verbal; los cuales se conjugan entre sí, adoptando diferentes formas de expresión.

Existen ciertos patrones en la interacción entre individuos que rigen la forma como se comunican, las personas resuelven de cuatro formas los efectos negativos del estrés o tensión:

- APLACAR
- CULPAR
- CALCULAR
- DISTRAER

También se reconocen actitudes que imperan en nuestra sociedad, más conocidos como patrones universales que utiliza la gente para resolver la amenaza del rechazo, lo que se conoce como patrón de comunicación nivelador.

Patrón de comunicación aplacador

(Evitar el enfado de los demás)

Este patrón se caracteriza por una autoestima deficiente, la tendencia de asignar más valor a los demás que a sí mismo, la necesidad de aprobación, el auto culpa y una actitud de mártir y humildad. Son personas que aprendieron que su opinión no era necesaria ni mucho menos importante, que las personas que tenían un trato con ellas eran superiores por lo que les debían guardar respeto y obediencia incondicional. Como resultado de ello anteponen las necesidades y deseos de los demás a las propias.

Patrón de comunicación acusador

(Preocupación por parecer fuerte, y tendencia a culpar a otros.)

Es aquel que encuentra defectos y así culpa y hace sentir mal. Aunque internamente, presenta signos de inseguridad, soledad, fracaso y temor a ser descubierto.

Las personas que utilizan este patrón de comunicación, construyen e imponen una serie de razones lógicas o no, que tienen la finalidad de responsabilizar a los demás cuando las cosas no salen bien, por lo que no aceptaran la parte que les corresponde, e incluso culpabilizarán a los otros de los propios errores. Este patrón se caracteriza por una actitud de superioridad que parece pronunciar: “si no fuera por ti, todo estaría bien”.

Patrón de comunicación calculador

(Calcular, procurando impresionar con palabras intelectuales, reduciendo el significado de la amenaza)

Las personas que se ubican dentro de este patrón expresan una actitud intelectual, distante y razonable. A través de la cual pretenden ocultar los propios sentimientos y la necesidad que tiene de los demás. Se empeñan en las

justificaciones y argumentaciones de carácter lógico, para desacreditar la falta de certeza de sus interlocutores. Este patrón crea una dinámica perfecta con las personas distractoras. Ya que estas últimas por ser irrelevantes permiten y refuerzan las exageradas racionalizaciones del calculador. Estas personas suelen ser tranquilas, a diferencia de las acusadoras.

Patrón de comunicación distractor

(Distraer, ignorando las amenazas como si estas no existieran)

La típica persona que no se responde a la situación, acostumbra a restarle importancia a las cosas a través de una actitud despistada cuando se comunica con los demás. Nunca va al grano en sus palabras, frecuentemente varía de tema en tema, ignora las preguntas de los otros, es incapaz de desistir a otros estímulos y su estado interno es de aturdimiento o confusión. Es aquella persona que se olvida de la situación que se está presentando para ignorar la amenaza, actuando como si no existiera.

Patrón de comunicación nivelador

Este patrón de comunicación se caracteriza por: la integración, la fluidez, la asertividad, la congruencia, y la verdad de una persona en un momento determinado. Las personas que utilizan este patrón de comunicación son abiertas y sociables. El cuerpo, la mente y las emociones se hacen evidentes; mostrando apertura y fluidez en la comunicación emitiendo una respuesta total y no parcial. El mensaje que se envía es suficientemente claro para los demás y dotado de asertividad.

GUIA DE OBSERVACION DE PATRONES DE COMUNICACIÓN Y ACTITUDINAL DEL ACOSADO(A)

Cargo: Orientador

Coordinador de Convivencia Escolar

Profesor de Educación Física

Fecha en el cargo: 8 Años

Objetivo: Conocer los patrones de comunicación y actitudinal que utiliza el estudiante acosado en sus relaciones interpersonales.

Indicaciones: A continuación se le presentan distintos comportamientos que puede presentar un o una estudiante Acosado dentro del contexto escolar, cada uno de ellos plantea cinco alternativas de respuesta. Marca con una X la alternativa de respuesta que más se ajuste a la forma de ser del alumno(a). Por favor considere cada comportamiento y sus respuestas alternativas de forma objetiva y precisa. Es esencial que sus respuestas estén basadas específicamente en el comportamiento habitual de los estudiantes. Su información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

Concepto	Asignación
Siempre	S
Casi Siempre	C/S
Algunas Veces	A/V
Casi Nunca	C/N
Nunca	N



N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	Comentarios
1	El o la acosado(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.	X					
2	El o la acosado(a) tiende a imponer sus puntos de vista a los demás.	X					
3	El o la acosado(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.	X					
4	El o la acosado(a) No pide nada para sí mismo.	X					
5	El o la acosado(a) Muestra abiertamente sus sentimientos.				X		
6	El o la acosado(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).					X	
7	El o la acosado(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.					X	
8	El o la acosado(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.				X		
9	El o la acosado(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un equilibrio entre lo que piensa y siente).				X		

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
10	El o la acosado(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.					X	
11	El o la acosado(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible				X		
12	El o la acosado(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada				X		
13	El o la acosado(a) Muchas compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas			X			
14	El o la acosado(a) Ante las críticas de los demás, reacciona tranquilamente y no muestra sus sentimientos al respecto						
15	El o la acosado(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas				X		
16	El o la acosado(a) Si critica el comportamiento de los demás, lo hace amablemente y le ofrece una alternativa para mejorar.			X			

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
17	El o la acosado(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice		X				
18	El o la acosado(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.			X			
19	El o la acosado(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás.			X			
20	Al acosado(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).			X			

GUIA DE OBSERVACION DE PATRONES DE COMUNICACIÓN Y ACTITUDINAL DEL ACOSADOR

Objetivo: Conocer los patrones de comunicación que utiliza el estudiante en sus relaciones interpersonales

Indicaciones: A continuación se le presentan distintos comportamientos que puede presentar un o una estudiante Acosado dentro del contexto escolar, cada uno de ellos plantea cinco alternativas de respuesta. Marca con una X la alternativa de respuesta que más se ajuste a la forma de ser del alumno(a). Por favor considere cada comportamiento y sus respuestas alternativas de forma objetiva y precisa. Es esencial que sus respuestas estén basadas específicamente en el comportamiento habitual de los estudiantes. Su información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

Concepto	Asignación
Siempre	S
Casi Siempre	C/S
Algunas Veces	A/V
Casi Nunca	C/N
Nunca	N



N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
1	El o la acosador(a) Se muestra preocupado por agradar a los demás, por lo que es excesivamente amable y siempre está de acuerdo con ellos.					X	No les interesa agradar
2	El o la acosador(a) tiende a imponer sus puntos de vista a los demás.		X				
3	El o la acosador(a) Se distrae por cualquier cosa y olvida los detalles en la conversación.		X				
4	El o la acosador(a) No pide nada para sí mismo.					X	
5	El o la acosador(a) Muestra abiertamente sus sentimientos.			X			
6	El o la acosador(a) Es una persona fría e imperturbable ante diferentes situaciones (raramente manifiesta sus emociones).			X			
7	El o la acosador(a) Cuando se enfada logra atraer la atención de sus compañeros, y se muestra fuerte y poderoso.			X			
8	El o la acosador(a) Casi siempre tiene deseos de animación y diversión.	X					

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
9	El o la acosador(a) se apoya en los sentimientos y la razón por igual (sus acciones reflejan un equilibrio entre lo que piensa y siente).					X	
10	El o la acosador(a) Cuando se enoja puede llegar fácilmente a gritar o insultar.			X			
11	El o la acosador(a) Es una persona estricta e insiste en hacer las cosas tan correctamente como sea posible				X		
12	El o la acosador(a) Ante las críticas de sus compañeros reacciona impulsivamente y se defiende a capa y espada	X					
13	El o la acosador(a) Muchas compañeros confían en él o ella y lo/la consideran una persona comprensiva y de ideas que casi siempre ofrece soluciones a los problemas			X			
14	El o la acosador(a) Ante las críticas de los demás, reacciona tranquilamente y no muestra sus sentimientos al respecto			X			
15	El o la acosador(a) encuentra los defectos y errores de los demás y realiza observaciones negativas y ofensivas			X			

N°	ITEM	S	C / S	A / V	C / N	N	COMENTARIOS
16	El o la acosador(a) Si critica el comportamiento de los demás, lo hace amablemente y le ofrece una alternativa para mejorar.				X		
17	El o la acosador(a) Frecuentemente se disculpa por todo lo que hace o dice		X				Generalmente a solicitud de los docentes
18	El o la acosador(a) Se muestra impulsivo, agresivo y de carácter difícil.		X				Confrontacional más que violento.
19	El o la acosador(a) En una discusión defiende sus puntos de vista sin imponerlos y respetando los de los demás.				X		
20	Al acosador(a) Le es difícil plantear sus opiniones sin redundar mucho en el asunto. (No va al grano con sus palabras).			X			

1.- ¿Qué porcentaje de los alumnos del establecimiento pertenecen a un sector de la población considerado vulnerable? ¿Cómo apoya el establecimiento a los estudiantes en dicha situación?

Tenemos un 78 % vulnerabilidad en nuestro colegio, esto se debe a que la gran mayoría de los padres, ni siquiera tienen 4 años de educación media, pero desde el año pasado, estas estadísticas han estado cambiando, ya el colegio xxxxxxx de Los Ángeles, a través de su proyecto educativo y los buenos comentarios de los apoderados, hemos recibido varios apoderados con títulos profesionales y en especial para la matrícula 2021, esta variante ha aumentado considerablemente.

El establecimiento apoya a las familias de los estudiantes otorgando alimentación para los alumnos, poniendo a disposición transporte gratuito a los estudiantes ya que provienen de distintos sectores de la ciudad, y en casos más severos se apoyan con canastas familiares, bingos solidarios, entre otros beneficios se les otorga la posibilidad de nivelar sus estudios.

2.- Según sus registros, ¿existen casos de maltrato intrafamiliar en los estudiantes del establecimientos? Según lo anterior ¿Cuál es el procedimiento del establecimiento ante esta problemática?

Si, existen casos que se han identificado. Los motivos que se han detectado en cuanto maltrato intrafamiliar, es la incapacidad de los apoderados de regular sus emociones con los alumnos, siendo esta la mayor problemática que se manifestó durante el año 2020.

Ante dichas situaciones el establecimiento, procede a informar a las autoridades pertinentes y derivamos los casos a la OPD quienes nos mantienen informados.

3.- Tomando en cuenta el nivel socioeconómico de los estudiantes, ¿considera ud que es un factor influyente en los patrones comunicacionales y actitudinales de los estudiantes acosadores? ¿Qué herramientas se pueden utilizar para revertir la situación?

Si bien no podemos generalizar, porque existen excepciones, la gran mayoría utiliza un lenguaje coloquial acorde a su lugar de residencia, (en su mayoría poblaciones de la ciudad y zonas rurales) esto permite que los estudiantes hagan notar su lugar de procedencia, utilizándolos como referente de respeto y en ocasiones intimidar a sus compañeros.

El establecimiento a través de los docentes, asistentes de la educación y comunidad educativa en general, a diario refuerza el uso correcto del lenguaje y las actitudes, explicando a los estudiantes que estas pueden favorecer o perjudicar a una persona en sus actividades cotidianas.

4.- ¿Cómo aborda el colegio, el tema del bullying, en términos de protocolos o programas?

Nos regimos a través de nuestro reglamento interno, el cual es actualizado según las ordenanzas ministeriales y supervisadas todos los años por la superintendencia de educación.

Al detectar un posible caso de Bullying por cualquier funcionario del colegio o alumno, este debe ser informado al inspector general o encargado de convivencia escolar, en donde se activaran todos los protocolos establecidos, prestándole toda la ayuda posible a ambas partes. De ser necesario una mayor intervención, nos ponemos en contacto con algún programa, para que pueda trabajar tanto el alumno y la familia, pero sin antes haber pasado por el orientador y Psicóloga del establecimiento.

5.- ¿Cómo se implementa y se trabaja el plan de convivencia escolar en el establecimiento?

Se implementa a través de charlas y talleres que contemplan a toda la comunidad educativa, reforzando en cada actividad la importancia de mantener una sana convivencia, guiados en todo momento por nuestro reglamento interno y protocolos del plan interno de convivencia escolar del establecimiento.

