

Proyecto de pasantía social en la Defensoría del Pueblo, de la violencia a la convivencia, abordaje del matoneo escolar en población adolescente del departamento del Quindío.

Presentado por:

Luisa Fernanda Arias Murillo

Presentado a:

PS. Lorena Cardona Gaviria



Universidad Autónoma de Bucaramanga

Facultad de ciencias de la salud

Programa de psicología

Armenia, noviembre 2013

Tabla de contenido

Descripción de la Institución.....	4
Población objeto de intervención	6
Justificación.....	8
Objetivos	11
Marco teórico	12
Propuesta metodológica	25
Actividades Realizadas	25
Evaluación de impacto	26
Conclusiones	34
Recomendaciones.....	36
Referencias bibliográficas	37
Bibliografía	39

Lista de Tablas

Tabla N° 1 –Características de la víctima y el victimario en la problemática del matoneo escolar

Tabla N° 2 -Características personales de los actores del matoneo escolar

Lista de Apéndices

Apéndice A - POA

Apéndice B – Informes mensuales de actividades

Apéndice C – Informes de efectividad

Apéndice D- Cuestionarios de evaluación de impacto

Apéndice E- Fichas taller

A través de la pasantía, se aplican en diversos contextos que así lo requieran los conocimientos adquiridos en la academia sobre el enfoque de la psicología social, ello con el fin no solo de un entrenamiento específico en esta área también como una valiosa posibilidad de aporte y cooperación a la sociedad en problemáticas que le resultan complejas, tomando como base la actualidad histórica del país en la que es posible evidenciar entre otras cosas que son muchas las situaciones negativas a las que se deben enfrentar los adolescentes hoy en día en diferentes escenarios, entre ellos el contexto escolar lo cual va en contravía de la misión que tiene esta experiencia, pues además de tener graves repercusiones en el desempeño académico, pueden ocurrir desajustes emocionales que generan a su vez infinidad de consecuencias en esta etapa, que se supone debe ser lo más satisfactoria posible por el nivel de incidencia que tiene en la vida adulta y estructuración de la personalidad.

Es por esta razón que se recurre a una entidad tan importante para los colombianos como lo es la Defensoría del Pueblo, para llevar a cabo una pasantía social encaminada a realizar una labor de orientación y prevención con todos los jóvenes de diferentes instituciones educativas del departamento del Quindío, mediante la aplicación de talleres lúdicos contruidos desde una óptica participativa, que facilite la integración, promoción y corrección de situaciones de riesgo para la población adolescente actual, como lo es el tema de matoneo escolar (término a utilizar en este proyecto), fenómeno que ha generado gran preocupación entre la comunidad académica de todo el mundo por el gran impacto que tiene en las aulas al tratarse de una situación compleja, delicada y muy seria pues de no ser

manejado a tiempo y de forma eficaz puede dejar secuela tanto físicas como psicológicas para toda la vida.

De este modo, realizar actividades dinámicas que promuevan la sana convivencia en las aulas y que resalten la importancia de los derechos humanos, esto último como forma de contribuir con una de las funciones de la entidad en la que se desarrolla la pasantía social, es decir la Defensoría del Pueblo, permite hacerle frente a dicha interacción social compleja entre pares que cada día se agudiza más y se va asociando con casos severos de depresión que pueden desencadenar venganzas desproporcionadas o incluso el suicidio; además de ello se está realizando una labor que le va a permitir a los estudiantes una óptima y objetiva construcción de la realidad escolar en la que se encuentran, todo ello encaminado a la formulación grupal de estrategias y soluciones que permitan la creación de escenarios educativos renovados en donde la comunicación, tolerancia y adecuada resolución de conflictos sea la constante.

Descripción de la Institución

Defensoría del Pueblo:



La entidad surge en Colombia junto con la Constitución Política de 1991, formando parte del ministerio público, su reglamentación queda definida en la ley 24 del año 1992 e inicia oficialmente sus actividades en Febrero de 1993, hasta el día de hoy este ente de

control ha velado por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos en nuestro país, lo que la ha llevado a ser una entidad reconocida a nivel mundial por todas las acciones que adelanta para que estos derechos se cumplan de forma efectiva. (Encuentro defensorial Iberoamericano, s.f, p.1)

A continuación se exponen la misión y visión plasmadas en la página web de la entidad (2013, párr. 1):

“Misión

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos en el marco del Estado Social de Derecho, democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promoción y divulgación de los derechos humanos.
- Prevención, protección y defensa de los derechos humanos.
- Fomento del respeto al derecho internacional humanitario.

Visión

En el 2012, la Defensoría del Pueblo es reconocida en el ámbito nacional e internacional por el impulso a la realización efectiva de los derechos humanos, por su incidencia en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas con enfoque de derechos, y por contribuir al avance en la construcción de una cultura de respeto a los derechos humanos y al derecho internacional humanitario, que promueva la convivencia pacífica”.

El tema del matoneo escolar es una problemática frecuente en la población adolescente de toda Colombia, por lo que el departamento del Quindío no está exento de estos sucesos, por el contrario pesar de ser uno de los departamentos más pequeños en cuanto a territorio, cuenta con altos índices en esta problemática a nivel nacional, razón principal para que una institución con las características mencionadas anteriormente como es la Defensoría del Pueblo se haya interesado por implementar esta temática dentro de su plan de trabajo y apoyo educativo, en la sede de la ciudad de Armenia específicamente, desde el año pasado se ha iniciado labores en torno a la prevención de este foco de violencia escolar que impide un clima social educativo óptimo y conveniente.

Es entonces gracias a la credibilidad y eficacia que caracteriza a esta entidad, lo que la hace idónea para ser la avante de este proyecto, además es aspecto clave para el éxito de esta labor social preventiva que aspira ser de utilidad en todo el departamento.

Población objeto de intervención

Los talleres se realizaron con jóvenes que se encontraban cursando su bachiller académico, es decir de 6° a 11° grado en el año 2013, en donde gracias al razonamiento hipotético deductivo y abstracción reflexiva que han ido adquiriendo les será más fácil generar opiniones, cuestionamientos, formular problemas o soluciones hipotéticas que giren en torno a ambas problemáticas, y así deducir conclusiones lógicas que permitan conocer sus puntos de vista y enriquecer dichos talleres que son a la vez espacios de reflexión, y lograr que además de que comprendan a cabalidad todo aquello que se les expone, logren

sensibilizarse, conocer la magnitud y consecuencias que generan estos sucesos. En estos jóvenes una orientación a tiempo puede hacer la diferencia, al ser esta población la más vulnerable a padecer el matoneo escolar de acuerdo a las estadísticas nacionales y departamentales.

Al tratarse de una temática de gran impacto dentro de la población escolar, puede resultar inconveniente manejar las mismas palabras, frases o imágenes con estudiantes de 6° o 7° con edades promedio de 11 a 13 años y con jóvenes que cursan sus últimos grados de secundaria que oscilan entre los 15 y 17 años, por tanto se diseñaron dos tipos de talleres que si bien ambos estén encaminados a realizar una labor preventiva capacitando en temas de matoneo, los temas, actividades y lenguaje a utilizar van a variar, de tal forma que se adecuen a las edades, conocimientos, gustos y preferencias de la población a intervenir. Por tanto se construyeron un taller para los jóvenes que estén en grados de 6° a 8° y otro taller para aquellos estudiantes que cursaban los grados de 9°, 10° y 11°.

De igual forma este taller además de orientar a los adolescentes, población más vulnerable en ese tipo de problemática, fue dirigida también a aquellas personas con quienes los jóvenes más interactúan y conviven, y quienes logran tener gran influencia sobre ellos al tener la responsabilidad de acompañarlos y guiarlos durante su formación personal, es decir, padres y docentes, los cuales pueden estar al pendiente de los comportamientos y actitudes de los jóvenes y así tomar precauciones entorno a los temas en los cuales se les ha orientado. Asimismo antes de control como comisarías de familia, que requerían este tipo de talleres, todo esto con el fin de cubrir y capacitar la mayor cantidad de sitios posibles del departamento, con talleres diseñados no solo para los jóvenes y adultos significativos para su proceso de crianza, sino también instituciones, al tener

presente que una valiosa herramienta de prevención se encuentra, en ofrecer y difundir la información pertinente a gran cantidad de personas.

Justificación

En la actualidad son muchas las problemáticas que vivencian los jóvenes colombianos, uso de alcohol y sustancias psicoactivas, pandillas juveniles, embarazos no deseados a temprana edad, pobreza, falta de oportunidades laborales, delincuencia, violencia, entre otros, sin embargo en los últimos años las cifras de matoneo escolar han aumentado de forma alarmante en el país, pues ha logrado identificarse en gran parte de las instituciones educativas tanto públicas como privadas, en donde los brotes de intimidación y violencia sistemática entre los estudiantes fueron tan numerosos, que se prendieron las alarmas en toda Colombia, y se comenzaron a realizar estudios e investigaciones en las grandes ciudades principalmente. (Castillo-Pulido L, Chaux E, Rodríguez A, s.f)

Este fenómeno se ha convertido en el suceso más grave y riesgoso que viene aconteciendo en la escuela, problemática que no sólo afecta a la víctima del abuso sino también al agresor, quien tiene mayores probabilidades de perpetuar e ir desarrollando aún más sus actitudes violentas. Enrique Chaux especialista e investigador de la Universidad de los Andes y en Harvard Graduate School of Education, indica que “Las cifras que manejamos en Colombia son más altas que los promedios mundiales, son relativamente cercanas a los promedios latinoamericanos, que a su vez son los más altos en comparación con las demás zonas del mundo” (2012, párr., 18). Estudios realizados por este especialista

han determinado que 1 de cada 5 estudiantes aproximadamente, han sido víctimas de matoneo en todas sus formas, presentándose más en aquellas zonas en las que hay presencia de conflicto armado; es así como esta problemática va generando consecuencias en las víctimas tales como depresión, ansiedad, inseguridad, actos de venganza violenta, bajo rendimiento académico y/o deserción escolar. Siendo entonces una situación de alto riesgo que además tiene el agravante tal y como lo indica una de las publicaciones realizadas por la Universidad de Los Andes de que, “la mayor parte de la violencia colombiana no tiene relación directa con el conflicto armado; sin embargo, la violencia interpersonal ha recibido mucho menos atención académica que la violencia política”. (Revista de estudios sociales Uniandes, 2002, párr., 1); dicha publicación sustenta además sus planteamientos mediante:

“Entrevistas a 56 estudiantes (entre 8.0 y 14.2 años), se recogieron y analizaron 128 historias de conflictos recientes entre amigos(as) o compañeros(as). Los resultados indican que el nivel de agresión, y en especial, de agresión física, es mucho más alto que lo encontrado en estudios similares realizados en países desarrollados. Aunque muchos participantes podían pensar en alternativas pacíficas y constructivas para manejar sus conflictos, casi ninguno las utilizó en situaciones reales” (Revista de estudios sociales Uniandes, 2002, párr., 7)

Al realizar la búsqueda de cifras sobre matoneo escolar en el Quindío puntualmente, la Secretaria de Educación Departamental indica en sus estudios que de las 54 instituciones educativas que entregaron sus informes debidamente el año pasado (2012), 18 reportaron la presencia de esta problemática en el colegio, lo cual equivaldría a un 33% de todas las

instituciones del departamento (Vanegas, 2012)¹. En ese orden de ideas, y teniendo como base las cifras que se han mencionado en párrafos anteriores acerca del tema en Colombia y más específicamente en el departamento del Quindío, es pertinente indicar que se hace oportuna la prevención y promoción sobre estas problemática a estudiantes de bachiller de diferentes instituciones educativas y/o comisarías de familia del departamento, que de acuerdo a las estadísticas necesiten con mayor prioridad dicha orientación.

La pertinencia de estos talleres preventivos también radica en el hecho, de que si bien la situación de acoso y violencia se ha detectado en las instituciones, han faltado políticas públicas claras, que permitan hacerle frente a la situación que con el paso del tiempo se torna alarmante, al punto de que en la cultura escolar el matoneo escolar por ejemplo, se esté viendo como un fenómeno relativamente normal entre los estudiantes, al estar acostumbrados a presenciarlo y padecerlo, por lo que estos casos se convierten simplemente en una cifra más para las entidades públicas, es momento entonces de sentar precedente y trabajar en pro de la juventud quindiana, adoptando una postura de orientación y prevención, ofreciendo espacios de reflexión que integren charlas, videos informativos y demás, con lo cual se está fomentando el desarrollo de competencias socioemocionales y cognitivas, que le signifiquen al joven un paso por el colegio satisfactorio y una adolescencia sana, agradable e integral.

Para esto, se cuenta con el respaldo y asesoría de una institución del Estado tan sólida e importante como lo es la Defensoría del Pueblo, encargada de promover la efectividad de los derechos humanos, por lo que en todos los talleres a realizar se impulsará la labor de proyección social que tiene esta institución, a través de la divulgación

¹ Fuente: Secretaria de educación Dptal Presentación Power Point – Matoneo – documento de trabajo- 2012

de estos derechos universales, buscando su protección, prevención y defensa, con ello además se trabaja en pro del cumplimiento de la misión y visión estipuladas, que permita tal y como se encuentra consignado en una de sus líneas de visión la "construcción de una cultura de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario" (Defensoría del pueblo, 2012, p. 1)². De este modo, la huella institucional que puede dejar tanto la Defensoría del pueblo como la Corporación universitaria empresarial "*Alexander von Humboldt*" con la implementación de estos talleres, va a permitir que exista un aumento en la población capacitada en temas prioritarios y de importancia para toda la población del departamento.

Objetivos

Objetivo general

- Orientar y sensibilizar preventivamente a través de talleres a jóvenes bachilleres, padres y docentes en la problemática del matoneo escolar y sus implicaciones.

Objetivos específicos

- Contribuir con una de las funciones de la Defensoría del Pueblo, de promocionar y divulgar los derechos humanos.

²Fuente: Página Web del sitio <http://www.defensoria.org.co/red/index.php>

- Sensibilizar a través del curso de restablecimiento de derechos ofrecido por la Defensoría del Pueblo a los padres amonestados, de la importancia de garantizarle los derechos a los niños, niñas y adolescentes
- Promover espacios de diálogo y reflexión que le permitan a los estudiantes llegar a ser más tolerantes y modificar las actitudes que asumen frente a los problemas y agresiones escolares
- Fomentar entre aquellos NNA (niños, niñas, adolescentes) que están siendo víctimas de matoneo, y quienes son los presuntos agresores, el inicio de una intervención psicológica individual como vía para superar la situación de acoso y violencia en las aulas.

Marco teórico

Psicología social de la educación

Realizar un abordaje del matoneo escolar implica, hacer una investigación más amplia de aquellas categorías que se encuentran ligadas a esta problemática, por esta razón se debe iniciar hablando del enfoque disciplinar del que surge este proyecto de pasantía; La psicología social de la educación, al dedicarse al estudio de las relaciones interpersonales en ámbitos educativos, por lo tanto ofrece los contenidos necesarios en lo que respecta a los aspectos psicosociales en la academia, que son necesarios para obtener mayor entendimiento global de la situación.

Bar-Tal y Saxe ,1981, (citado en Beltrán, J ,1995, p. 628) plantea que dicha psicología social “de la educación”, considera que “el contexto escolar es un microgrupo social e inclusive un laboratorio social específico”, de ahí la enorme pertinencia de un análisis integral, ya que es un fenómeno individual y a la vez social del que depende en gran medida la construcción social del ser humano, esto porque ha logrado intervenir en los diferentes procesos de esta índole, buscando analizar la influencia que tienen todas las variables psicosociales en el aula, pues de esta manera se puede llegar a una sensibilización y reflexión crítica que aporte soluciones eficaces y pertinentes. Esta disciplina además aporta habilidades básicas para la intervención psicoeducativa las cuales van a permitir adquirir los conocimientos idóneos para el manejo de los grupos a orientar a través de los respectivos talleres.

Torres (1991) plantea que “La educación debe ser empleada para el bienestar psicosocial del alumno”(parr.6), por ello se pretende informar, motivar y orientar a todo el estudiantado de grados bachilleres para que adopten y mantengan en práctica, estilos de vida saludables que les permitan disfrutar de su época estudiantil sin ningún tipo de maltrato que afecte su desarrollo personal y/o académico, y además de ello una comunicación asertiva, con padres, docentes y compañeros que le permitan solucionar toda clase de conflictos de forma satisfactoria para que el suicidio no se convierta en una opción como salida a los problemas.

Por otra parte, Anastasio Ovejero en el texto “*Dimensiones psicosociales de la educación*” (2000) delimita los diversos niveles de análisis que abordan los contenidos psicosocioeducativos, a continuación se señalan cuáles son:

- Nivel interindividual
- Nivel Grupal
- Nivel de la organización
- Nivel comunitario

De estos cuatro niveles fundamentales, destaca el nivel grupal, esto porque de acuerdo a sus características, es el más idóneo y conveniente a utilizar en los distintos escenarios educativos en los que se apliquen los talleres, ya que asume el grupo clase como una realidad dinámica por esta razón se ocupa de temas como los conflictos grupales, los determinantes ambientales del aula, el liderazgo en el salón, las técnicas de dinámica de grupos entre otras; es a partir de estos estudios y teorías, que son escogidos los temas y la metodología a manejar con los talleres, porque solo a través del entendimiento de que toda unidad escolar construye un sistema social, es que el trabajo realizado con esta población va a ser efectivo, generando así el impacto esperado.

Teoría psicogenética (Jean Piaget)

Es necesario entonces tener en cuenta para aplicar la metodología y constructos mencionados por el nivel grupal descrito anteriormente, especificar la población objeto de intervención con el proyecto, para este caso puntual son los adolescentes primordialmente con quienes se va a trabajar, estos de acuerdo a la teoría psicogenética de Jean Piaget (1974 - 1975) se encuentran en el periodo de operaciones formales que comienza alrededor de los 12 años de edad y se consolida de manera gradual a lo largo de la adolescencia y los años

de adulto joven. Su sello es la capacidad para pensar en términos simbólicos y comprender de manera significativa el contenido abstracto sin requerir de objetos físicos o incluso de imaginación basada en la experiencia pasada con tales objetivos. Las operaciones formales son los conceptos lógicos y matemáticos y las reglas de inferencia usadas en el razonamiento avanzado, incluyendo el razonamiento acerca de ideas abstractas o respecto a posibilidades teóricas que nunca han ocurrido en la realidad. (UNID, s.f., p.10)

En ese orden de ideas y al tener claro que sin lugar a dudas la adolescencia y la juventud las etapas en las que la sociabilidad con los pares adquiere un papel fundamental, ya que los años en los que la familia era el eje central, es decir, durante la niñez e infancia han ido perdiendo su fuerza, por lo que son los amigos y amigas quienes ocupan mayor atención, pues se asume que el éxito o fracaso depende del nivel de sociabilidad y empatía con otros jóvenes, es conveniente darle paso al tema de la convivencia escolar.

Convivencia escolar

De acuerdo al artículo sobre “*Convivencia escolar y habilidades sociales*” (Berra, Dueñas, s.f.) la convivencia escolar:

“Permite el desarrollo integral de los niños y jóvenes en su proceso de integración a la vida social, en la participación responsable en la vida ciudadana y en el desarrollo de su propio proyecto de vida. Abordar la convivencia en la escuela como parte de la formación de los sujetos que enseñan-aprenden, posibilita el desarrollo de competencias personales y sociales, para aprender a

ser y a convivir juntos que se transfieren y generalizan a otros contextos de educación y de desarrollo humano” (p.1)

Consiste en gran medida entonces, la convivencia en compartir, y para ello se debe aprender: a compartir tiempos y espacios, logros y dificultades, proyectos y sueños. Pues con esto se logra construir y fortalecer los valores y habilidades sociales que son inculcadas desde temprana edad, ya que a través de las buenas prácticas de convivencia y del compartir es que se edifican las bases del futuro, de la cultura y la armonía. De este modo las experiencias diarias que se van forjando al interior de la instituciones educativas le van proporcionando a los estudiantes pautas y herramientas que moldean su comportamiento pues más allá de la tendencia evolutiva natural a cohesionarse como grupo de iguales, el medio trae consigo experiencias de todo tipo que le sirven de retroalimentación para fortalecer su identidad social de grupo.

Kreidler (s.f., p. 6) plantea ciertas bases, valores, creencias y actitudes que puede ser de gran ayuda para la convivencia escolar, bajo el enfoque de aulas pacíficas y únicas.

- **Cooperación**, los alumnos aprenden a trabajar juntos y a confiar el uno al otro, ayudándose y compartiendo.
- **Comunicación**, los alumnos aprender a observar atentamente, comunicar con precisión y escuchar con sensibilidad.
- **Tolerancia**, los alumnos aprenden a respetar y a valorar las diferencias entre la gente y a comprender el prejuicio y cómo funciona

- **Expresión emotiva y positiva**, los alumnos aprenden autocontrol y a expresar sus sentimientos, particularmente la ira y la frustración de manera que no sean agresivas o destructivas.
- **Resolución de conflictos**, los alumnos adquieren la capacidad necesaria para responder de forma creativa al conflicto en el contexto de una comunidad que les da apoyo y cariño.

Aunque el tema de la convivencia escolar ha sido estudiado ampliamente, dándole paso a múltiples teorías que resaltan la importancia que tiene en la vida de las personas hacer del paso por el colegio una experiencia lo más satisfactoria y enriquecedora posible, la constante desde tiempos inmemorables son las relaciones complejas entre los estudiantes, situación común en todo grupo que se percibe con intereses semejantes, y en el que además se convive de forma estable y prolongada lo cual genera todo tipo de sentimientos, emociones y actitudes que en muchos casos hacen del paso por las instituciones educativas una vivencia negativa y hasta tortuosa, dichas situaciones hacen que Ortega, R y Colb. (1998) expliquen qué:

“En el contexto de los iguales, acontecen sucesos y se despliegan actitudes que van incidiendo, en el marco del contacto obligatorio del aula, en la personalidad de los estudiantes en todos los aspectos, pero especialmente en el que se refiere a su desarrollo social y moral. Muchas de las experiencias en las que participan los alumnos/as tienden a sacralizar normas de convivencia, costumbres y reglas no escritas” (p.18)

Los conflictos que surgen en el ámbito educativo se encuentran acompañados por lo general de componentes agresivos que desencadenan hechos de violencia, esto porque no se cuentan con los instrumentos mediadores necesarios para resolver el conflicto por la vía del diálogo y la tolerancia, por consiguiente es el trabajo de sensibilización y empoderamiento personal con los jóvenes adolescentes de las instituciones la clave para movilizar en ellos la motivación necesaria para que surjan cambios drásticos y positivos en todas las aulas del país.

Para ello, Lungman y Silva (2007) indican en su texto *La mediación escolar* que es importante resolver los conflictos en la escuela a través de la tolerancia, la cooperación, la colaboración y todo tipo de técnicas relacionadas con el pensamiento y la comunicación, pues con todo ello se facilita el proceso de convivencia entre pares, porque solo es de esa manera que se puede ir erradicando de forma paulatina las diversas problemáticas que se presentan a diario en las instituciones educativas, entre ellas, el matoneo, situación de alta complejidad para todos los actores involucrados en la educación, pues si bien su aparición no es reciente, en la actualidad es el tema escolar con mayor auge, ya que los estudios al respecto han aumentado considerablemente y este tipo de intimidación se evidencia claramente en toda la población académica sin importar la condición socioeconómica, sexo o edad, por este motivo a continuación se amplía la información sobre este tema.

Matoneo escolar

La definición más aceptada y usada es la tomada por Collell citando a Olweus (2003):

“Decimos que un estudiante está siendo intimidado cuando otro estudiante o grupo de estudiantes: dice cosas mezquinas o desagradables, se ríe de él o ella o le llama por nombres molestos o hirientes. Le ignora completamente, le excluye de su grupo de amigos o le retira de actividades a propósito. Golpea, pateo y empuja, o le amenaza. Cuenta mentiras o falsos rumores sobre él o ella, le envía notas hirientes y trata de convencer a los demás para que no se relacionen con él o ella. Y cosas como esas. Estas cosas ocurren frecuentemente y es difícil para el estudiante que está siendo intimidado defenderse por sí mismo. También es matoneo escolar cuando un estudiante está siendo molestado repetidamente de forma negativa y dañina. Pero no lo podemos llamar matoneo escolar cuando alguien se mete con otro de forma amistosa o como en un juego. Tampoco es matoneo cuando dos estudiantes de la misma fuerza discuten o pelean”. (p.1)

De acuerdo al portal infantil, de la Contraloría General de la República (2009), es un comportamiento agresivo que implica tres aspectos: desbalance de poder, que se ejerce en forma intimidatoria al más débil, por lo tanto, escogido y no al azar, con la intención premeditada de causar daño, y que es repetido en el tiempo.

El tipo de matoneo escolar puede ser directo, ya sea físico o verbal, o de gestos no verbales. Puede ser indirecto o relacional (daño a una relación social), mediante la

exclusión social, esparcir rumores, o hacer que sea otro el que intimide a la víctima.

Últimamente se ha agregado el cyberbullying (término en inglés), que se refiere al matoneo que se realiza bajo anonimato por internet, usando blogs, correo electrónico, chat y teléfonos celulares, enviando mensajes intimidatorios o insultantes.

Una interacción social compleja, desequilibrada entre las partes, que se repite y va encauzada a dañar deliberadamente. Se pueden identificar los participantes del matoneo escolar (el acosador, el acosado y el que contempla la situación de daño y no interviene). La forma en que se pueden identificar dichos autores o participantes es preguntándose a los mismos niños directamente o bien, a través de cuestionarios.

En la mayoría de los casos, los maestros también conocen esta situación, es decir, han visto a un acosador, a un acosado y al espectador. Se ha visto con mayor frecuencia que los niños de baja estatura son más victimizados, así como también, los de bajo peso ponderal o con sobrepeso, aquellos con alguna discapacidad física, incluso niños que padecen alguna enfermedad estigmatizante como el cáncer, o anormalidades; los que usan lentes o aquellos que tienen problemas de lenguaje y/o de aprendizaje.

Es muy común que los chicos que son acosados o victimizados, presenten frecuentemente síntomas psicossomáticos, por ejemplo: que vomiten cuando saben que irán a la escuela, que les duela la cabeza o el estómago, etc. Se ha visto que cuando un niño, esté presentando estos síntomas psicossomáticos, se debe sospechar de matoneo, entre otras cosas.

El texto *Bullying, intimidación y maltrato entre el alumnado* de José María Avilés (s.f.) indica que el acoso escolar se caracteriza por:

- Ser un comportamiento de naturaleza agresiva
 - Una conducta antisocial que se repite durante un tiempo prolongado
 - Se produce entre iguales (alumnos)
 - No importa la diferencia de edad, sexo o grado escolar
 - Relación de asimetría de poder entre agresor y víctima; es decir los alumnos que sufren acoso escolar presentan alguna desventaja frente a quien los agrede (fuerza física, habilidades sociales, discapacidad, condición socioeconómica, entre otras)
- (p. 2)

Existen diversas manifestaciones de matoneo en los colegios, está la de exigir dinero a cambio de no golpear al compañero, o dar a conocer algo que le puede causar problemas; otra forma es la del maltrato físico, con golpes, patadas, empujones; una manifestación más del matoneo es la burla, las amenazas, el colocar apodosos crueles e insultantes, hacer bromas de mal gusto, atacar en grupo a alguien, retándose en pandillas y esperándose en las afueras, enviando mensajes de texto por internet, llamadas insultantes, chistes de mal gusto sobre la religión, el color o algún defecto físico.

Tabla No 1: Características de la víctima y el victimario en la problemática del matoneo escolar

La persona intimidada	El que intimida
<ul style="list-style-type: none">• Llega a la casa con sus pertenencias dañadas o rotas	<ul style="list-style-type: none">• Le gusta hacer bromas pesadas, poner apodosos o humillar a otros
<ul style="list-style-type: none">• No pasa tiempo con sus compañeros fuera del Colegio	<ul style="list-style-type: none">• Suele insultar o agredir físicamente a otros niños.
<ul style="list-style-type: none">• No quiere hacer fiestas por temor a que nadie asista	<ul style="list-style-type: none">• Es más fuerte y grande que el resto de sus compañeros, posiblemente, si es hombre.
<ul style="list-style-type: none">• Es tímido o retraído	<ul style="list-style-type: none">• Si trata mal a otros, no se siente mal después.
<ul style="list-style-type: none">• Reacciona llorando o alejándose, generalmente, frente a situaciones de conflicto	<ul style="list-style-type: none">• Maltrata con frecuencia a los animales.
<ul style="list-style-type: none">• Es hiperactivo e inquieto	

Construcción propia basada en la página web del Fondo de Bienestar social, (Gobierno en línea, 2009, párr.7)

La violencia tiene diversas formas de manifestarse que dependerán en gran medida de la situación en que se presente.

Física.- Incluye patadas, empujones, golpes con las manos, escupir, mordiscos y cualquier agresión que atente contra la integridad corporal de la persona así como acciones humillantes como bajar los pantalones, jalar la ropa, tirarlos a los botes de basura, entre otros. Es el tipo de violencia más popular, ya que es fácil de detectar.

Verbal.- Se refiere a amenazas, insultos, burlas sobre la indumentaria, el aspecto físico, la raza, el origen étnico, algún defecto o anomalía visible, una singularidad del habla o de la conducta.

Social.- Es una forma de discriminación grupal fomentada por el agresor hacia la víctima. Se puede manifestar ignorando a la niña, niño o joven acosado, negándole el saludo, aislándolo o generando rumores que afecten su imagen.

Psicológico.- Se refiere al acecho, a los gestos de desagrado, desprecios o agresividad dirigidos a la víctima.

Se agrupa entonces las características personales y comportamentales de cada uno de los actores implicados en la problemática de violencia escolar (Ver, tabla No 2) con el fin de recopilar y establecer algunas particularidades de las personas que se ven involucradas.

Intervenciones y sus resultados para prevenir el maltrato entre pares

Intervenciones curriculares

Diseñadas para promover una actitud anti acoso en la sala de clases y ayudar a los niños a desarrollar habilidades para resolver conflictos. Incluyen videos, grupos de discusión por semanas. Se incentiva la toma de conciencia del bullying entre los estudiantes y se promueve la adquisición de valores pro-sociales, como la tolerancia por las diferencias, cambio de actitud de los estudiantes, con cambios en las normas del grupo. Se promueve la asertividad para persuadir al agresor y la actitud activa de los testigos o espectadores. Son

intervenciones más atractivas, porque requieren menos recursos, personal y esfuerzo. Sin embargo, no han mejorado el problema, y los que menos se han beneficiado son los niños menores. El fracaso se explica porque el acoso escolar es un proceso sistémico y la teoría apoya que es un fenómeno socio-cultural. Si acaso el bullying es un proceso sistémico grupal, que involucra a agresores, víctimas, pares, adultos, padres, ambiente escolar y ambiente del hogar, es improbable que una intervención en un solo nivel tenga algún impacto.

Intervenciones de entrenamiento de habilidades sociales en forma individual

Basadas en cambios cognitivos y de comportamiento. Los mejores resultados se han obtenido de los niños más pequeños y más en las víctimas pero no en los agresores.

Claramente, no han mejorado el problema del acoso escolar.

Intervenciones integrales como una totalidad ("whole school intervention")

Son de tipo multidisciplinario y se realiza en distintos niveles en la organización del colegio, pudiendo incluir a las anteriores. Este tipo de intervención asume el "bullying" como un problema sistémico que reclama solución a distintos niveles y no sólo a una actividad en clase. Busca influir e intervenir con distintas actividades en todo el ambiente escolar e involucrar a individuos, víctimas, agresores, grupos de pares, salas de clases, profesores, administración, familias en general y familias de víctimas y agresores. El mayor éxito de este tipo de enfoque sugiere que hay factores externos al individuo y que tienen que ver con procesos de interacciones sociales, sin embargo, hay barreras que limitan su efectividad. La implementación varía en forma significativa.

Propuesta metodológica

Los talleres realizados, fueron ejecutados con jóvenes que se encontraban cursando su bachiller académico, es decir de 6° a 11° grado, en donde gracias al razonamiento hipotético deductivo y abstracción reflexiva que han ido adquiriendo, les resulto más fácil generar opiniones, cuestionamientos, formular problemas o soluciones hipotéticas y así deducir conclusiones lógicas que permitieron conocer sus puntos de vista y enriquecer dichos talleres que fueron a la vez espacios de reflexión, logrando así, que además de comprensión a cabalidad todo aquello que les fue expuesto, se lograra la sensibilización con respecto a la magnitud y consecuencias que generan este tipo de sucesos.

Además de estos talleres preventivos acerca del matoneo fueron realizados otro tipo labores con el fin de darle cumplimiento a las metas estipuladas para este proyecto, por tanto fue anexada la programación, objetivos y todas las actividades que se llevaron a cabo durante todo el año lectivo.(Ver, apéndice A, Matriz POA)

Actividades Realizadas

Las labores realizadas dentro de la pasantía social, principalmente la ejecución de los talleres lúdicos con la jornada A y B de la Institución educativa “*Rufino José Cuervo*”- Centro y el curso pedagógico de restablecimiento de derechos dictado en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo, son registrados semanalmente en un informe, en el que se indica entre otras cosas el tiempo utilizado y aquellas novedades u observaciones que puede llegar a presentarse, ello con la finalidad de supervisar el cumplimiento de las actividades,

contabilizar el número de personas que se capacitan y el número de horas que ello acarrea; con el informe trimestral por su parte se evalúa la efectividad de los talleres programados frente a los talleres realizados. (Ver, apéndices B y C)

Evaluación de impacto

Con el fin de determinar el impacto y significancia que tuvieron los talleres realizados con los estudiantes en la Institución Educativa “Rufino José Cuervo” – centro, en los que se informaba y sensibilizaba frente a la problemática del matoneo escolar y sus implicaciones, fueron aplicados varios instrumentos de evaluación, buscando de esta forma conocer las ideas, percepciones, opiniones del estudiantado con respecto a la pertinencia, calidad y aprendizaje adquirido con las actividades.

Por lo que se inicia valorando a los jóvenes de la jornada B, es decir aquellos que cursan 6º, 7º u 8º, a través de la aplicación de dos cuestionarios con preguntas abiertas (ver, apéndices D); el primer sondeo fue realizado antes de dar inicio al ciclo de talleres, para así determinar los conocimientos que tenían con respecto a este tipo de violencia escolar, y el segundo al finalizar con los cuatro talleres que se llevaron a cabo como parte de una capacitación integral que además fomentara la sana convivencia y el trabajo en equipo, de esta forma se busca apreciar la eficacia y efectividad que se hubiese podido conseguir.

Antes de analizar y contrastar ambos cuestionarios, es importante mencionar que estos fueron construidos teniendo en cuenta aspectos como los objetivos a lograr, el tipo y

la finalidad de todas y cada una de las actividades realizadas, y las edades promedio de los estudiantes a evaluar, pues gracias a ello se enfocan las preguntas con un lenguaje sencillo y de fácil comprensión.

A continuación se va a realizar un breve análisis pregunta por pregunta del cuestionario 1, para poder al final articular la información y elaborar unas conclusiones que engloben todo lo expresado por los estudiantes.

A la pregunta N° 1 ¿Qué entiende por matoneo escolar?, los estudiantes explican las ideas que tienen con respecto al tema, y si bien la mayoría tiene las nociones básicas de lo que caracteriza el matoneo escolar, definiéndolo como la agresión hacia una persona, solo lo asocian con violencia física, además muchos de ellos indican que puede presentar en cualquier escenario, ambos señalamientos permiten evidenciar la confusión y vacíos conceptuales que tienen con respecto al tema pues ignoran que este flagelo se caracteriza por ser sistemático y repetitivo, además de que como su palabra lo indica se presenta en el contexto académico.

A la pregunta N° 2 ¿Entiende que significa el término cyberbullying? En los jóvenes se encuentra gran división de conocimientos, es decir, la mitad de los estudiantes poseen nociones de lo que se trata el cyberbullying aunque la mayoría de ellos lo asocian solo con las amenazas por redes sociales, dejando de lado, los insultos, burlas, chantajes, sobornos y demás. Mientras que la otra mitad de los NNA que responden el cuestionario explican no saber a qué hace referencia el término.

A la pregunta N°3 ¿Ha experimentado u observado algún episodio de violencia escolar? ¿Cuál? La mayoría de los estudiantes manifiestan haber observado algún episodio

de violencia en el colegio, refieren que es en el periodo de recreo cuando se presentan mayores conflictos

A la pregunta N°4 ¿Qué métodos considera efectivos para evitar o contrarrestar el matoneo? Los estudiantes señalan al dialogo como la vía que consideran más acertada y eficaz para prevenir y/o combatir el matoneo escolar, lo que deja en evidencia que estos jóvenes reconocen en la comunicación, la tolerancia y el respeto como valiosas herramientas para resolver los conflictos, aunque en muchas situaciones no las utilicen y buscan en la violencia la solución, situación que pudo percibirse al comienzo principalmente de la ejecución de los talleres, pues con frecuencia se suscitaban agresiones físicas y verbales en las instalaciones de la institución educativa.

A la pregunta N° 5 Mencione algunas de las ventajas que trae una convivencia escolar pacífica y respetuosa. Los estudiantes en su mayoría no contestan esta pregunta, señal de que no tienen claro que tipo de ambiente académico se puede lograr si hay una buena convivencia, puede deberse al hecho de acostumbrarse a un contexto en la mayoría de casos, violento, hostil e intolerante; en cuanto a las pocas respuestas obtenidas, puede apreciarse que son superficiales, ideas poco precisas o claras, carecen además de argumentación, una muestra más del desconocimiento de gran número de estudiantes acerca de los beneficios que puede traer consigo un buen trato, una convivencia armoniosa y en paz.

En términos generales entonces, es posible indicar que los NNA tenían unos conocimientos básicos con respecto al tema de matoneo escolar, pues ya habían recibido charlas relacionadas con la problemática, sin embargo existía entre la mayoría de estudiantes una evidente confusión ya que asumían que el matoneo o bullying en su término

en inglés, se trataba de cualquier tipo de conflicto o pelea en el ambiente académico, de igual forma tampoco contaban con unas ideas claras de las implicaciones o consecuencias que esta problemática genera tanto en la víctima como en el victimario, ni en lo referente al tema de resolución de conflictos o mecanismos para evitar cualquier acción que genere violencia, de ahí la pertinencia de recalcar y fomentar el uso de herramientas personales tales como el respeto, tolerancia, una actitud reconciliadora y la buena comunicación a lo largo de la ejecución de todos los talleres, explicando que de lo contrario se podían ver expuestos a sanciones graves incluso de índole legal.

Después de terminar con el ciclo de cuatro talleres por cada salón es aplicado como se mencionaba en párrafos anteriores, el cuestionario 2, para medir los posibles conocimientos que adquirieron gracias a las actividades realizadas, se van a exponer entonces el análisis de las preguntas que fueron elaboradas, pues de esta manera se facilita la organización de las respectivas conclusiones.

Con respecto al cuestionario 2 se encuentra que:

A la pregunta N° 1 Indique los tipos de matoneo escolar existentes y de un ejemplo de cada uno de ellos. Son pocos los estudiantes que contestan la pregunta de forma correcta, delimitando los tipos de matoneo existentes y dando un ejemplo de cada uno, tal y como lo pide la pregunta, se puede vislumbrar que en su gran mayoría identifican a los apodos, chistes de mal gusto, amenazas e intimidaciones a través del internet, como diferentes formas de acoso escolar, pues antes de dar inicio a los talleres solo relacionaban este flagelo con maltrato físico, es decir, empujones, zancadillas, pellizcos y demás; por tanto en este momento tienen claro que además de los golpes se puede herir a los

compañeros con palabras hirientes, comportamiento, actitudes e incluso con el lenguaje no verbal.

A la pregunta N° 2 ¿Cuáles son las posibles consecuencias para un(a) estudiante que es víctima de matoneo? Todos los estudiantes a los cuales se les solicita contestar el cuestionario, responden sin excepción esta pregunta, lo que deja entrever que causa en ellos interés las consecuencias que trae consigo la problemática del matoneo para la víctima, por lo que puede considerarse que en este sentido hay cierto grado de sensibilización al respecto, pues estos NNA, no solo se detienen a pensar qué es o de que se trata el matoneo, sino que van más allá y reflexionan sobre las posibles implicaciones que pueden generarse; como respuestas más frecuentes están la depresión y el suicidio, hechos de gran impacto que han afectado la población juvenil en nuestro país y a la cual se le ha dado gran protagonismo dentro de los medios audiovisuales y escritos por estos días.

A la pregunta N° 3 ¿Qué ventajas considera usted trae consigo, una buena y sana convivencia en el aula de clases? Son pocos los estudiantes que contestan la pregunta de forma correcta, pues la mayoría malinterpretan el cuestionamiento, y en vez de enunciar los beneficios de una convivencia escolar pacífica, plasman los compromisos que están dispuestos a cumplir para mejorar el ambiente en la institución; Aunque al comparar dichas respuestas con las obtenidas de la pregunta realizada en el numeral 5 del cuestionario 1 por su similitud, siguen quedando en evidencia fallas a la hora de identificar qué cambios se pueden presentar si hay un cambio de actitud por parte del estudiantado, las últimas respuestas, es decir, las obtenidas en el post-test, hay una mayor justificación, relacionando causa-efecto.

A la pregunta N° 4 ¿De qué manera está dispuesto (a) a aplicar lo aprendido durante los talleres con sus compañeros de clase? Todos los estudiantes indican estar dispuestos a mejorar en algunos aspectos personales y así contribuir para que la convivencia escolar sea lo más armoniosa posible y el matoneo escolar disminuya de forma considerable en la institución educativa, aspecto clave de esta evaluación de impacto pues se vislumbra la intención que tienen la gran mayoría de asumir su responsabilidad como personas y estudiantes, lo que se traduce a su vez en el logro del objetivo propuesto al inicio de sensibilizar la población frente a la problemática.

A la pregunta N° 5 ¿Por qué razones cree usted que una persona insulta y agrede a sus compañeros? ¿Considera correcto este comportamiento? Existe unanimidad en los estudiantes al expresar que no están de acuerdo con ese comportamiento y que lo consideran inaceptable, y aunque mencionan diversos motivos, señalan los problemas familiares como la principal razón por la que algún NNA ejerce acoso a otro compañero de clases. Con esta pregunta particularmente se estaba evaluando lo aprendido durante el taller n. 1 específicamente, en el que se exponían las características del matoneo escolar, las razones que lo provocan, el comportamiento del victimario y la víctima.

Después de estudiar las respuestas de cada una de las preguntas formuladas tanto en el cuestionario 1 como en el cuestionario 2, y de realizar un análisis general, en la que se contrastan entre otras cosas la argumentación, nivel de conocimiento y capacidad de reflexión, es posible identificar que las ideas y señalamientos en el cuestionario 2 o post-test son más elaboradas, lo que deja en evidencia que los estudiantes pasan de tener nociones de lo que es el tema de matoneo escolar, a tener mayor discernimiento al respecto, pues incluso reconocen las diversas formas que hay de acoso escolar, y no se limitan como

en un comienzo a asociarlo únicamente con maltrato físico o cualquier conflicto suscitado en el aula; dominio del tema que también se identifica, a través de las preguntas que solicitan enunciar las consecuencias o posibles ventajas de mitigar la violencia escolar, ya que los estudiantes no solo se centran en la problemática como tal, también están en condiciones de inferir, deducir y/o asociar ideas relacionadas, y así emitir una opinión, lo que además puede ser considerado con un indicador de sensibilización al respecto, pues los NNA tienen presente las implicaciones que el matoneo escolar puede generar, tal y como se demuestra en una de las preguntas del cuestionario 2, ello además anudado al interés y compromiso por parte de todos los estudiantes de contribuir activamente en la lucha que se adelanta en todos los contextos educativos para frenar la situación en referencia.

Es de resaltar igualmente, que pese a la poca estructuración de ideas que dificulta la argumentación de las respuestas sobre todo en el primer cuestionario aplicado, con el post-test se puede identificar que la gran mayoría de estudiantes señalan al diálogo como la principal y más efectiva vía para solucionar no solo el matoneo sino cualquier tipo de conflicto, señalando además que la violencia solo genera más violencia, este hecho es altamente significativo en esta evaluación, pues demuestra cambios positivos en la forma de pensar, nivel de introspección y resolución de conflictos, esto en gran medida conseguido porque los jóvenes fueron contextualizados, demostrándoles a través de historias de vida de jóvenes no solo colombianos sino quindianos, que el matoneo es una realidad en la mayoría de instituciones educativas, en el que no solo se ven involucrados la víctima y el victimario, también hay unos testigos o “espectadores” que hacen caso omiso de lo que escuchan o ven, de quienes se espera por el contrario contribuyan informando la situación o sirviendo de mediador para que el acoso o intimidación terminen.

En conclusión, a través de esta evaluación de impacto realizada a la jornada B y el informe trimestral de efectividad, puede considerarse que la labor realizada hasta el momento ha resultado exitosa, ya que fueron alcanzados todos los objetivos estipulados al principio, logrando que la población capacitada, es decir, los estudiantes que cursan 6°, 7° u 8° además de poseer la información más relevante del matoneo escolar, lograran sensibilizarse respecto a ello, siendo una gran estrategia para que inicien cambios por iniciativa propia que favorezcan el ambiente escolar.

Por otra parte para valorar el conocimiento previo a los talleres, fue realizado a los estudiantes de grado 9°, 10° y 11° que conformaban la jornada A, un examen compuesto por siete preguntas de selección múltiple, el cual permitió establecer que los jóvenes en su gran mayoría presentaban confusiones en lo concerniente a la problemática y tipos de violencia escolar, desconocían además la existencia de una nueva ley que tiene como principal finalidad mitigar el acoso al interior de las instituciones educativas; todo ello tenido en cuenta al momento de ejecutar las actividades, pues dicha información fue ampliada y de esta forma aportar para que los estudiantes estuviesen mejor capacitados en un tema que les afecta directamente.

Aunque se tenía programado llevar a cabo tres talleres con esa jornada, a raíz de una serie de retrasos y problemas en la logística y el tiempo, solamente fueron realizados dos y una actividad de cierre con los salones que presentaban mayores conflictos en la convivencia, sin embargo a través del cortometraje realizado como estrategia de evaluación posterior, fue posible encontrar que los resultados en general fueron los esperados; Aquel video construido, recopila diversas opiniones de estudiantes escogidos de forma aleatoria, para que dieran a conocer sus ideas no solo acerca del matoneo escolar, sino también del

uso de sustancias psicoactivas, al ser dicha temática parte de un proyecto alterno de prevención adelantado por la Defensoría del Pueblo en la misma institución educativa.

De esta modo, quedo en evidencia significativos avances en lo referente a los conocimientos y la sensibilización acerca de ambas problemáticas de gran impacto para la población académica y juvenil, ya que fue posible identificar mayor dominio, elocuencia, capacidad de argumentación y reflexión, lo cual denota cambios positivos, pues con los talleres y espacios de interacción, la percepción del matoneo escolar fue cambiando de tal forma que hay mayor compromiso y menos tolerancia con el tema, uno de los objetivos principales propuestos al inicio del ciclo actividades.

Conclusiones

La importancia de realizar la pasantía social en la Defensoría del Pueblo, a través de las actividades preventivas ejecutadas en las instituciones educativas, puntualmente con el colegio “*Rufino José Cuervo*” se justifica en la existencia de diversas problemáticas presentes en la población estudiantil de la misma, entre ellas el acoso escolar, por tanto fueron abordados aspectos como la tolerancia, respeto, convivencia y la conciliación como herramientas efectivas de resolución de conflictos al interior de los grupos.

No obstante se debe tener en cuenta en primer lugar que dichas actividades no solucionan o solventan en su totalidad las dificultades presentes en el aula, ya que a lo largo de la aplicación de los talleres fueron identificadas varias dificultades a nivel individual en los estudiantes, que provocan entre otras cosas, comportamiento inadecuado, bajo nivel de

adaptabilidad, incidiendo esto de forma negativa en la convivencia y tolerancia del grupo en general. La pasantía asumida desde la psicología social de la educación busca primordialmente orientar y sensibilizar al estudiantado, trabajando grosso modo desde el comportamiento del estudiante en relación a su grupo de pares, dando herramientas para el adecuado establecimiento de habilidades; sin embargo ello podría tener mejores resultados si de forma alterna se abordara el aspecto individual del alumno, su núcleo familiar y ambiente de socialización.

A pesar de ello, es posible afirmar gracias a las diversas opiniones de padres de familia, docentes y estudiantes, además de los resultados de la evaluación de impacto, que las actividades realizadas a lo largo de todo el año lectivo fueron positivas y enriquecedoras para la población objeto de intervención, toda vez que dicha comunidad académica se encuentra capacitada en el tema de matoneo escolar, pues conocen las implicaciones, rutas de atención y estrategias a utilizar para que esta problemática disminuya, sumado a la sensibilización y actitud de compromiso fomentada entre los estudiantes, no solo por los talleres ejecutados como parte de la pasantía en la Defensoría del Pueblo, también gracias a los directivos del plantel los cuales a través de publicidad alusiva a la cero tolerancia frente al acoso o intimidación, fueron generando un ambiente de transformación; todo encaminado en lograr la receptividad de los jóvenes para que aquello inculcado sea puesto en práctica y de esta forma las cifras disminuyan y sean congruentes con el mensaje que ha sido transmitido con tanto énfasis durante todo el año.

En lo referente a la efectividad y cumplimiento, el balance es satisfactorio pues se ejecutaron la mayor parte de actividades programadas, no fueron llevado a cabo en su totalidad por una serie de fallas en la logística y/o coordinación de la institución educativa,

lo que atraso de manera significativa el trabajo presupuestado y provoco el recorte de las actividades aplicadas a los estudiantes; no obstante, el impacto o cambio esperado en los jóvenes no se vio alterado, por el contrario, cada dinámica aplicada al tener un propósito y/o enseñanza puntual, genero el interés de gran número de estudiantes.

Para finalizar es de resaltar los beneficios personales y profesionales que trajo consigo la realización de la pasantía social pues durante su cumplimiento se han desarrollado y/o afianzando habilidades para el manejo de intervenciones grupales, dominio de temas actuales y trabajo en equipo, ello ligado a aptitudes de gran importancia para el aspecto laboral como la responsabilidad, disposición, empatía y tolerancia. Así pues, se concluye con un proyecto que aporto desde el comienzo una experiencia enriquecedora y llena de retos que colocaron a prueba los recursos intelectuales y humanos que se tenían.

Recomendaciones

Debido a la importante labor que una entidad con prestigio y credibilidad como es la Defensoría del Pueblo puede llegar a desarrollar en todo el departamento, informando a través de talleres lúdicos en población vulnerable temas de interés, resultaría conveniente abarcar mayor número de instituciones educativas, centros penitenciarios y demás, pues hasta el momento no se ha tenido gran cobertura ya que se ha optado por lograr énfasis y profundidad en el lugar escogido para ser capacitado; por tal motivo muchos lugares que requieren este tipo de actividades preventivas no logran acceder a ellas, además el hecho de trabajar durante todo un año si bien aumenta las probabilidades de sensibilización e impacto esperados, también se convierte en un factor contraproducente pues es posible que

la población pierda el interés y se redunde más de lo debido en los temas tratados, incluso el factor motivacional del pasante se puede ver afectado, siendo ello puntos de incidencia negativos que dificulta lograr los objetivos propuestos.

Por esta razón sería más conveniente, capacitar un mayor número de instituciones educativas aunque el hincapié no sea el mismo, es decir, reducir la cantidad de talleres, ejecutando preferiblemente solamente uno, el cual abarque no solo la problemática como tal sino las soluciones más viables; De igual forma otra opción es comenzar el ciclo de actividades con instituciones educativas pequeñas, ello haciendo alusión al número de estudiantes que poseen, pues de esta manera se agilizaría el trabajo y por ende el tiempo destinado a la pasantía tendría un mejor aprovechamiento.

Referencias bibliográficas

Avilés, José María (s.f). Bullying, intimidación y maltrato entre el alumnado, pp. 18-30

Chaux, Enrique (2002). *Buscando pistas para prevenir la violencia urbana en Colombia:*

Conflictos y agresión entre niños (as) y adolescentes de Bogotá, Revista de estudios sociales Uniandes. Recuperado de:

<http://res.uniandes.edu.co/view.php/504/view.php>

Collell, Jordi (2003). *El maltrato entre iguales en el parvulario: una aproximación al*

fenómeno a la victimización relacional. Recuperado

de:www.xtec.cat/~jcollell/ZAP%207.pdf

Defensoría del Pueblo (2013) *Encuentro defensorial Iberoamericano* (s.f) Recuperado de:

<http://www.defensoria.org.co/red/avisos/quince.php>. p, 1

Montero, M. (1984). *La psicología comunitaria: orígenes, principios y fundamentos teóricos*. Revista Latinoamericana de Psicología, pp. 387-400.

Ortega, Rosario y colaboradores (1997). *La convivencia escolar que es y cómo abordarla. Programa Educativo de Prevención de Maltrato entre compañeros y compañeras*. Andalucía (España), Edición: Consejería de Educación y ciencia. 2009

Secretaria de Educación del departamento del Quindío (2012). *Presentación Power point- Matoneo –*

Trautmann, M. Alberto (2008). *Maltrato entre pares o “bullying”. Una visión actual*.

Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062008000100002

UNID, (s.f), *Los 4 periodos de desarrollo de Piaget*. Recuperado de:

moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/maestria_en_educacion/teo_aprendiz_instruc/documentos/DesarrolloPiaget2.pdf

Yubero, J.Santiago, Larragaña, Elisa y Morales, Francisco (2003) *Dimensiones psicosociales de la educación*. Recuperado de:

[http://books.google.com.co/books?id=AwYIq11wtjIC&pg=PA628&dq=Bar-Tal+y+Saxe+\(1981\)+introdujeron+la+distinci%C3%B3n+entre+psicolog%C3%AD](http://books.google.com.co/books?id=AwYIq11wtjIC&pg=PA628&dq=Bar-Tal+y+Saxe+(1981)+introdujeron+la+distinci%C3%B3n+entre+psicolog%C3%AD)

Bibliografía

- American Psychological Association, (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. Trad. por Miroslava Guerra Frías. 3° ed. México: Editorial El Manual Moderno.
- Avilés, José María (s.f). *Bullying, intimidación y maltrato entre el alumnado*, pp. 18-30
- Chaux, Enrique (2002). Buscando pistas para prevenir la violencia urbana en Colombia: Conflictos y agresión entre niños (as) y adolescentes de Bogotá, Revista de estudios sociales Uniandes. Recuperado de:
<http://res.uniandes.edu.co/view.php/504/view.php>
- Carrasco, Navas (s.f). *El acoso escolar a través de las nuevas tecnologías, el cyberbullying*. p. 1. Recuperado de: ticemur.fintegra.org/comunicaciones/virtuales/06.pdf
- Collell, Jordi (2003). *El maltrato entre iguales en el parvulario: una aproximación al fenómeno a la victimización relacional*. Recuperado de:
www.xtec.cat/~jcollell/ZAP%207.pdf
- Cubias, Aurora (s.f). *El trabajo en equipo*. p. 1. Recuperado de:
www.isd.org.sv/publicaciones/documents/Trabajoenequipo_001.pdf
- Defensoría del Pueblo (2013) *Encuentro defensorial Iberoamericano* (s.f) Recuperado de:
<http://www.defensoria.org.co/red/avisos/quince.php>. p, 1
- El nuevo siglo.co (2012, párr., 3). *El ABC de la ley contra el matoneo escolar*. Recuperado de: <http://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/12-2012-el-abc-de-la-ley-contra-el-matoneo.html>

Montero, M. (1984). *La psicología comunitaria: orígenes, principios y fundamentos teóricos*. Revista Latinoamericana de Psicología, pp. 387-400.

Ortega, Rosario y colaboradores (1997). *La convivencia escolar que es y cómo abordarla. Programa Educativo de Prevención de Maltrato entre compañeros y compañeras*. Andalucía (España), Edición: Consejería de Educación y ciencia. 2009

Secretaria de Educación del departamento del Quindío (2012). *Presentación Power point- Matoneo –*

Trautmann, M. Alberto (2008). *Maltrato entre pares o “bullying”*. Una visión actual.

Recuperado de:http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062008000100002

UNID, (s.f), *Los 4 periodos de desarrollo de Piaget*. Recuperado de:

moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_md/maestria_en_educacion/teo_aprendiz_instruc/documentos/DesarrolloPiaget2.pdf

Yubero, J.Santiago, Larragaña, Elisa y Morales, Francisco (2003) *Dimensiones*

psicosociales de la educación. Recuperado de:

[http://books.google.com.co/books?id=AwYIq11wtjIC&pg=PA628&dq=Bar-](http://books.google.com.co/books?id=AwYIq11wtjIC&pg=PA628&dq=Bar-Tal+y+Saxe+(1981)+introdujeron+la+distinci%C3%B3n+entre+psicolog%C3%AD)

[Tal+y+Saxe+\(1981\)+introdujeron+la+distinci%C3%B3n+entre+psicolog%C3%AD](http://books.google.com.co/books?id=AwYIq11wtjIC&pg=PA628&dq=Bar-Tal+y+Saxe+(1981)+introdujeron+la+distinci%C3%B3n+entre+psicolog%C3%AD)

