

Estrategias de afrontamiento implementadas por los docentes de básica secundaria de la I.E.  
Centenario de la ciudad de Pereira, Risaralda, para hacer frente a agresiones por parte de los  
estudiantes

Elaborado por

Liliana Ortega Idárraga

31998914

Especialización en Educación Superior a Distancia

Asesora

Sandra Liliana Miranda Martínez

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA-UNAD

ESCUELA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN-ECEDU

Pereira, Risaralda. Mayo de 2018

## Tabla de contenido

Introducción .....	1
Justificación .....	4
Definición Del Problema .....	6
Pregunta de investigación .....	8
Objetivos .....	9
Objetivo General .....	9
Objetivos Específicos.....	9
Línea de investigación .....	9
Marco Teórico y conceptual .....	10
Aspectos Metodológicos .....	19
Método de la investigación .....	19
Técnicas de investigación .....	19
Población.....	21
Fases de la investigación.....	22
Fase de muestreo .....	23
Fase exploratoria.....	23
<b>Desarrollo y Aplicación</b> .....	23
<b>Variables a evaluar</b> .....	25
Recolección de datos.....	26
<b>Bibliografía</b> .....	47
Anexos .....	50
Test a aplicar .....	51

## Índice de tablas

Tabla 1. Técnica de investigación, población, objetivo.....	21
Tabla 2. Claves de corrección e interpretación .....	26
Tabla 3. Resultado de la encuesta (test CSI) .....	29

## Índice de figuras

Figura 1. Tendencias de cada sujeto frente a sus respuestas.....	30
Figura 2. Detallado de tendencias por respuestas centradas en el problema.....	30
Figura 3. Detallado de tendencias por respuestas centradas en la emoción.....	31
Figura 4. Sujeto 1.....	32
Figura 5. Sujeto 2.....	33
Figura 6. Sujeto 3.....	34
Figura 7. Sujeto 4.....	35
Figura 8. Sujeto 5.....	36
Figura 9. Sujeto 6.....	37
Figura 10. Sujeto 7.....	38
Figura 11. Sujeto 8.....	39
Figura 12. Sujeto 9.....	40
Figura 13. Sujeto 10.....	41
Figura 14. Sujeto 11.....	42
Figura 15. Detallado de tendencias grupales por respuestas centradas en la emoción.....	43
Figura 16. Detallado de tendencias grupales por respuestas centradas en el problema.....	44

<b>Resumen analítico especializado ( RAE)</b>	
<b>Título</b>	Estrategias de afrontamiento implementadas por los docentes de básica secundaria para hacer frente a agresiones por parte de los estudiantes.
<b>Modalidad de trabajo de grado</b>	Proyecto de investigación
<b>Línea de investigación</b>	Se ubica dentro de las líneas funcionales en “Educación y desarrollo humano”, de la Escuela de Ciencias de la Educación y aporta en el área temática de desarrollo humano, educación y resiliencia, en la medida que establece diferentes formas de respuesta de los docente frente a situaciones adversar además de identificar acciones resilientes implementadas por los sujetos. Al especialista en Educación Superior a Distancia le permite acrecentar su comprensión ante situaciones y problemáticas sociales que afectan en la actualidad a la educación.
<b>Autor RAE</b>	Liliana Ortega Idárraga
<b>Fecha</b>	Mayo 2018
<b>Palabras claves</b>	Conductas de agresión, Profesores, Estrategias de Afrontamiento, Estilos de Afrontamiento, Resolución de Problemas, Reestructuración cognitiva, Apoyo Social, Retirada Social, Autocrítica, Pensamiento Desiderativo.
<b>Descripción</b>	Proyecto de investigación para optar por el título de Especialista en Educación Superior a Distancia, ofertado por la Escuela de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia y cuyo eje de interés gira alrededor de la problemática social del matoneo o bullyng dirigido hacia los docentes de la básica secundaria. Se indaga sobre las diferentes respuestas dadas por los sujetos en términos de estrategias de afrontamiento, las cuales les permiten el empleo de acciones y reacciones para mitigar o resolver las situaciones de agresión de las cuales son víctimas. Contiene el análisis de datos recolectados a través de una encuesta, la cual permite evidenciar la disposición de respuestas por parte de los docentes frente a situaciones adversar. Las tendencias de respuesta se analizan como estrategias de afrontamiento centradas en el problema o centradas en la emoción. El tema de investigación surge como un deseo de explorar las respuestas de tipo cognitivo, emocional y conductual presentes en los docentes de básica secundaria de la Institución Educativa Centenario y las acciones resilientes implementadas para hacer frente a situaciones tipificadas como matoneo.
<b>Fuentes</b>	Para el desarrollo dela investigación se utilizaron las siguientes fuentes principales:

	<p>Mendoza, B. (2011). <a href="http://www.redalyc.org/pdf/1339/133920896007.pdf">www.redalyc.org</a>. Obtenido de <i>Bullying entre Pares y el Escalamiento de Agresión en la Relación Profesor-Alumno</i>: <a href="http://www.redalyc.org/pdf/1339/133920896007.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/1339/133920896007.pdf</a>. Se demuestra claramente el porcentaje de bullying entre pares, y entre alumnado y profesorado, ambos medidos desde la percepción del alumnado, con la intención de plantear un análisis crítico frente a los niveles de afrontamiento de cada profesor. Ya en: Piñuel, I. (2006). <a href="http://www.eldefensordelprofesor.es">www.eldefensordelprofesor.es</a>. Obtenido de <i>Estudio Cisneros VIII, violencia contra profesores en la enseñanza pública de la comunidad de Madrid</i>: <a href="http://www.eldefensordelprofesor.es/wp-content/uploads/2015/02/informe_cisneros_VIII.pdf">http://www.eldefensordelprofesor.es/wp-content/uploads/2015/02/informe_cisneros_VIII.pdf</a>. El profesor Piñuel desarrolla el estudio Cisneros donde se manifiesta detalladamente los tipos de agresiones a maestros por parte de alumnos en el aula de clase: Y en: Vázquez, C., Crespo, M., &amp; Ring, J. M. (2000). <a href="http://www.psicosocial.net">http://www.psicosocial.net</a>. Obtenido de <i>Capítulo 31 - Estrategias de afrontamiento</i>: <a href="http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file">http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file</a>. Se recopilan varios estudios relacionados con las agresiones reportadas y se plantean los métodos de afrontamiento de cada individuo afectado en el salón de clase. En Cano García, F.J., Rodríguez Franco, y García Martínez, J (2007). <i>Adaptación española del inventario de Estrategias de Afrontamiento</i>, se describe el test mediante el cual se devela la tendencia de respuestas de los sujetos frente a situaciones que le resultan estresantes: de otro lado, Martínez Ramón, J. (2015), en su investigación titulado “ <i>Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento</i>”; describe las estrategias implementadas por docentes para hacer frente al stress generado a partir de su quehacer profesional, a partir de la propuesta de Lazarus y Folkman, por ultimo, Cano, Rodriguez y García (2006), aportan una adaptación del <i>Inventario de estrategias de afrontamiento (CSI)</i> propuesto por Tobin, Holroyd, Reynold y Kigal.</p>
<p><b>Contenido</b></p>	<p>La presente investigación puede ser el punto de partida para la implementación de acciones de tipo preventivo o intervención en las comunidades educativas del municipio de Pereira frente a situaciones de agresión a docentes por parte de los estudiantes. Las circunstancias de agresión, repercuten negativamente en la salud física y emocional de los profesores, los cuales, manifiestan su malestar en diversas formas: enfermedades, stress, desmotivación, alteraciones emocionales, bajo</p>

	<p>desempeño laboral, miedos y fobias. Las instituciones Educativas de carácter oficial, no son ajenas a esta problemática, por lo cual, la presente investigación ilustra la situación de los profesores víctima de cualquier tipo de agresión en Pereira y en especial la IE Centenario, donde deben ser visualizada de tal forma que su análisis, sirva de insumo para la implementación y desarrollo de alternativas de asistencia y protección a fin de garantizar el normal desempeño de sus labores docente, así mismo como su integridad personal. Finalmente, en este trabajo se pretende identificar las diferentes estrategias de afrontamiento implementadas por los docentes de tipo centradas en el problema o centradas en la emoción de los profesores de la Institución Educativa Centenario.</p> <p>Los profesores de la institución educativa, han reportado al comité de convivencia, eventos relacionados con agresiones dentro y fuera del aula, en las cuales, ellos han sido la víctima y sus estudiantes han obrado como victimarios, en busca de implementar los mecanismos o activar los protocolos de solución a dicha situación a la luz del decreto 1620 y las funciones del comité de convivencia institucional.</p>
<p><b>Metodología</b></p>	<p>En la fase empírica de la investigación se pretendió determinar cuáles han sido las situaciones en donde los profesores han sido víctimas de conductas de agresión por parte de estudiantes y las respuestas dadas a dicha situación en términos de estrategias de afrontamiento. La fase de muestreo determina la población a 11 docentes en los niveles de educación básica secundaria, adscritos como profesores de planta a la institución educativa antes mencionada. La fase exploratoria abarca la revisión bibliográfica acerca de las conductas de matoneo por parte de los estudiantes infringidos a sus docentes y las estrategias de afrontamiento implementadas por las víctimas</p> <p>Durante el diseño y ejecución de la investigación, se establecen los momentos de recolección de datos,</p>
<p><b>Conclusiones</b></p>	<p>Los sujetos de la muestra, 11 docentes de la básica secundaria de la Institución Educativa Centenario, ubicada en la ciudad de Pereira, presentan una tendencia en sus estrategias de afrontamientos centradas en el problema hacia la resolución del mismo. En relación a las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, la tendencia del grupo de docentes, se inclina hacia respuestas de apoyo social, lo cual implica la búsqueda de soporte en las relaciones sociales que ha establecido con los miembros del colectivo próximo (compañeros de trabajo, amistades cercanas, familiares, compañero sentimental, etc.</p>
<p><b>Referencias bibliográficas</b></p>	<p>Cano García, F.J., Rodríguez Franco, L. y García Martínez, J. (2007). Adaptación española del Inventario de</p>

Estrategias de Afrontamiento. Actas Españolas de Psiquiatría, 35 (1), 29-39.

CORPORACION PAES - PROYECTO ALTERNATIVO DE EDUCACIÓN Y SOLIDARIDAD. (Octubre de 2010). [www.ciudadpereira.com](http://www.ciudadpereira.com). Obtenido de PROBLEMÁTICA DE LA VIOLENCIA ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA:  
<http://www.ciudadpereira.com/2010/11/problematika-de-la-violencia-escolar-en.html>

De Vera Estévez, M. d. (2004). [www.moldesmentales.com](http://www.moldesmentales.com). Obtenido de La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos:  
<http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>

Dworkin, A.G., C.A., & Telschow. (1998). Miedo, victimización y estrés entre maestros de escuelas públicas urbanas. Obtenido de Revista de comportamiento organizacional:  
<https://books.google.com.co/books?id=999vCQAAQB-AJ&pg=PA101&lpg=PA101&dq=Dworkin,+Haney,+%26+Telschow&source=bl&ots=LAG49J4MM7&sig=kECWpkL8n8L6dCrefVF5rQZgu1U&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP-pHbsP3TAhXF5yYKHf7TB7UQ6AEIITAA#v=onepage&q=Dworkin%2C%20Haney%2C%20%26%26>

Fagundes, C., Crespo, Á., & Guareschi, P. (Diciembre de 2013). <http://www.scielo.org.ve>. Obtenido de Violencia psicológica y asedio moral vertical ascendiente en dos escuelas públicas de Porto Alegre, Brasil:  
[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382013000200003](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000200003)

Gantiva, C., Jaimes, S., & Villa, M. (2010). [www.scielo.org.co](http://www.scielo.org.co). Obtenido de Síndrome De Burnout Y Estrategias De Afrontamiento En Docentes De Primaria Y Bachillerato:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2010000200003&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2010000200003&script=sci_abstract&tlng=es)

Gómez, A. (2017). [www.comie.org.mx](http://www.comie.org.mx). Obtenido de XII CONGRESO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. VIOLENCIA DE ALUMNOS HACIA LOS MAESTROS EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA EN COLIMA:  
<http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v12/doc/1227.pdf>

Kauppi, T., & Pörhölä, M. (09 de 05 de 2012). [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com). Obtenido de School teachers



	<p>bullied by their students: Teachers' attributions and how they share their experiences:  <a href="http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0742051X1200087X">http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0742051X1200087X</a></p> <p>Martínez Ramón, J. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. <i>Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones</i>, 31 (1), 1-9.</p> <p>Mendoza, B. (2011). <a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a>. Obtenido de Bullying entre Pares y el Escalamiento de Agresión en la Relación Profesor-Alumno:  <a href="http://www.redalyc.org/pdf/1339/133920896007.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/1339/133920896007.pdf</a></p> <p>Montoya, P., &amp; Moreno, S. (Enero - Abril de 2012).  <a href="http://www.scielo.org.co">http://www.scielo.org.co</a>. Obtenido de Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement:  <a href="http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf">http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf</a></p> <p>Piñuel, I. (2006). <a href="http://www.eldefensordelprofesor.es">www.eldefensordelprofesor.es</a>. Obtenido de ESTUDIO CISNEROS VIII VIOLENCIA CONTRA PROFESORES CONTRA PROFESOR EN LA ENSEÑANZA PUBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID: <a href="http://www.eldefensordelprofesor.es/wp-content/uploads/2015/02/INFORME_CISNEROS_VIII.pdf">http://www.eldefensordelprofesor.es/wp-content/uploads/2015/02/INFORME_CISNEROS_VIII.pdf</a></p> <p>Rodríguez, F., Estrada, C., Rodríguez., &amp; RBringas, C. (2014).  <a href="http://www.https://dx.doi.org/10.1590/1678-7153.201427301">http://www. https://dx.doi.org/10.1590/1678-7153.201427301</a>. Adaptación del Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) a la población penitenciaria de México. <i>Psicología: Reflexão e Crítica</i>, 27(3), 415-423e</p> <p>Vázquez, C., Crespo, M., &amp; Ring, J. M. (2000).  <a href="http://www.psicosocial.net">http://www.psicosocial.net</a>. Obtenido de Capítulo 31 - Estrategias de afrontamiento:  <a href="http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file">http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file</a></p>
--	---

## **Introducción**

Este trabajo, es una forma de plantear una problemática presente en las instituciones educativas, la cual contiene una situación difícil de tipo social como lo es la violencia en las aulas de clase dirigida hacia los docentes. Puede considerarse como punto de partida para dilucidar los estilos o estrategias de afrontamiento implementadas por los educadores a la hora de enfrentar las formas de agresión provenientes de estudiantes. Los docentes, población estudio del trabajo se encuentran vinculados al nivel de básica secundaria.

Se identifican los estilos o estrategias de afrontamiento desarrolladas por diversos profesionales a nivel mundial y que permiten afrontar o minimizar el impacto ocasionado, además de las posibles afectaciones en su salud física y mental en respuesta al estímulo agresor.

Las agresiones ocasionadas a docentes por parte de los estudiantes, de forma consciente o inconsciente, requiere implementar una serie de reacciones por parte de las víctimas en busca de un adecuado manejo de las situaciones desafiantes de su contexto. Los docentes, de acuerdo a las diferentes formas de reacción, logran paliar los efectos negativos o devastadores que le ocasiona dicha situación.

La presente investigación se desarrolla con la intención de identificar los estilos de afrontamiento centrado en el problema o centrado en la emoción, implementados por los docentes de básica primaria de la Institución Educativa Centenario de la Ciudad de Pereira para hacer frente a las agresiones por parte de sus estudiantes.

El reconocimiento de los estilos de afrontamiento reviste importancia para una comunidad que busca hacer frente a las agresiones por parte de sus estudiantes en busca de optimizar las condiciones laborales y de desempeño profesional.

Las respuestas de los docentes ante las agresiones por parte de los estudiantes, son el eje central del presente trabajo y sirven de insumo para un mejor entendimiento de las actuales condiciones a las cuales se ven enfrentados en su quehacer profesional. Las contribuciones que proporciona este estudio, podrían ser replicadas y consideradas en otros contextos con las mismas necesidades.

La recolección de información se realiza a través de un test, denominado “Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI); adaptado por Cano, Rodríguez y García, (2006); a partir de la propuesta de Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, (1989), el cual permite identificar las diferentes conductas de respuesta en ocho estrategias primarias y su posterior agrupación en dos estrategias secundarias, las cuales asumen los docentes para hacer frente a las agresiones de las cuales han sido o son víctimas durante el ejercicio de su profesión.

Estas respuestas se denominan “Estrategias de Afrontamiento”, y se determinan en relación a aquellas centradas en el problema o centradas en la emoción, de esta forma se evidencia la aplicación de las estrategias de afrontamiento de manera eficiente y eficaz en paralelo con investigaciones desarrolladas a nivel mundial.

Se evalúa dentro del contexto específico el significado de los resultados obtenidos a fin de esclarecer la situación particular de la comunidad educativa objeto del estudio.

Los datos obtenidos a partir de la recolección de la información se analizan mediante la triangulación de los mismo y la teoría de estrategias de afrontamiento centradas en la emoción o

centradas en el problema, de forma que se logre establecer la tendencia de cada uno de los sujetos de la población.

## **Justificación**

El proyecto busca identificar desde el ámbito psicosocial, los estilos de afrontamiento generados por los docentes, frente a la agresión recibida por parte de sus estudiantes. Lo anterior permite distinguir la tendencia de los docentes en relación a sus estilos de afrontamiento centrados en la emoción o centrados en el problema. Esta información puede llegar a ser útil en la medida que se utilice para visualizar la problemática, aportar en los criterios para su entendimiento, generar sugerencias y recomendaciones que favorezca el ambiente escolar, laboral y personal de los involucrados.

La investigación se enmarca dentro de las líneas funcionales en “Educación y desarrollo humano”, de la Escuela de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia y contribuye en el área temática de desarrollo humano, educación y resiliencia. Aporta criterios para establecer las diferentes formas mediante las cuales los docentes, inmersos en los procesos de educación, enfrentan situaciones adversas como las agresiones de las cuales son víctimas por sus estudiantes en el entorno laboral. De otro lado, identifica las acciones resilientes implementadas para hacer frente a los eventos estresores.

Lo anterior, brinda oportunidad al Especialista en Educación Superior a Distancia de ampliar su conocimiento frente a situaciones y problemáticas sociales que afectan en la actualidad a la educación. Dichas circunstancias pueden llegar a incidir en la salud mental y emocional de los docentes viéndose afectado su desempeño y quehacer profesional. Esta es una problemática presente tanto en instituciones de Educación Superior, como en instituciones a otros niveles de escolaridad, tanto del sector público como privado en nuestro contexto local,

regional y nacional; así mismo generar aportes y recomendaciones que favorezcan el ambiente de convivencia escolar y laboral.

## **Definición Del Problema**

La presencia de violencia escolar en instituciones educativas públicas de la ciudad de Pereira, ha sido documentada por la Corporación PAES-Proyecto Alternativo de Educación y Solidaridad, 2010, a partir de su informe titulado “Problemática de la violencia escolar en las instituciones educativas del municipio de Pereira”. La información contenida en este documento relaciona incidentes de agresiones a la comunidad educativa (estudiantes, Docente, Directivos docentes). Describe situaciones propias ocurridas en la Institución Educativa Villa Santana y la situación de amenazas a docentes del municipio de Pereira, Dosquebradas y el departamento de Risaralda, además de la repercusión en la salud física y emocional de las víctimas.

La identificación de las conductas o estrategias implementadas por los docentes para enfrentar las diferentes situaciones de violencia, debe corresponder con lo planteado por el sistema educativo, el cual hace hincapié sobre la integralidad de los agentes involucrados: docentes, estado, familia, sociedad, escuela y estudiantes. La relación entre estas estructuras no se debe romper, para de esta forma, acceder a una adecuada preservación de un ambiente óptimo en la realización de las actividades propias encomendadas al ámbito educativo.

En Colombia el fenómeno ha sido reportado en numerosas ocasiones por colectivos de maestros agremiados a la Federación Colombina de Educadores y sus filiales, entiéndase como los Sindicatos regionales; además de la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y Defensoría del Pueblo. Unos pocos casos son divulgados por los medios de comunicación y otro tanto son objeto de investigación. En el país, la agresión en las instituciones educativas se ha convertido en una práctica usual entre los miembros de la comunidad educativa y en la cual, los profesores también son víctimas. (López de Mesa-Melo, Carvajal Castillo, Soto Godoy, & Urrea Roa,

2013), establece un 3.1% de estudiantes que reconocen haber agredido a un profesor. En el Estudio Cisneros presentado por el profesor Iñaki Piñuel, se presenta *la violencia como riesgo laboral para los profesores*. (Piñuel, 2006). Dicha realidad debe ser visualizada de tal forma que su análisis e identificación, sirva de insumo en la Institución Educativa Centenario, para la implementación y desarrollo de alternativas de asistencia y protección a fin de garantizar el normal desempeño de las labores docentes, así mismo como la integridad personal.

Los profesores de los niveles preescolar, básica primaria y básica secundaria de la institución educativa Centenario, han reportado a la coordinación académica y de convivencia; así mismo al comité de convivencia, eventos relacionados con agresiones dentro y fuera del aula, en las cuales, ellos han sido la víctima y sus estudiantes han obrado como victimarios. Lo anterior con el fin de poner en conocimiento, buscar e implementar los mecanismos de solución a dicha situación a la luz del decreto 1620, activar las rutas de atención e intervención, además de las funciones del comité de convivencia institucional.

Bajo las directrices consagradas en el Proyecto Educativo Institucional del mencionado centro educativo, la disposición en la resolución de los conflictos se basa en la combinación de estrategias centradas en el problema y estrategias centradas en la emoción. Para el primer caso, según los planteamientos de Lazarus y Folkman (1984), las estrategias se dirigen a la definición del problema, a la búsqueda de soluciones alternativas, a la consideración de tales alternativas con base en su costo y a su beneficio, a su elección y aplicación.

Para las estrategias centradas en la emoción, prevalecen conductas cuya función es la regulación emocional mediante la modificación de la sensación de malestar y estados emocionales surgidos a partir del acontecimiento provocador.



En la práctica, los sujetos implicados en las situaciones de conflicto, tanto en sus roles de víctima como victimario, son involucrados en un diálogo cuyo objetivo será el de identificar el problemas, las causas, consecuencias y alternativas de solución.

Para el caso del docente, se pretende sugerir conductas de respuesta emocional más adecuadas que mejoren el clima escolar y su propia salud física, mental y emocional.

### **Pregunta de investigación**

*¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento implementados por los docentes del nivel básica secundaria de la Institución Educativa Centenario de la ciudad de Pereira, para hacer frente a las agresiones por parte de los estudiantes?*

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Analizar los estilos de afrontamiento, ya sea centrado en el problema o centrado en la emoción que usan los docentes frente a las agresiones por parte de sus estudiantes. .

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las estrategias de afrontamiento centradas en el problema implementadas por los docentes de básica secundaria de la Institución Educativa Centenario de la ciudad de Pereira para enfrentar agresiones por parte de sus estudiantes.
- Identificar las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción implementadas por los docentes de básica secundaria de la Institución Educativa Centenario de la ciudad de Pereira para enfrentar agresiones por parte de sus estudiantes.
- Generar recomendaciones de capacitación y entrenamiento dirigidos a los docentes de la Institución Educativa Centenario en destrezas y habilidades de tipo cognitivo y emocional para hacer frente a situaciones de agresión por parte de los estudiantes.

### **Línea de investigación**

Se ubica dentro de las líneas funcionales en “Educación y desarrollo humano”, de la Escuela de Ciencias de la Educación y aporta en el área temática de desarrollo humano, educación y resiliencia, en la medida que establece diferentes formas de respuesta de los docente frente a situaciones adversar además de identificar acciones resilientes implementadas por los sujetos.

## **Marco Teórico y conceptual**

En la actualidad el tema de la violencia escolar, o también llamada matoneo, acoso escolar , agresión o bullying, ha sido ampliamente debatida e investigada en relación al sufrimiento de estas conductas por parte de los estudiantes, ya sea generada por los mismos estudiantes o por el docente haciendo énfasis en las consecuencias que acarrea para la víctima; así mismo se ha documentado aspectos como: causas, perfiles de los victimarios y tipos de violencia ejercida, también hay documentos que proponen diversas estrategias para prevenir, detectar e intervenir en caso de sus ocurrencias.

El profesor Iñaki Piñuel del Instituto De Innovación Educativa y Desarrollo Directivo de Madrid, en el documento titulado “Informe Cisneros VIII (2006), señala como causa del aumento de la violencia en los centros educativos el abandono de la tarea educativa por parte de los padres y la violencia en la sociedad. Las situaciones más estresantes para los profesores, se presentan por la percepción de indiferencia frente a la violencia en las aulas y la falta de respeto de los alumnos, el 73% de los profesores se encuentran gravemente estresados a causa de la indefensión frente a la violencia en las aulas y el 61,2% frente a la falta de respeto de los alumnos. Los mayores niveles de violencia en los centros de enseñanza se encuentran en los niveles de secundaria y bachillerato, representados mayoritariamente por agresiones de tipo verbal (90,1%), amenazas, coacciones, chantajes e intimidación (32,1) %, de otro lado, el 54% de los profesores, especialmente de bachillerato, manifiesta ser víctima de violencia física o verbal en su sitio de trabajo. En relación a los actos violentos contra los profesores, estos provienen en un 75,1% por parte de los estudiantes y un 36,5% por parte de los padres de los estudiantes, en donde los niveles de secundaria y bachillerato son los de mayor presencia en

relación a los niveles de infancia y primaria; donde su origen se centra en los padres de familia, con una ocurrencia del 45%.

La modalidad de violencia predominante es de tipo verbal en un 60% e intimidación en un 15%, en cuanto a la percepción que tienen los profesores sobre el apoyo por parte de los centros educativos, el 48% manifiesta que es escaso o inexistente.

Las afectaciones en el estado de salud, van dirigidas a la salud mental, en donde el 70% de los profesores, perciben algún tipo de afectación, con mayor prevalencia del síndrome de estrés postraumático (51,7%), ansiedad (42,9%) y depresión (42,7%). Señala el profesor Iñaki Piñuel. (Piñuel, 2006).

Existen referencias bibliográficas que dan cuenta de investigaciones en el campo de las agresiones a profesores por parte de sus alumnos, entre las cuales encontramos, el estudio Cisneros, sobre violencia contra profesores en la enseñanza pública de la comunidad de Madrid, realizada por el profesor Iñaki Piñuel en el año de 2006, en el cual se revela la situación de los profesores de centros públicos de educación infantil y primaria e institutos de enseñanza secundaria, en aspectos como la violencia como riesgo laboral, incidencia de la violencia en los centros educativos, incidencia de actos violentos contra profesores, autores de los actos violentos, modalidad de la violencia, daños psicológicos e incidencia de la violencia escolar contra los alumnos. (Piñuel, 2006).

Un segundo aspecto teórico orienta esta investigación a señalar el estudio realizado por Alexandra Marqués Pinto, María Luisa Lima Y Adelina López Da Silva, sobre Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses, en donde se encuentra que el 54 % de los profesores señalan a su profesión como muy o extremadamente generadora de estrés a partir

de los problemas relacionados con la indisciplina de los estudiantes. (Lima, Marqués, & López, 2005).

Mendoza González, publica en la Revista de Psicología Iberoamérica en el 2011, volumen 19 y titulado *Bullyng Entre Pares Y El Escalamiento De Agresión En La Relación Profesor-Alumno*; el resultado de estudios sobre el bullyng en la relación profesor-alumno, aclarando que son escasos en el Reino Unido y cita a Andrew A. Terry, quien encontró que el 89.9% de los profesores de secundaria evaluados han sido víctima de agresiones por parte de sus alumnos, siendo los profesores con menos experiencia en el área, quienes son más victimizados, el 9,9% tienen conocimiento del padecimiento de esta situación en uno de sus colegas y el 51.4% reconoce que el bullyng va en la dirección profesor-alumno. (Mendoza, 2011).

Esta investigación adopta su fundamento teórico en la tesis para optar al grado de magíster en políticas públicas presentada por Matías Martínez de la Universidad De Chile, la cual ilustra claramente los determinantes de la victimización escolar, en el mencionado trabajo, el señor Martínez afirma que *diversas investigaciones, realizadas en distintos países del mundo, han mostrado que ser víctima (o victimario) de violencia reiterada en la escuela se relaciona al desarrollo de múltiples problemas psicosociales en niños y jóvenes*. (Martínez M. , 2014). De esta forma, Martínez conceptúa e ilustra claramente la necesidad de realizar una perspectiva teórica de la violencia en las escuelas, así mismo demuestra la necesidad de detallar algunas políticas anti-violencia escolar a nivel nacional alrededor del mundo y para su objeto de estudio el caso en Chile. Para finalizar muestra un análisis de aplicación de un instrumento de medición frente a los casos de violencia escolar reportada y plantea las respectivas conclusiones y recomendaciones de políticas públicas.

Moshe Zeidner y Hammer A., definen el afrontamiento *como características o conductas en curso que capacitan a los individuos para manejar los estresores de forma más efectiva, experimentar pocos síntomas o que éstos sean menos severos una vez expuestos al estresor, o recuperarse más rápidamente de la exposición.* (Morán, Landero, & González, 2009).

Se denominan estrategias de afrontamiento a las acciones de los individuos tendientes a frenar, amortiguar, y si es posible anular, los efectos de las situaciones amenazantes. Sin embargo, algunos autores hablan de estilos, o recursos, además de estrategias de afrontamiento.

Bonifacio Sandín en *El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales* publicado en la revista *International Journal of Clinical and Health Psychology*, vol. 3, núm. 1, enero, 2003, indica que las formas de afrontamiento proporcionan pautas para explicar las diferencias en la adaptación al estrés; también tienen que ver con las diferencias que se dan entre los individuos en la mayor o menor exposición a los estresores sociales; además, hace la diferencia entre estrategias, estilos y recursos. (Sandín, 2003)

Se han utilizado diferentes términos para detallar las formas de abuso y violencia tanto mentales como física, dirigidas a los profesores por sus alumnos, entre las cuales se encuentran los términos, intimidación, victimización (Dworkin, A.G., C.A., & Telschow, 1998), intimidación, acoso (Kauppi & Pörhölä, 2012) y ataques a la integridad física de los profesores citado de Ji-Kang Chen y Ron Avi Astor en *Violencia De Alumnos Hacia Los Maestros En La Educación Secundaria En Colima* por Antonio Gómez Nashiki. (GÓMEZ, 2017) Se utilizará el término violencia contra los profesores, entendido como el abuso y la violencia de las cual son víctima los docentes tanto física como psicológica por parte de sus estudiantes; además como

una forma de sometimiento, por uno o más estudiantes y la interpretación como una acción de agresión de naturaleza verbal o física. (Kauppi & Pörhölä, 2012).

En *School teachers bullied by their students: Teachers attributions and how They share their experiences*, publicada en *Teaching and teacher education* 28; sus autores Kauppi, T & Porhola, M., realizan una exploración de las experiencias intimidatorias, interpretación de las causas, formas de reacción y la selección de las personas con las cuales los profesores comparten este tipo de experiencias. Para este estudio, se contó con la participación de profesores en Finlandia y se establece que la victimización de los maestros por los estudiantes se da a través de una comunicación verbal insultante, en las cuales están presente los comentarios obscenos e inapropiados, nombres insultantes, insolencia deliberada y burla, o intimidación por medios no verbales como gestos insultantes, risas dirigidas a ellos, imitación de algún modo sus gestos característicos, interrupciones en el aula de clases, renuencia a cooperar, negación al profesor, comentarios difundidos por los estudiantes, conductas intimidatorias, acoso sexual, vandalismo, destrucción o robo de bienes materiales y a través de medios de comunicación masiva por las redes sociales, vía telefónica o mensajes de texto. Establece que el bullying a profesores puede ser desencadenado con eventos recurrentes de mal comportamiento por parte del estudiante, dentro del aula o durante el desarrollo de las actividades propias del contexto educativo, en donde el estudiante desafía la autoridad del profesor para menoscabar o anular su mando. (Kauppi & Pörhölä, 2012).

Existe un estudio denomina violencia psicológica y asedio moral vertical ascendente en dos escuelas públicas de Porto Alegre, Brasil, escrito por Cristina María Fagundes, Álvaro Roberto Crespo & Pedrinho Arcides Guareschi, quienes investigan las relaciones conflictivas entre

estudiantes y profesores de los grados quinto de enseñanza fundamental en dos instituciones públicas de la ciudad de Porto Alegre, Brasil, para lograr establecer cuando las relaciones conflictivas se describen como violencia psicológica y asedio moral vertical ascendente, luego, encontrar las relación entre la presencia de este tipo de violencia con el padecimiento de enfermedad física o psicológica. En el estudio, la violencia psicológica se relaciona con las conductas de intimidación, amenazas, actitudes hostiles y falta de respeto; mientras que las agresiones verbales se catalogan como asedio moral, cuyo objetivo es intimidar, humillar y la destrucción o menoscabo de la autoestima y autoconfianza de la víctima. Todo lo anterior, repercute negativamente sobre el individuo que presenta alteraciones físicas y emocionales como depresión, percepción individual de incompetencia, desmotivación, decepción frente a su profesión y somatizaciones. Para hacer frente a las situaciones de agresión de las cuales son víctimas los profesores por parte de los estudiantes, estos emplean una serie de conductas o estrategias que les permiten nivelar las exigencias internas y externas del momento, de tal modo, que pueden continuar el desarrollo de sus labores profesionales y desempeño personal. Dichas conductas, son denominadas estrategias de afrontamiento. (Fagundes, Crespo, & Guareschi, 2013).

En Estrategias de afrontamiento, artículo escrito por C. Vázquez Valverde, M. Crespo López y J. M. Ring, citan a Lazarus y Folkman que definen como esquemas mentales de respuestas de tipo cognitiva, emotivas o conductuales empleadas por los individuos para responder a las demandas internas y externas provenientes del medio ambiente, buscando un equilibrio que le permita reducir los efectos negativos de los estímulos. Existen dos formas de estrategias de afrontamiento: Estrategia de afrontamiento centrada en el problema, también denominadas



estrategias de resolución de problemas, como aquellas destinadas a manejar o alterar el problema que causa el malestar; la segunda estrategia de afrontamiento está centrada en la emoción, también denominada estrategia de regulación emocional y su esfuerzo va dirigido a regular las respuestas emocionales. Las diferencias individuales bajo estrés son el resultado de los esfuerzos del afrontamiento de las personas para cambiar las situaciones estresantes, o para regular sus reacciones emocionales. Desde esta visión, el afrontamiento modula las diferencias que existen entre los individuos ante situaciones de estrés. En el mismo artículo Lazarus y Folkman abordan el afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas que son valoradas como situaciones que exceden o desbordan los recursos de una persona. Un afrontamiento adecuado a una situación determinada conduce a un ajuste adecuado, y como evidencia de la adaptación encontramos el “bienestar, el funcionamiento social y la salud somática”. (Vázquez, Crespo, & Ring, 2000).

En Colombia, la revisión de artículos científicos y teóricos realizada por Paula Andrea Montoya Zuluaga y Sara Moreno, titulada *Relación Entre El Síndrome De Burnout, Estrategias De Afrontamiento Y Engagement*, permite relacionar, a la luz de las teorías existentes, la relación entre estrategias de afrontamiento, síndrome de burnout y el engagement; por ello citando a Rodríguez Pastor & López, 1993; Krzemien, Urquijo & Monchietti, 2004, se señala que *el afrontamiento está relacionado con un procesamiento cognitivo o de interacción social que surge como resultado de un evento o situación estresante y sugiere el modo en que un sujeto intenta resistir y superar demandas excesivas para adaptarse a una nueva situación y restablecer el equilibrio*. (Montoya & Moreno, 2012).

De otro lado, Carlos Andrés Gantiva Díaz, Steffany Jaimes Tabares y María Clara Villa Orozco, en el documento titulado *Síndrome De Burnout Y Estrategias De Afrontamiento En Docentes De Primaria Y Bachillerato*, establecieron en 47 docentes de primaria y bachillerato de un colegio distrital de la ciudad de Bogotá, la relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout. Según los resultados obtenidos, los profesionales en educación que se desempeñan en los grados sexto a octavo, presenta mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización y las estrategias de afrontamiento negativas implementadas se dirigen a la espera, evitación emocional y expresión de la dificultad de afrontamiento; mientras que las estrategias de relación positiva se dirigen a la solución de problemas, reevaluación positiva y autonomía. La dimensión de realización personal se correlaciona positivamente con la estrategia de afrontamiento dirigida a la reevaluación positiva, en tanto su correlación negativa se dirige a la espera y la expresión de la dificultad.

Para la población sujeto de investigación, las estrategias dirigidas a la solución de los problemas, la reevaluación positiva y la búsqueda de apoyo social son las predominantes en la disminución del síndrome de burnout, mediante un estilo activo de afrontamiento que mueven recursos cognitivos y conductuales para su interpretación, comprensión y contrarrestar los efectos adversos. (Gantiva, Jaimes, & Villa, 2010).

F. J. Cano García, et al (2007), en el documento *Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento*, presentan un test, cuya estructura jerárquica está compuesta por ocho estrategias primarias, cuatro secundarias y dos terciarias y representa la base del test denominado *Inventarios de Estrategias de Afrontamiento (CSI)* de Cano, Rodríguez y García (2006), estableciendo esta misma estructura jerárquica.

La escala primaria consta de:

1. Resolución de problemas (REP), definida como destrezas conductuales y cognitivas cuyo objetivo se centra en eliminar el estrés cambiando la situación que lo produce.
2. Reestructuración cognitiva (REC), la cual implica una resignificación de la situación estresante de forma cognitiva.
3. Apoyo social (APS), a través de la cual se busca apoyo de tipo emocional.
4. Expresión emocional (EEM), cuyo objetivo es encontrar mecanismos adecuados para liberar las emociones que se desencadenan a partir del acontecimiento.
5. Evitación de problemas (EVP) que incluye la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el factor desencadenante.
6. Pensamiento Desiderativo (PSD), considerado como una estrategia de tipo cognitivo en donde aparece el deseo que la situación real no fuera estresante.
7. Retirada Social (RES) entendida como las acciones de alejamiento del núcleo de amigos, familiares, compañeros o personas asociadas con el asunto estresante.
8. Autocrítica (AUC), mediante la cual, el sujeto se culpa o critica por la ocurrencia de la situación estresante o por su incorrecto manejo.

La escala secundaria agrupa las primarias así:

1. Manejo adecuado centrado en el problema, incluye las estrategias Resolución de problemas y reestructuración cognitiva.
2. Manejo adecuado centrado en la emoción, incluye Apoyo social y Expresión emocional.
3. Manejo inadecuado centrado en el problema, incluye las estrategias de Evitación de problemas y Pensamiento Desiderativo.

4. Manejo inadecuado centrado en la emoción, incluye la Retirada social y la Autocrítica.

La escala terciaria agrupa las secundarias en:

- 1- Manejo adecuado, incluye Resolución de Problemas, reestructuración cognitiva, apoyo social y expresión emocional.
- 2- Manejo inadecuado, incluye la evitación de problemas, pensamiento desiderativo, retirada social y autocrítica.

## **Aspectos Metodológicos**

### **Método de la investigación**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, estudio de nivel descriptivo con un diseño de campo no experimental; que detalla desde el área psicosocial una situación real, observable y medible.

Se caracterizan los estilos de afrontamiento centrados en la emoción o centrados en el problema presentes en los docentes de la Institución Educativa Centenario en la ciudad de Pereira del nivel de educación básica secundaria para hacer frente a las conductas de agresión por parte de sus estudiantes.

Con la información obtenida a través del instrumento de medición, se realiza la triangulación de la información basado en la teoría presentada como sustento del estudio.

### **Técnicas de investigación**

En la presente investigación se utiliza la técnica de recolección de información de la encuesta a partir de un test. Martínez (2011), establece que a través de la encuesta se obtiene información

de los grupos a estudiar y son los sujetos, quienes proporcionan información sobre opiniones, actitudes, conductas, etc.

La encuesta es el contacto directo con la población objetivo y tiene como fin indagar sobre la percepción de cada individuo sobre el problema base de cada investigación y sus respuestas frente a las situaciones desencadenantes.

Tabla 1

Técnica de investigación, población objetivo.

Instrumento	población	objetivo
<b>Encuesta</b> Inventario de estrategias de afrontamiento – CSI. Desarrollado por Tobin, Holroyd, Reynold y Kigal, 1989, y adaptado por Rodríguez y García, 2006. organiza de forma jerárquica y contiene ocho estrategias primarias, cuatro secundarias y dos terciarias; además de un espacio anecdótico donde se relata un suceso o situación estresante	Pereira, Risaralda, Colombia. Institución Educativa Centenario	Recolección de información sobre ocho estrategias de afrontamiento primarias, cuatro secundarias y dos terciarias; además de relato de experiencias desafiantes.

*Fuente: Elaboración propia*

En este orden de ideas se resume que la recolección de datos e información, se logra a partir de la aplicación de una encuesta, tipo test con escala Likert a profesores, con 40 preguntas de selección múltiple y reporte anecdótico de un evento que le permite narrar los acontecimientos de forma detallada A través de la información se visualizan las estrategias de afrontamiento frente al evento relacionado como agresión por parte de sus estudiantes.

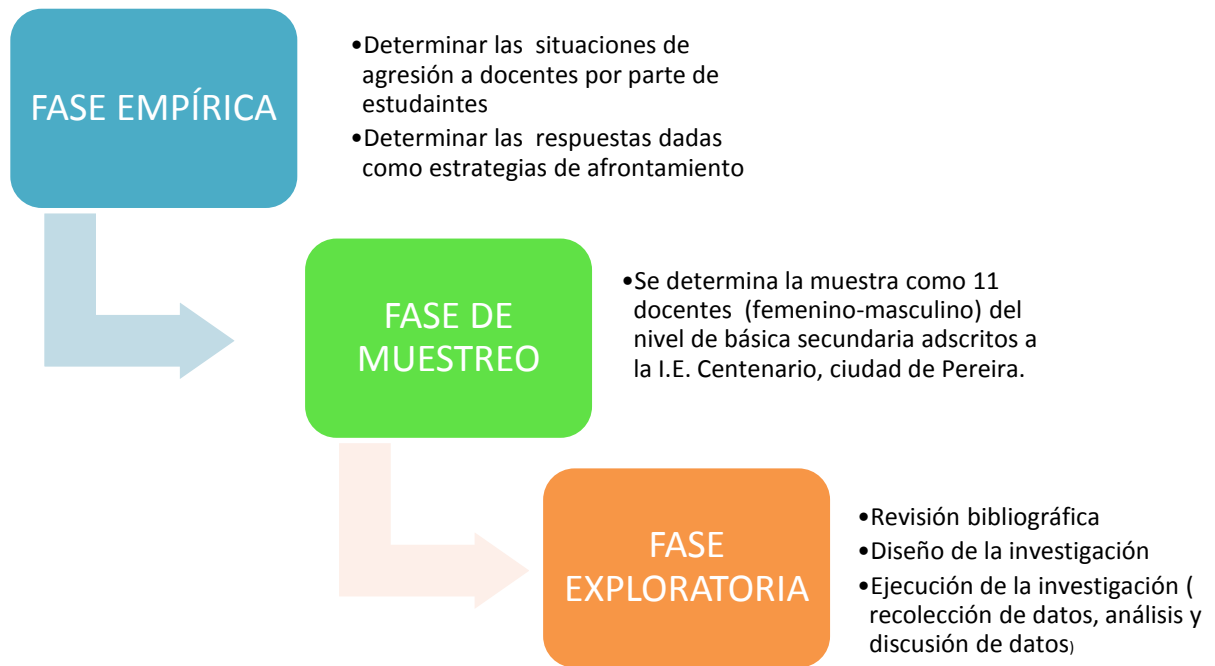
## **Población**

La población, objeto de estudio está representada por profesores de los niveles de educación básica secundaria de la Institución Educativa Centenario, ubicada en la ciudad de Pereira. La ciudad de Pereira tiene una distribución política administrativa en 19 comunas, una de las cuales es la denominada Villavicencio, integradas por los barrios Andes, Villavicencio, Berlín y Corocito. En la actualidad, la demanda educativa de los habitantes de este sector es suplida por las Instituciones Educativas Centenario, Francisco de Paula Santander y Marco Fidel Suarez; con aproximadamente 1.300 estudiantes matriculados y 60 docentes, 7 directivos docentes, 22 empleados de servicios generales.

La muestra en el proceso cuantitativa se establece como unos subgrupos de una población objeto de estudio, sobre la cual se recolecta información. La muestra se debe definir con anterioridad y debe ser representativa de la población objeto de estudio para que los resultados encontrados se puedan generalizar. (Sampieri, Hernandez, 2016).

Para nuestro caso particular la muestra es de tipo no probabilística de sujetos voluntarios, en la cual, los elementos seleccionados no dependen de la probabilidad sino de las características propias del estudio y la participación es consensuada con el sujeto (Hernández, Fernández, Baptista, 2016); y está dada por 11 profesores, género femenino y masculino que se desempeñan como profesores de aula en los niveles de básica secundaria. La edad de los sujetos que integran la muestra no tiene relevancia, pues la designación para formar parte del muestreo es su condición de profesores de la Institución Educativa mencionada. La muestra es de tipo no probabilística, pues lo que se busca son sujetos bien informados, con lucidez, reflexivas y con disposición al diálogo abierto con el investigador. (Monje, 2011).

## Fases de la investigación



En la fase empírica de la investigación se pretendió determinar cuáles han sido las situaciones en donde los profesores han sido víctimas de conductas de agresión por parte de estudiantes y las respuestas dadas a dicha situación en términos de estrategias de afrontamiento.

La información obtenida representa las percepciones de agresión de profesores de los niveles de educación básica secundaria de la Institución Educativa Centenario, ubicada en la ciudad de Pereira como víctimas de agresiones procedente de estudiantes, así mismo las reacciones relacionadas con estrategias de afrontamiento. También se documenta la expresión de casos particulares a modo de ejemplo.

Dado que el investigador, en su rol profesional y desempeño laboral, es también profesor, se estableció la importancia de describir, analizar y comprender este tipo de situaciones inmersas en el desempeño de labores de instrucción y construcción del conocimiento, en los niveles

educativos y el contexto socio educativo donde desarrollan. El estudio se basa en la realidad dentro del contexto natural del fenómeno de la agresión hacia docentes y las formas de reacción, enfatizando en las interpretaciones y realidades de los sujetos descritas por ellos mismos.

### **Fase de muestreo**

En esta fase se determina la población como 11 docente en los niveles de educación básica secundaria, adscritos como profesores de planta a la institución educativa antes mencionada.

### **Fase exploratoria**

Se realiza la revisión bibliografía del tema desde dos tópicos: las conductas de matoneo por parte de los estudiantes infringidos a sus docentes y las estrategias de afrontamiento implementadas por las víctimas, para finalmente, formular la pregunta de investigación: *¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento implementados por los docentes del nivel básico secundario de la Institución Educativa Centenario de la ciudad de Pereira, para hacer frente a las agresiones por parte de los estudiantes?*

Durante el diseño y ejecución de la investigación, se establecen los momentos de recolección de datos, los cuales se hacen directamente en los ambientes naturales de los participantes, es decir, dentro de la planta física de la institución educativa Centenario. La unidad de análisis se refleja en episodios vivenciados por los docentes de los diferentes niveles de estudio y quienes han sido víctimas de conductas consideradas de agresión infringidas por estudiantes de la institución educativa.

### **Desarrollo y Aplicación**

- Fase uno: Ambientación.



Durante la fase de ambientación se hace el contacto directo con el señor rector de la Institución Educativa Centenario para gestionar el permiso de ejecución del proyecto de investigación. En reunión general de docentes se realiza una explicación del proyecto de investigación y se hace contacto con el grupo de 11 docentes que corresponden a la muestra.

➤ Fase dos: Aplicación del instrumento

Los 11 miembros de la Institución Educativa Centenario cuya característica común es la de ser docentes del nivel básica secundaria se reúnen en la sala de audiovisuales. Reciben orientación e instrucción en el proceso de respuestas a cada uno de los ítems que contiene la encuesta; posteriormente, de forma individual responden al cuestionario.

➤ Fase tres : Recolección de la información:

Finalizado el procedimiento por cada uno de los docentes, el investigador hace acopio de los documentos.

➤ Fase cuatro : análisis de la información

De acuerdo a lo establecido en el protocolo de interpretación del test, se hace el respectivo análisis de las respuestas dadas por los encuestados para esclarecer las tendencias en sus estilos de afrontamientos más centrados en el problema o en la emoción, para lo cual se tiene en cuenta:

Tabla 2

Claves de corrección e interpretación

No Pregunta	Conducta de respuesta	Estilo de afrontamiento
1-9-17-25-33	Resolución de problemas ( REP)	
4-1220-28-36	Pensamiento Desiderativo(PSD)	Centrado en el Problema
6-14-22-30-38	Reestructuración Cognitiva (REC)	
7-15-23-31-39	Evitación de problemas (EVP)	
2-10-18-26-34	Autocritica (AUC)	
3-11-19-27-35	Expresión emocional (EEM)	Centrado en la Emoción
5-13-21-29-37	Apoyo social (APS)	
8-16-24-32-40	Retirada social (RES)	

➤ Fase cinco : Discusión de resultados

Teniendo en cuenta los planteamientos de Lazarus y Folkman sobre estrategias de afrontamiento, se realiza la interpretación y discusión de los resultados enfatizando en las tendencias encontradas en los docentes sobre sus estrategias de afrontamiento ya sean centradas en el problema o centradas en la emoción.

**Variables a evaluar**

Una vez esbozada la teoría de la presente investigación se pueden determinar las variables a evaluar en la aplicación de la técnica de investigación.

Se debe tener en cuenta que como estilos de afrontamiento o también denominadas como estrategias de afrontamiento; se entienden los esquemas mentales de respuesta, ya sea de tipo cognitivo, emocional o conductual empleadas para responder a estímulos del medio ambiente.

Lazarus y Folkman, 1984, establecen dos tipos de estilos de afrontamiento: centrados en el problema y centrados en la emoción

Con base en lo anterior, se infiere que son necesarias dos variables:

- 1) Estilos de afrontamiento centrados en el problema, implementados por los docentes frente a situaciones que perciben como agresiones.
- 2) Estilos de afrontamiento centrados en la emoción, implementados por los docentes frente a situaciones que perciben como agresión.

Las variables a evaluar son de tipo cuantitativa y se refieren a la cantidad de ocasiones en las cuales hace presencia el elemento, (Monje, 2011).

### **Recolección de datos**

La recolección de datos inicia con la fase de revisión bibliográfica antes detallada y mediante la cual se estructura un test que permite determinar las estrategias de afrontamiento y el cual recibe el nombre de Inventario de estrategias de afrontamiento – CSI (por su traducción en inglés). Este test es desarrollado por Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, 1989, y adaptado por Rodríguez y García, 2006, organizada de forma jerárquica, contiene ocho estrategias primarias, cuatro secundarias y dos terciarias; además de un espacio anecdótico donde se relata un suceso o situación estresante.

A través del test CSI, se recaba información relacionada con los estilos de afrontamiento implementados por los docentes para hacer frente a agresiones por parte de los estudiantes.

Consta de 40 ítems que se califican mediante escala Likert de cinco puntos (0= en absoluto; 1= Un poco; 2= Bastante; 3= Mucho y 4 = Totalmente). Se aplica la herramienta del test CSI, como encuesta, entendida como una *“técnica que posibilita la recolección de datos, sobre opiniones, actitudes, criterios, expectativas, etc., de los individuos y que permite cubrir a sectores amplios del universo dado, para una investigación determinada”*. (Becerra, 2012).

El instrumento de recolección de datos, permite obtener la información a partir de fuentes primaras (11 profesores) de forma escrita. Los sujetos cumplen con las condiciones establecidas en la investigación:

- Profesores en los diferentes niveles de educación de básica secundaria
- Profesores de planta de la Institución Educativa Centenario de la ciudad de Pereira.

De otro lado, el contenido de la encuesta responde a las exigencias de información planteadas en el objetivo general y específicos de la investigación, como lo son, el establecer las estrategias de afrontamiento implementadas por estos, frente a situaciones de agresión por parte de los estudiantes.

Los datos obtenidos a través de la fase de recolección de la información son sometidos a análisis y triangulación frente a los tópicos tratados: Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción y estrategias de afrontamiento centradas en el problema.

## Análisis y discusión de los datos

### Análisis de la encuesta

Tabla 3

Resultado de la encuesta (test CSI)

Sujeto	Centrado en el problema				Centrado en la Emoción				41		
	REP 1-9-17- 25-33	PSD 4-12-20- 28-36	REC 6-14-22- 30-38	EVP 7-15-23- 31-39	AUC 2-10- 18-26- 34	EEM 3-11-19- 27-35	APS 5-13-21- 29-37	RES 8-16-24- 32-40			
1	20	4	11	5	0	9	14	4	3		
2	20	16	5	4	0	8	13	2	4		
3	20	1	15	12	2	1	6	3	4		
4	16	15	18	13	3	9	18	4	4		
5	4	14	14	16	0	4	13	7	3		
6	19	20	12	12	0	0	4	0	4		
7	16	16	13	7	11	11	16	2	3		
8	13	16	14	14	0	6	13	4	4		
9	11	15	7	11	9	10	8	7	3		
10	18	13	8	15	2	13	13	5	4		
11	17	15	16	14	2	10	18	3	3		
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>145</b>	<b>133</b>	<b>123</b>	<b>29</b>	<b>81</b>	<b>136</b>	<b>41</b>	<b>39</b>		
Promedio	15,8182	13,1818	12,0909	11,1818	2,6364	7,3636	12,3636	3,7273	3,5455		
Total CP	575				Total CE	287			Total	39	
Prom CP	52,2727				Prom CE	26,0909			Prom D.	3,5455	
D. Típica	4,89526 6731	5,6003246 66	4,0113475 41	4,0698447 59	D. Típica	3,8281 2558	4,1538591 04	4,5885232 32	2,1019471 49	Típica	0,5222
Rango	[4,20]	[1,20]	[5,16]	[4,16]	Rango	[0,11]	[1,13]	[4,16]	[0,7]	Rango	[3,4]

Presenta los resultados de las puntuaciones obtenidas por cada sujeto y grupales en cada una de las conductas de respuesta.

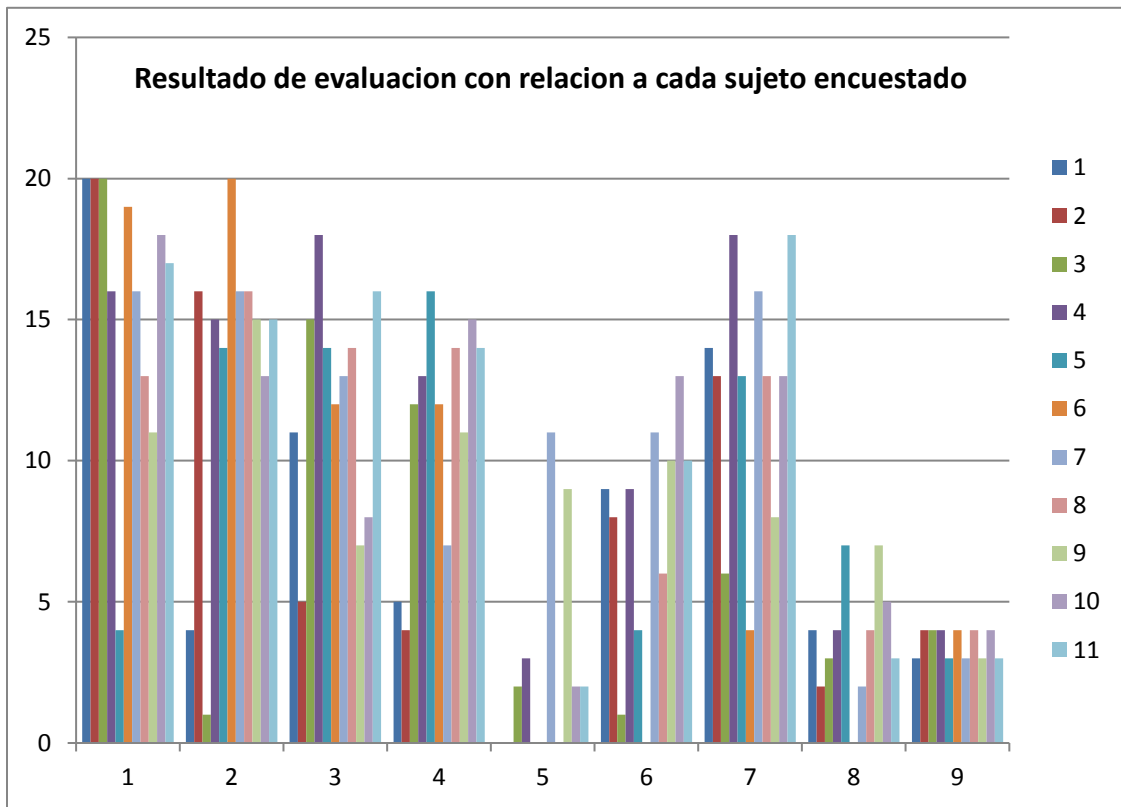


Figura 1. Tendencia de cada sujeto frente a sus respuestas

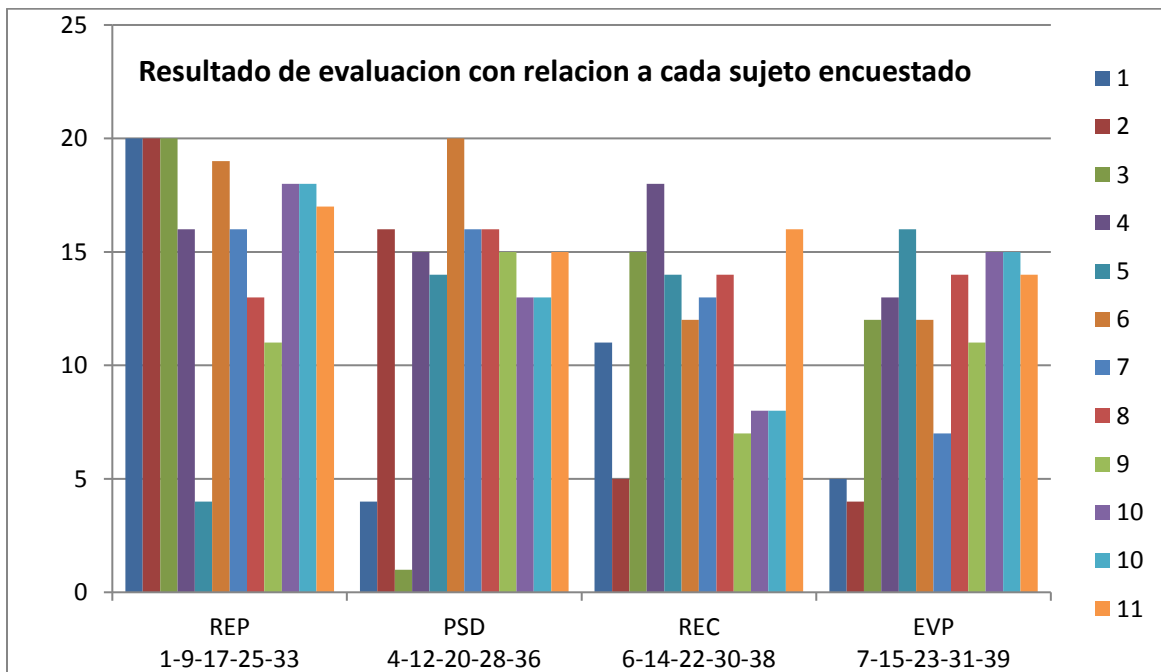


Figura 2. Detallado de tendencia por respuestas centradas en el problema

Se muestra la tendencia de respuestas centradas en el problema por parte de los sujetos.

Las respuestas a los ítems 1,9,17,25,33; se refieren a la resolución del problema (REP); ítems 4,12,20,28,36; describen las respuestas del pensamiento desiderativo (PSD); 6,14,22,30,38; representan las respuestas de reestructuración cognitiva(REC) y los ítems 7,15,23,31,39 a evitación de problemas (EVP).

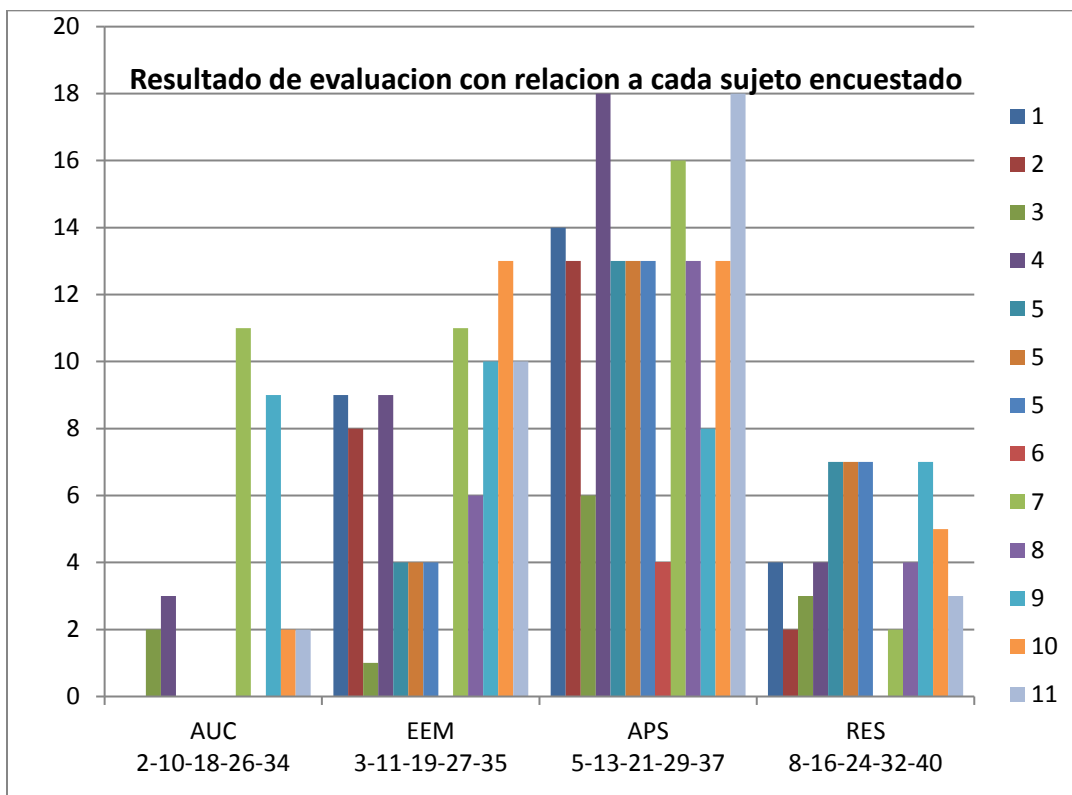


Figura 3. Detallado de tendencia por respuestas centradas en la emoción.

Se muestran las tendencias de respuesta centradas en la emoción por parte de los sujetos.

Las respuestas 2,10,18,26,34; se refieren a respuestas de autocrítica ( AUC), los ítems 3,11,19,27,35; describen las respuestas de expresión emocional (EEM); 5,13,21,29,37; representan respuestas de apoyo social (APS) y los ítems 8,16,24,32,40 a retirada social (RES).

- Discriminación de Históricos por sujeto:

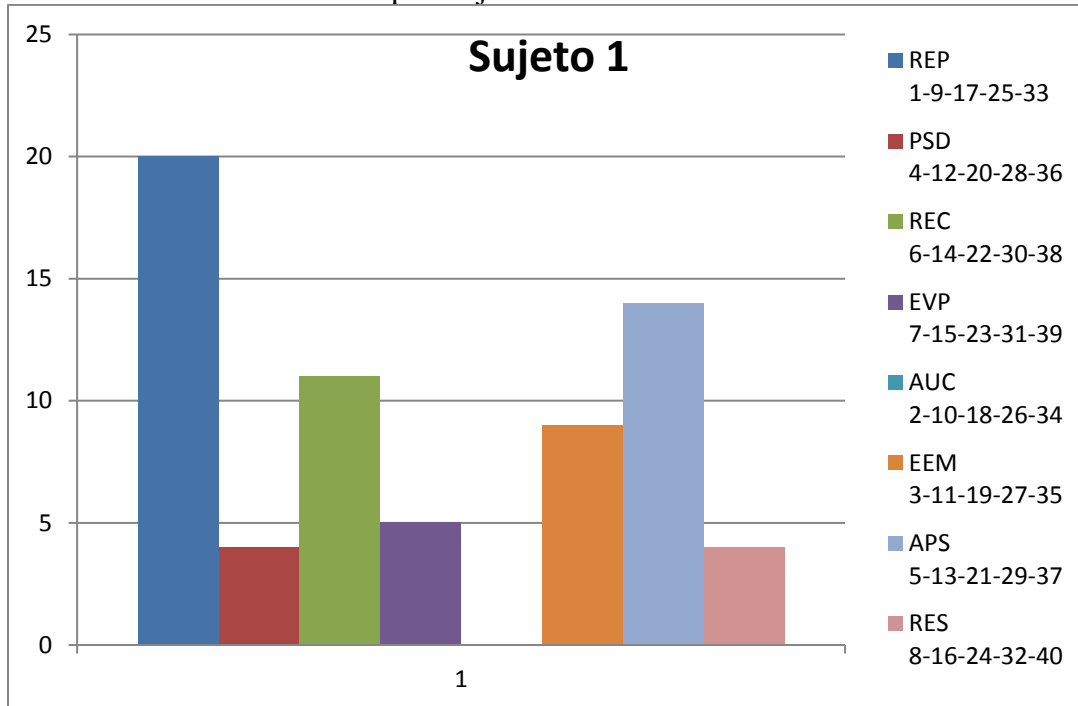


Figura 4. Sujeto No. 1

De acuerdo a lo revelado por su respuesta, se evidencia un adecuado manejo de estrategias de afrontamiento centradas en el problema y la emoción en búsqueda e implementación de situaciones adaptativas y resilientes que ayudan a la resolución del problema, mediante la modificación de la situación o de su significado. El manejo de la expresión de las emociones son adaptativas durante la presencia del suceso estresor, basadas principalmente en la expresión de las emociones y el apoyo social.



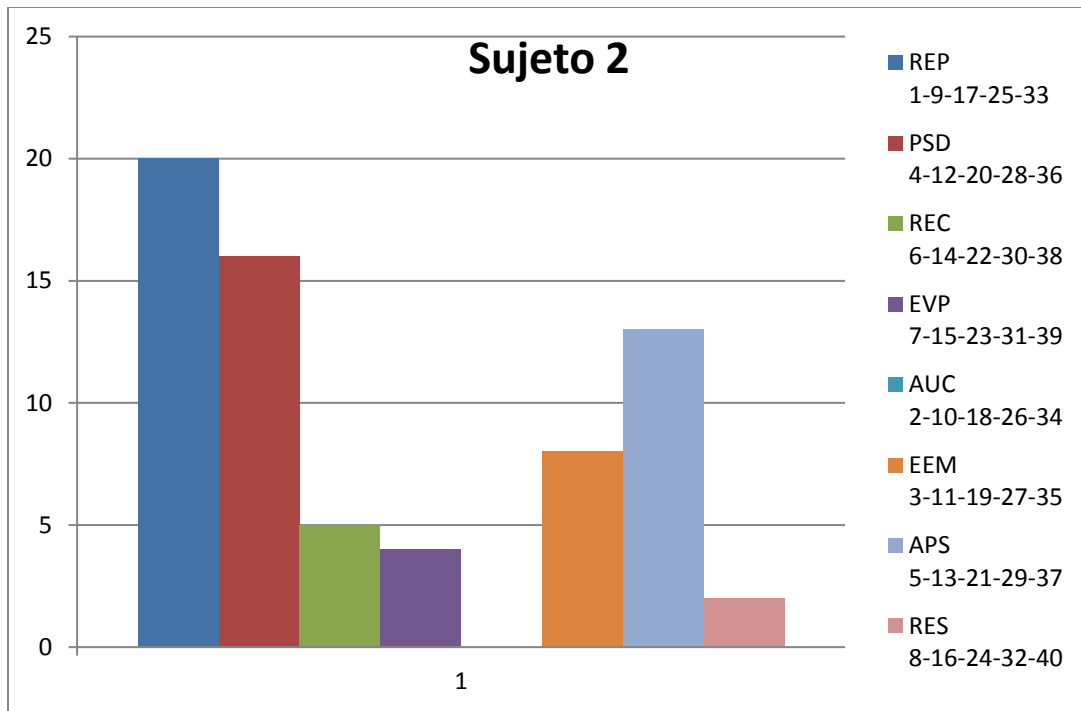


Figura 5. Sujeto No. 2

Teniendo en cuenta lo manifestado en las respuesta, se refleja un manejo adecuado de las estrategias de afrontamiento centradas en el problema mediante la resignificación del evento desencadenante y de acciones adaptativas, aunque es interesante la disposición a implementar estrategias de evitación del problema o pensamiento desiderativo, lo cual tiende a evitar y fantasear sobre las alternativas de solución y manejo de la situación. En relación al manejo frente a la emoción, el sujeto evidencia adecuadas estrategias de afrontamiento basadas en la expresión emocional y la búsqueda o apoyo social dentro de su entorno colectivo próximo.

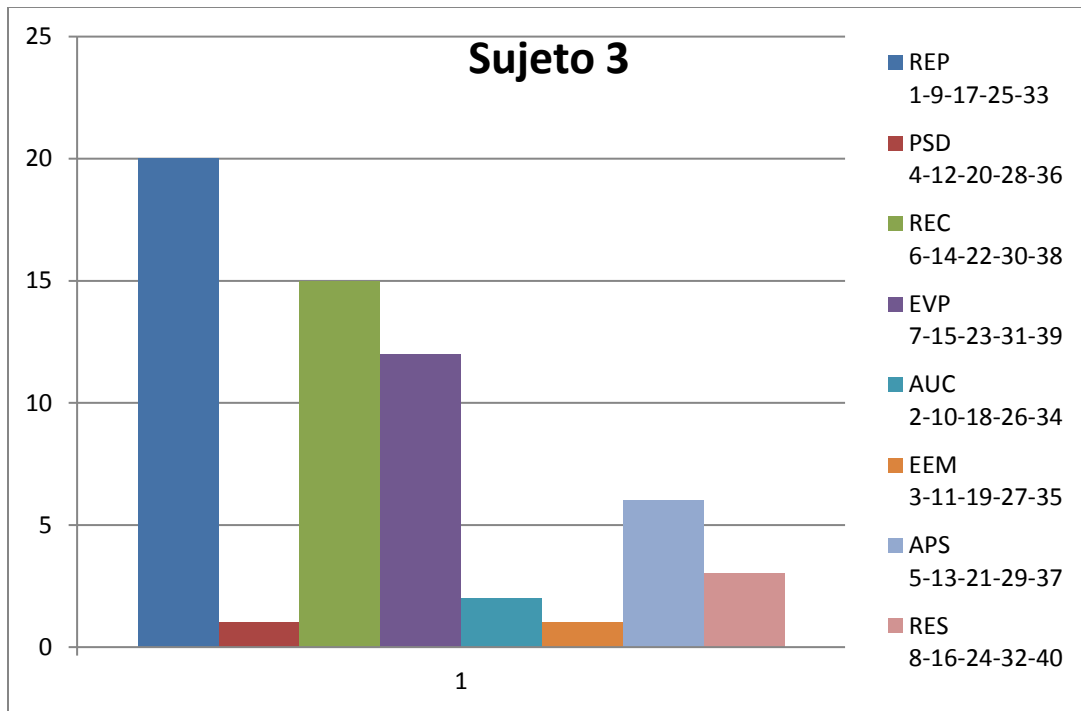


Figura 6. Sujeto No. 3

Las estrategias de afrontamiento centradas en el problema se evidencian adecuadas, lo cual implica la puesta en marcha de acciones de tipo adaptativo que permiten minimizar o neutralizar los efectos adversos del estresor, a la vez que le otorga, de forma cognitiva una nueva significación. Las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, son dadas por el sujeto, mediante las implementaciones de acciones para la expresión emocional apropiadas a las exigencias del medio externo, mediante regulación u ocultamiento de diferentes reacciones afectivas – emotivas, el acompañamiento y apoyo social por parte de una comunidad social.

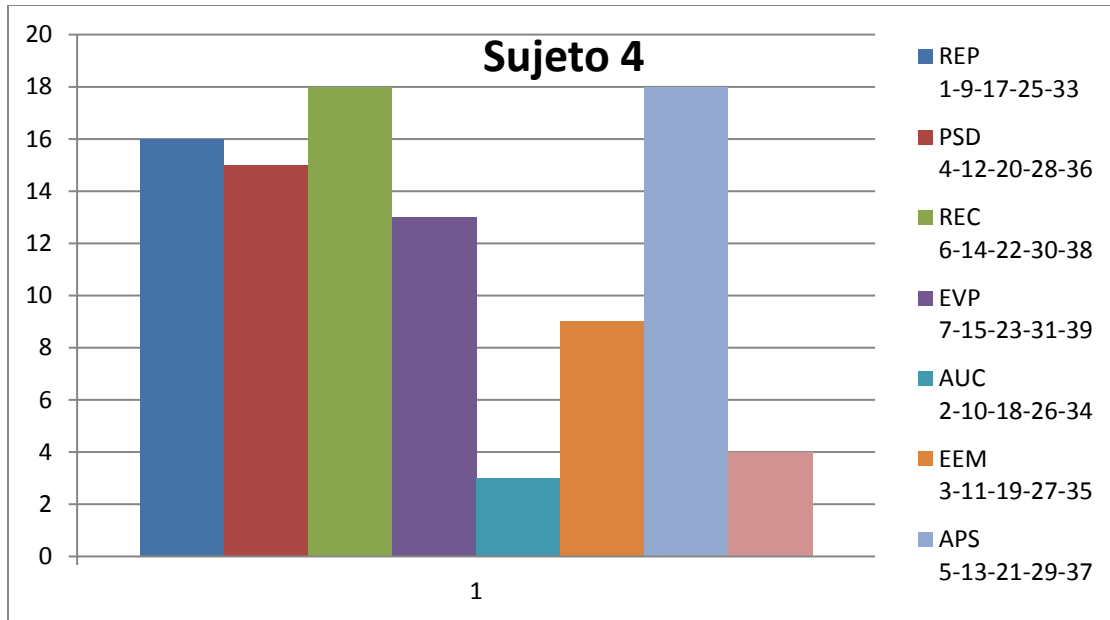


Figura 7. Sujeto No 4

Demuestra un manejo adecuado de las estrategias de afrontamiento centradas en el problema mediante la resignificación del evento estresor, puesta en marcha de habilidades de tipo cognitivo, conductual y emocional para hacerle frente; sin embargo hay una tendencia hacia el manejo de estrategias centradas en el problema de evitación y pensamiento desiderativo que podrían desencadenar un afrontamiento desadaptativo en el cual, se evitan las situaciones reconocidas como estresores o deseando que la realidad no sea estresante, lo cual obstaculiza de alguna forma, la resolución del problema.

En relación al manejo de estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, el sujeto ha basado sus respuestas de tipo cognitivo, conductual y emotivo a partir de la expresión de sus emociones frente a la situación y el apoyo social, lo cual establece un adecuado mecanismo de afrontamiento.

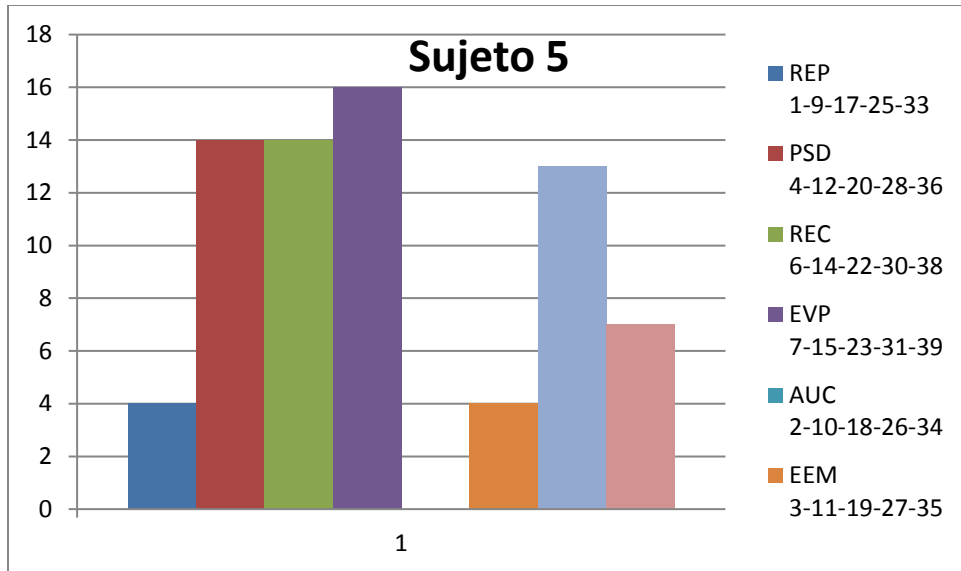


Figura 8. Sujeto No 5

El manejo dado por el sujeto en relación a las estrategias de afrontamiento centradas en el problema se dirigen especialmente a la evitación del problema, es decir rehuir y negar pensamientos o actos relacionados con el suceso desencadenante; así mismo, presenta tendencias al pensamiento desiderativo lo cual desdibuja la realidad del hecho reflejando un deseo de cambiarla. Lo anterior indica un proceso de afrontamiento de tipo desadaptativo, dado que la situación estresante no es afrontada y por consiguiente su modificación o supresión se encuentra obstaculizada en el tiempo y la realidad.

En relación a las estrategias de afrontamiento implementadas por el sujeto para hacer frente al evento estresor desde la emoción, se encuentran adecuadas basadas en la expresión de sus emociones y la búsqueda de apoyo social.

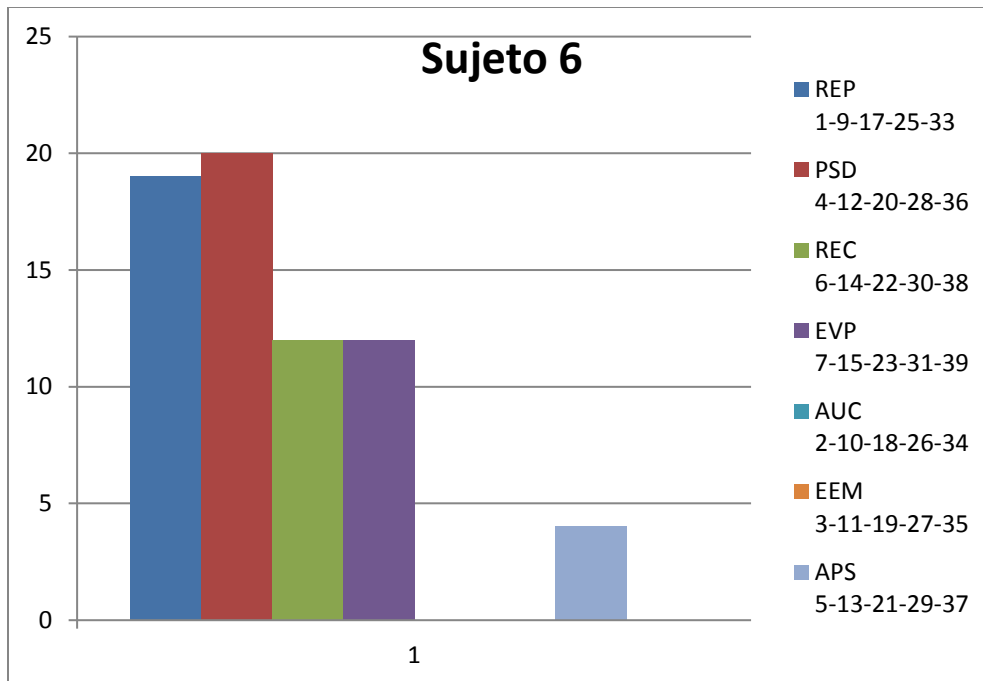


Figura 9. Sujeto No 6

Se evidencia manejo adecuado de las estrategias de afrontamiento centradas en el problema y la emoción, lo cual demuestra procesos adaptativos y resilientes que le permiten realizar de forma cognitiva, conductual y emocional la resignificación del evento estresor y búsqueda de mecanismo de resolución del problema; además del acopio de estrategias de búsqueda de apoyo social y moderación de las respuestas conductuales a sus emociones frente a la situación desencadenante.

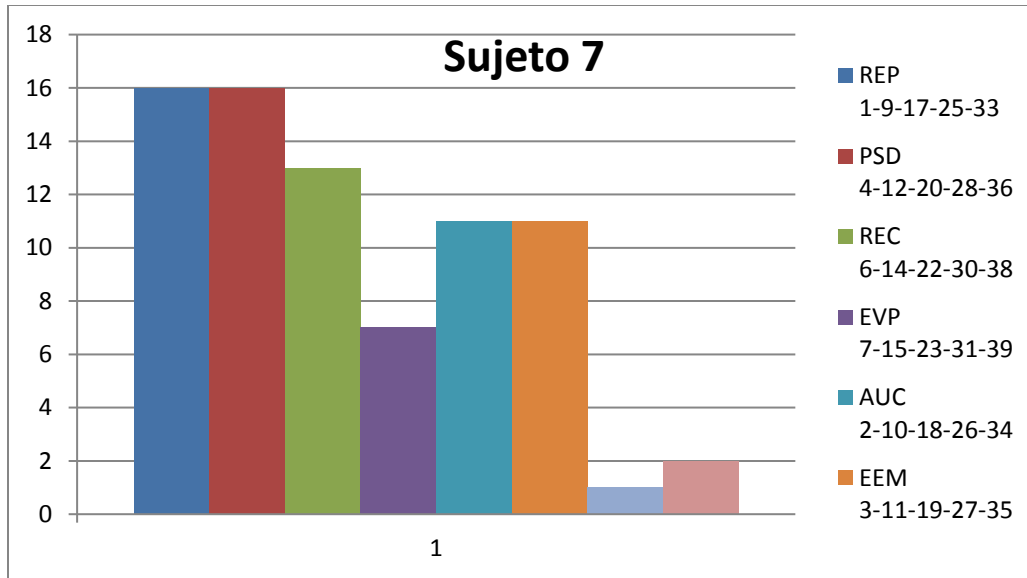


Figura 10. Sujeto No 7

El sujeto muestra un adecuado manejo de las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción y en el problema, con recursos cognitivos, conductuales y emocionales que le permiten enfrentar la situación estresante mediante la implementación de acciones resilientes, de resignificación del problema, apoyo social de su grupo y manejo adecuado de la expresión de sus emociones, lo cual le permite equilibrar las demandas externas con las internas y proporcionar un adecuado nivel de bienestar personal.

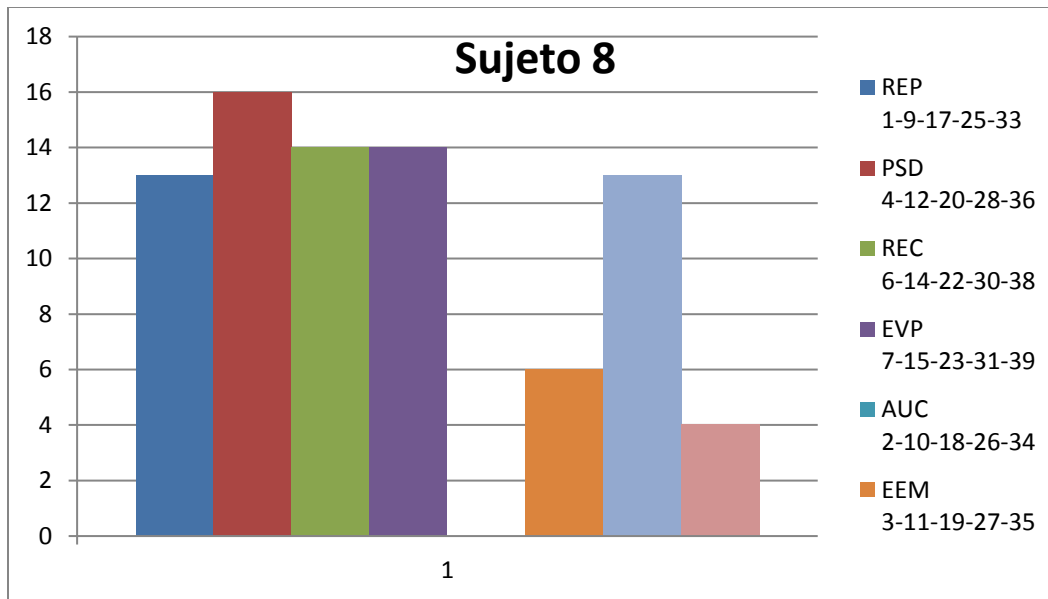


Figura 11. Sujeto No 8

Las estrategias de afrontamiento para hacer frente a los problemas, presentan una tendencia de desajuste pues se inclinan hacia la evitación del problema y pensamientos desiderativos, lo cual obstaculiza la comprensión, búsqueda de alternativas de solución, implementación de acciones de disposición y alcance de objetivos para solución o modificación de la situación desencadenante. De otro lado, el pensamiento desiderativo es un elemento distractor que tiende a enmascarar la realidad fantaseando sobre la realidad de una manera distorsionada; lo anterior no permite avanzar en el proceso adaptativo de enfrentar el problema, por lo cual, éste persiste.

Las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción presentan un adecuado ajuste frente a la situación estresante, basados en la expresión emocional y búsqueda de apoyo social como instrumentos de atención a sus necesidades de bienestar personal.

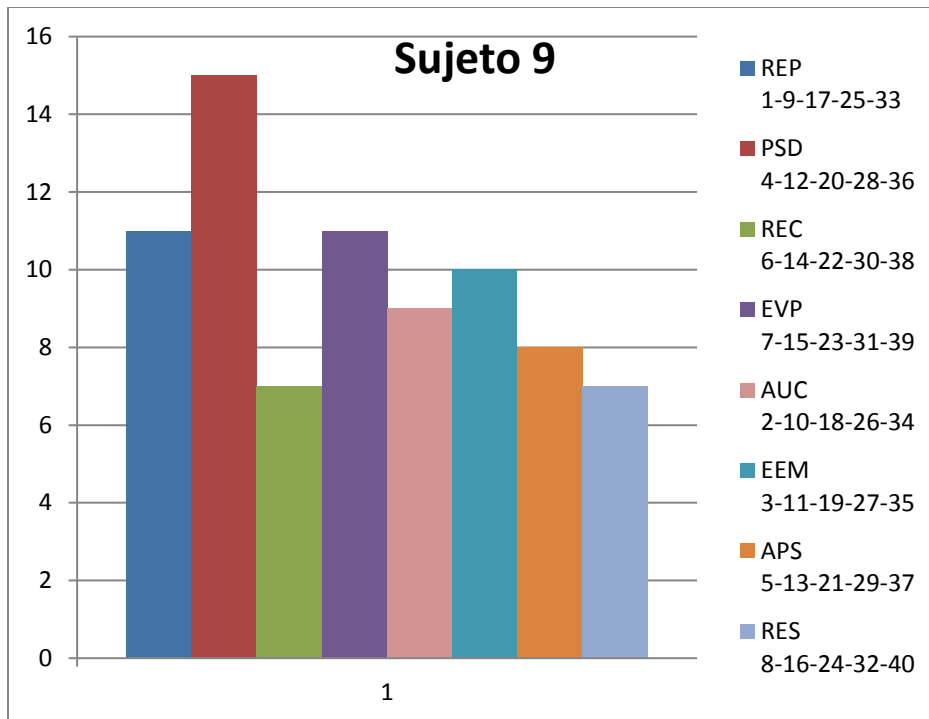


Figura 12. Sujeto No 9

Se evidencia una tendencia de desajuste en la implementación de estrategias de afrontamiento centrados en el problema, basadas en acciones de evitación del problema y pensamientos desiderativos, lo cual conlleva una inadecuada comprensión del problema y pensamientos imaginativos en los cuales los deseos de cambiar la situación sobrepasan la realidad, lo anterior no contribuye de forma efectiva en la solución del problemas.

En cuanto a las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, se encuentran de forma adecuada, basadas en la expresión de las emociones, es decir, las respuestas de tipo emocional frente a la situación estresante son ajustadas a la realidad y necesidades particulares del hecho; además se busca apoyo social; no obstante, el sujeto presenta una limite escaso con respuesta desajustadas en lo emocional de autocrítica que incluyen la inculpación o desacuerdo por sus propias actuaciones en donde la retirada social y aislamiento son las conductas más recurrente.



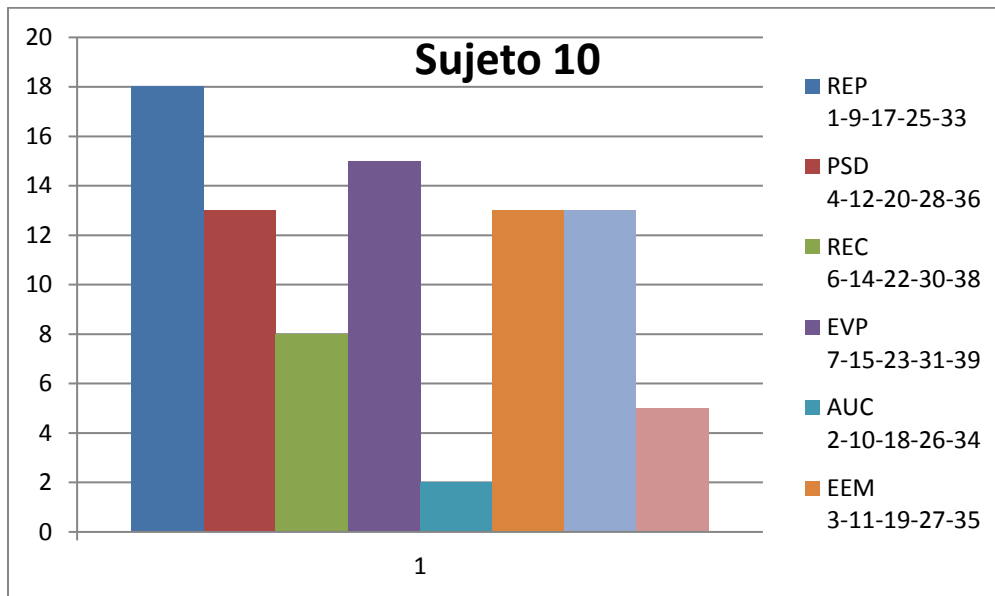


Figura 13. Sujeto No 10

Se evidencia en el sujeto una inadecuada respuesta ante los problemas, pues sus estrategias de afrontamiento se basan en la evitación del problema y los pensamientos desiderativos que conllevan a una impropia valoración y comprensión del evento desencadenante. El problema se perpetúa sin la debida implementación de estrategias de solución del mismo, sin embargo, el sujeto muestra una diferencia escasa en cuanto a los ítems que demarcan un conveniente manejo del problema a través de la resignificación y la resolución.

El manejo de las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción se detalla de forma adecuada con el acopio de mecanismo de apoyo social y expresión emocional ajustadas a la realidad del hecho estresor.

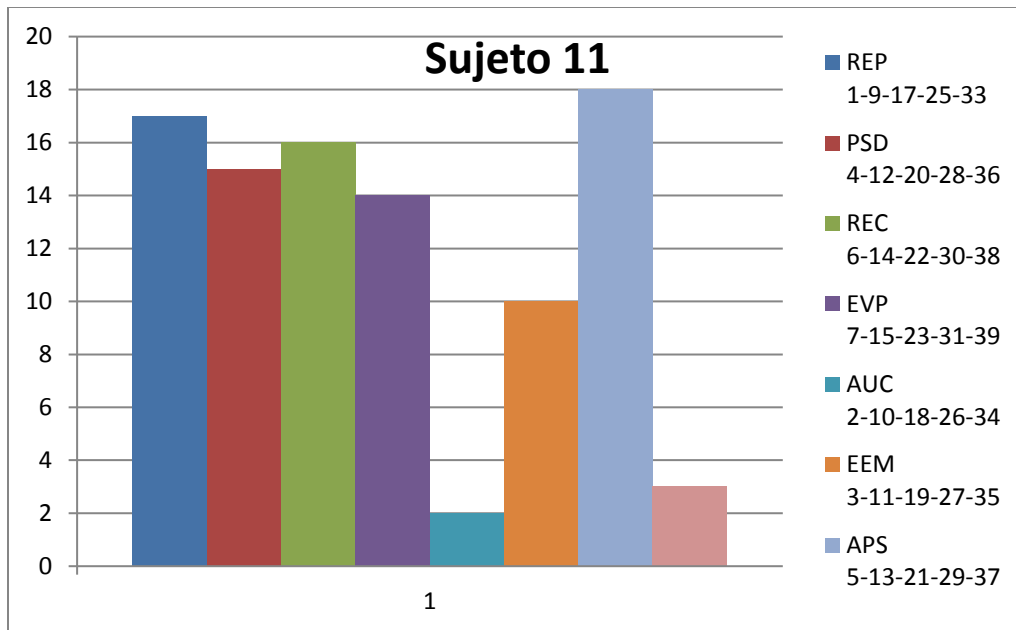
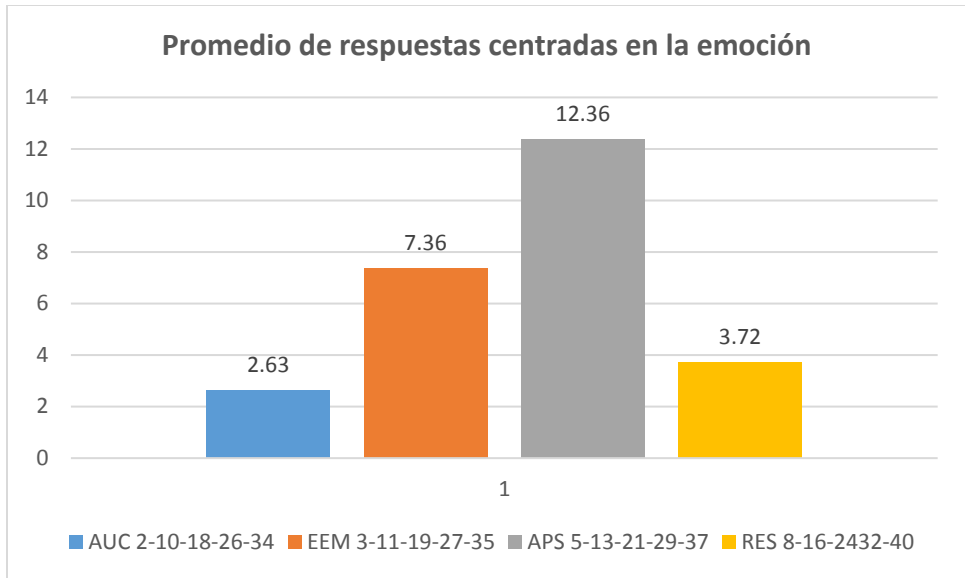


Figura 14. Sujeto No 11

Se evidencia adecuado manejo de las estrategias de afrontamiento tanto en lo relacionado con el problema como en la emoción. El sujeto presentado acciones de adaptación y resilientes que le permiten resignificar el problema, plantear alternativas de solución al mismo. Las respuestas de tipo emocional se basan en la expresión de sus emociones de acuerdo a los requerimientos del momento con apoyo social por parte de su grupo acompañante.

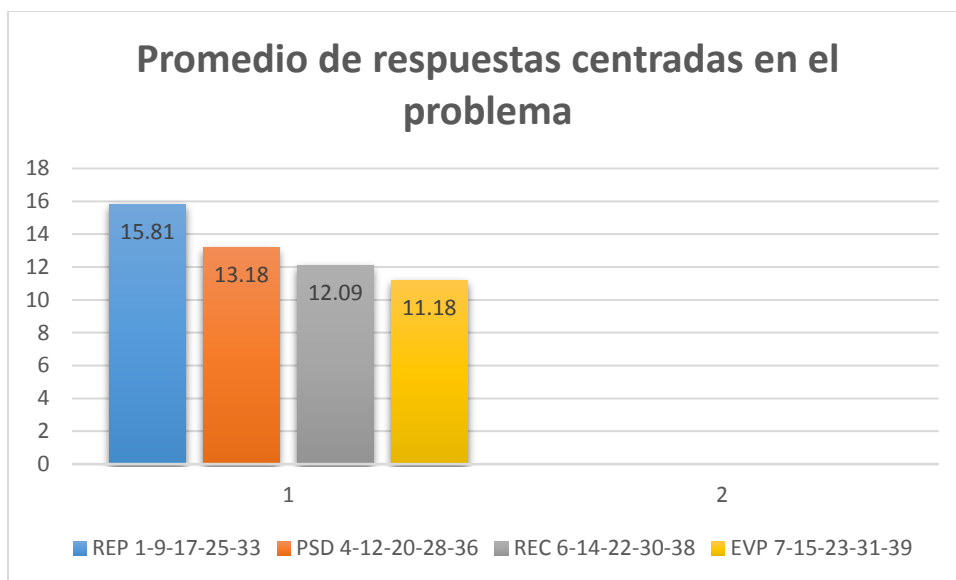


*Figura 15.* Detallado de tendencias grupales por respuestas centradas en la emoción

La muestra de la población está dada por 11 sujetos que revelan una tendencia mayoritaria a la búsqueda de apoyo social y expresión emocional como estrategias de afrontamiento centradas en la emoción.

Lo anterior demuestra un adecuado manejo de las estrategias de afrontamiento pues la expresión emocional permite la liberación de las perturbaciones desencadenadas por un agente externo estresor, mediante la regulación e incluso, el ocultamiento de las reacciones afectivas – emotivas.

El apoyo social, como estrategia de afrontamiento, provee de sentimientos de seguridad, empatía, unidad y solidaridad, permitiendo modelar y sobrellevar las situaciones adversas.



*Figura 16.* Detallado de tendencias grupales por respuestas centradas en el problema

En relación a las estrategias de afrontamiento centradas en el problema e implementadas por la muestra, se evidencia una tendencia a realizar acciones de resolución del problema, lo cual se cataloga como una actuación en términos de adecuado o conveniente.

Se hacen presente las habilidades cognitivas, conductuales y emocionales cuyo objetivo es la supresión del estrés proveniente del evento desencadenante o la modificación en el significado del problema, mediante la conceptualización y contextualización ajustada a las necesidades propias de la situación.

De otro lado, se evidencia una tendencia hacia el pensamiento desiderativo como una estrategia cognitiva mediante la cual, los sujetos manifiestan el deseo de no ser estresante la realidad presente en la situación. El pensamiento desiderativo contiene un elemento de fantasear la realidad, lo cual, intervienen de forma adversa en la conceptualización y contextualización del problema, obstaculizando de esta manera una adecuada construcción de alternativas y mecanismo de resolución.

## Recomendaciones

Se sugiere el entrenamiento en habilidades cognitivas, emocionales, afectivas y resolución de conflictos dirigido a los docentes de la Institución Educativa Centenario.

El entrenamiento de este tipo de habilidades se obtiene a partir de taller y capacitación en busca de construir respuestas adecuadas a las situaciones de agresiones por parte de los estudiantes y mecanismos de resolución de conflictos.

Los talleres y capacitaciones se basan en técnica cuyo soporte teórico está dado por la neurolingüística, en lo denominado “Programación neurolingüística “y técnicas para la resolución de conflictos.

La neurolingüística se relaciona con mecanismo de comunicación y crecimiento personal en conexión con procesos neurológicos, lenguaje y patrones de comportamiento, los cuales, mediante un entrenamiento pueden ser modificados o moldeados de acuerdo a las expectativas y necesidades de los participantes. Por otro lado, las técnicas para la resolución de conflictos, proveen a los sujetos de destrezas encaminadas a la disolución de una situación conflictiva mediante procedimientos tales como la negociación, conciliación, mediación arbitraje y juicio.

Algunas temáticas a desarrollar en talleres tales como:

- Desarrollo de destrezas como agudeza sensorial, actitud especial, etc.
- Entrenamiento de habilidades verbales y no verbales
- Técnicas del mejoramiento continuo
- Negociando con mi yo interior
- Estrategias de afrontamiento emocionales y manejo adecuado de las emociones primarias ( ira-tristeza, miedo y repulsión)

- Estrategias de afrontamiento afectivas.
- Estrategias cognitivas, de activación emocional, conductuales y paliativas.
- Comunicación asertiva
- Técnicas de resolución de conflictos.

De igual manera, se recomienda incluir en los planes de estudio a desarrollar con los estudiantes, temáticas relacionadas con comunicación asertiva, inteligencia emocional, resolución y mediación en problemas.

## Conclusiones

Las estrategias de afrontamiento ofrecen a los sujetos mecanismos para enfrentar situaciones provenientes del medio ambiente que altera su bienestar emocional, con las consiguientes repercusiones en los aspectos de salud emocional, física y psicológica.

Estos mecanismos actúan como reguladores de la situación en donde los sujetos de forma consciente pueden llegar a entrenar y estructurar diversas formas de reacción que resulten más adecuadas en términos de búsqueda de la solución al problema o situación estresante y de la recuperación de su equilibrio interno.

Los sujetos de la muestra, 11 docentes de la básica secundaria de la Institución Educativa Centenario, ubicada en la ciudad de Pereira, presentan una tendencia en sus estrategias de afrontamientos centradas en el problema hacia la resolución del mismo.

La búsqueda de soluciones, la recomposición del equilibrio roto entre los protagonistas de la situación, se logra a través de mecanismo de diálogo, concertación, aceptación, reparación y perpetuidad del pacto. Lo anterior podría entenderse desde los principios éticos y rectores de su labor como educador, teniendo en cuenta que las situaciones de agresiones han sido propiciadas por los estudiantes en su rol de victimarios.

En relación a las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, la tendencia de los docentes, se inclina hacia respuestas de apoyo social, lo cual implica la búsqueda de soporte en las relaciones sociales que ha establecido con los miembros del colectivo próximo (compañeros de trabajo, amistades cercanas, familiares, compañero sentimental, etc.); los cuales le pueden proveer de tranquilidad, momentos de catarsis, consejos, diferentes puntos de la situación problemática, comprensión y empatía.

## Bibliografía

- Becerra, O. (Mayo de 2012). *nticsaplicadasalainvestigacion.wikispaces.com*. Obtenido de Elaboración de instrumentos de Investigación:  
<https://nticsaplicadasalainvestigacion.wikispaces.com/file/view/guia+para+elaboracion+d e+instrumentos.pdf>
- Cano García, F.J., Rodríguez Franco, L. y García Martínez, J. (2007). Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 35 (1), 29-39.
- Cepeda-Cuervo, E., & Sánchez, G. C. (2012). *www.bdigital.unal.edu.co*. Obtenido de Acoso Escolar: Caracterización, Consecuencias Y Prevención:  
<http://www.bdigital.unal.edu.co/6553/1/cepedacuervoedilberto.2012.pdf>
- CORPORACION PAES - PROYECTO ALTERNATIVO DE EDUCACIÓN Y SOLIDARIDAD. (Octubre de 2010). *www.ciudadpereira.com*. Obtenido de PROBLEMÁTICA DE LA VIOLENCIA ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA:  
<http://www.ciudadpereira.com/2010/11/problematika-de-la-violencia-escolar-en.html>
- Creswell, J. W. (1994). *www.catedras.fsoc.uba.ar*. Obtenido de Research Design. Qualitative & Quantitative Approaches, Thousand Oaks: Sage:  
[http://www.catedras.fsoc.uba.ar/masseroni/Creswell\\_caps1\\_5\\_6\\_8.pdf](http://www.catedras.fsoc.uba.ar/masseroni/Creswell_caps1_5_6_8.pdf)
- De Vera Estévez, M. d. (2004). *www.moldesmentales.com*. Obtenido de La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos:  
<http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- Di-collaredo, C., & Aparicio Cruz, D., & Moreno, J. (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 1 (2), 125-156.
- Dworkin, A.G., C.A., & Telschow. (1998). *Miedo, victimización y estrés entre maestros de escuelas públicas urbanas*. Obtenido de Revista de comportamiento organizacional:  
<https://books.google.com.co/books?id=999vCQAAQBAJ&pg=PA101&lpg=PA101&dq=Dworkin,+Haney,+%26+Telschow&source=bl&ots=LAG49J4MM7&sig=kECWpkL8n8L6dCrefVF5rQZgu1U&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP-pHbsP3TAhXF5yYKHf7TB7UQ6AEIITAA#v=onepage&q=Dworkin%2C%20Haney%2C%20%26%20>
- Fagundes, C., Crespo, Á., & Guareschi, P. (Diciembre de 2013). <http://www.scielo.org.ve>. Obtenido de Violencia psicológica y asedio moral vertical ascendiente en dos escuelas públicas de Porto Alegre, Brasil:  
[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382013000200003](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000200003)
- Francisco Javier Rodriguez Diaz, C. E. (19 de 03 de 2014). *www.scielo.b*. Obtenido de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-79722014000300415&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-79722014000300415&script=sci_abstract&tlng=es)



- Gantiva, C., Jaimes, S., & Villa, M. (2010). *www.scielo.org.co*. Obtenido de Síndrome De Burnout Y Estrategias De Afrontamiento En Docentes De Primaria Y Bachillerato: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2010000200003&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2010000200003&script=sci_abstract&tlng=es)
- Gomez, A. (2017). *www.comie.org.mx*. Obtenido de XII CONGRESO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. VIOLENCIA DE ALUMNOS HACIA LOS MAESTROS EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA EN COLIMA: <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v12/doc/1227.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (Abril de 2016). *competenciashg.files.wordpress.com*. Obtenido de Metodología de la investigación Cuarta edición: [https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)
- Kauppi, T., & Pörhölä, M. (09 de 05 de 2012). *www.sciencedirect.com*. Obtenido de School teachers bullied by their students: Teachers' attributions and how they share their experiences: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0742051X1200087X>
- Lima, M. L., Marqués, A., & López, A. (2005). *www.redalyc.org*. Obtenido de Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses: <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039008.pdf>
- López de Mesa-Melo, C., Carvajal Castillo, C. A., Soto Godoy, M. F., & Urrea Roa, P. N. (20 de Octubre de 2013). *www.scielo.org.co*. Obtenido de Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes: <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v16n3/v16n3a01.pdf>
- Martínez, J. (Julio - Diciembre de 2011). *www.cide.edu.co*. Obtenido de MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: <http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>
- Martínez, M. (Enero de 2014). *repositorio.uchile.cl*. Obtenido de DETERMINANTES DE LA VICTIMIZACIÓN ESCOLAR: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117558/Mart%C3%ADnez%2C%20Mat%C3%ADas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez Ramón, J. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31 (1), 1-9.
- Mendoza, B. (2011). *www.redalyc.org*. Obtenido de Bullying entre Pares y el Escalamiento de Agresión en la Relación Profesor-Alumno: <http://www.redalyc.org/pdf/1339/133920896007.pdf>
- Monje, C. (2011). <http://carmonje.wikispaces.com>. Obtenido de Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa : <http://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>
- Montoya, P., & Moreno, S. (Enero - Abril de 2012). <http://www.scielo.org.co>. Obtenido de Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf>

- Morán, C., Landero, R., & González, M. (Agosto de 2009). *pepsic.bvsalud.org*. Obtenido de COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672009000200020](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672009000200020)
- Palomero Pescador, J. E., & Fernández Domínguez, M. R. (Agosto de 2001). <http://www.redalyc.org>. Obtenido de LA VIOLENCIA ESCOLAR: UN PUNTO DE VISTA GLOBAL: <http://www.redalyc.org/pdf/274/27404103.pdf>
- Piñuel, I. (2006). *www.eldefensordelprofesor.es*. Obtenido de ESTUDIO CISNEROS VIII VIOLENCIA CONTRA PROFESORES CONTRA PROFESOR EN LA ENSEÑANZA PUBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID: [http://www.eldefensordelprofesor.es/wp-content/uploads/2015/02/INFORME\\_CISNEROS\\_VIII.pdf](http://www.eldefensordelprofesor.es/wp-content/uploads/2015/02/INFORME_CISNEROS_VIII.pdf)
- Rodríguez, F., Estrada, C., Rodríguez, L., & RBringas, C. (2014). <http://www>. <https://dx.doi.org/10.1590/1678-7153.201427301>. Adaptación del Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) a la población penitenciaria de Mexico. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 27(3), 415-423e
- Rueda Perez, C., Velez Botero, H., (2010). [http://www.tipica.org/media/system/articulos/vol6N2/Vol6N2\\_Rueda\\_caracteristicas\\_\\_psicometricas\\_cuestionario\\_afrontamiento](http://www.tipica.org/media/system/articulos/vol6N2/Vol6N2_Rueda_caracteristicas__psicometricas_cuestionario_afrontamiento). Características psicométricas de un cuestionario de estilos de afrontamiento., 6(2), 282-286.
- Sandín, B. (Enero de 2003). <http://www.redalyc.org>. Obtenido de El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales: <http://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>
- Sampieri, H.; Fernández-Collado; Baptista, L. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta Edición. Mc GrawHill. México
- Vázquez, C., Crespo, M., & Ring, J. M. (2000). <http://www.psicosocial.net>. Obtenido de Capítulo 31 - Estrategias de afrontamiento: <http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file>
- Zavala Yoe, L., Rivas Lira, R., Andrarde Palos, P., Reidl Martinez, L (2008). Validación del instrumento de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman en adultos de la Ciudad de Mexico. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 10(2), 159-182.

## **Anexos**

## Test a aplicar

### **Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI)<sup>1</sup>**

*(Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, 1989. Adaptación por Cano, Rodríguez y García, 2006)*

El propósito de este cuestionario es encontrar el tipo de situaciones que causa problemas a las personas en su vida cotidiana y cómo éstas se enfrentan a estos problemas. Piense durante unos minutos en un hecho o situación que ha sido muy estresante para usted en el último mes. Por estresante entendemos una situación que causa problemas, le hace sentirse a uno mal o que cuesta mucho enfrentarse a ella. Puede ser con la familia, en la escuela, en el trabajo, con los amigos, etc. Describa esta situación en el espacio en blanco de esta página. Escriba qué ocurrió e incluya detalles como el lugar, quién o quiénes estaban implicados, por qué le dio importancia y qué hizo usted. La situación puede estar sucediendo ahora o puede haber sucedido ya. No se preocupe por si está mejor o peor escrito o mejor o peor organizado, sólo escríbala tal y como se le ocurra. Continúe escribiendo por detrás si es necesario.



De nuevo piense unos minutos en la situación o hecho que haya elegido. Responda a la siguiente lista de afirmaciones basándose en como manejó usted esta situación. Lea cada frase y determine

---

<sup>1</sup> <https://personal.us.es/fjcano/drupal/files/csi.pdf>

el grado en que usted hizo lo que cada frase indica en la situación que antes eligió marcando el número que corresponda:

*0 = En absoluto; 1 = Un poco; 2 = Bastante; 3 = Mucho; 4 = Totalmente*

Esté seguro de que responde a todas las frases y de que marca sólo un número en cada una de ellas. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo se evalúa lo que usted hizo, pensó o sintió en ese momento.

<b>NOMBRE:</b>	<b>EDAD:</b>	<b>FECHA</b>
1	Luché para resolver el problema	0 1 2 3 4
2	Me culpé a mí mismo	0 1 2 3 4
3	Deje salir mis sentimientos para reducir el estrés	0 1 2 3 4
4	Deseé que la situación nunca hubiera empezado	0 1 2 3 4
5	Encontré a alguien que escuchó mi problema	0 1 2 3 4
6	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma	0 1 2 3 4
7	No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado	0 1 2 3 4
8	Passé alga tiempo solo	0 1 2 3 4
9	Me esforcé para resolver los problemas de la situación	0 1 2 3 4
1	Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo	0 1 2 3 4
1	Expresé mis emociones, lo que sentía	0 1 2 3 4
1	Deseé que la situación no existiera o que de alguna manera terminase	0 1 2 3 4
1	Hablé con una persona de confianza	0 1 2 3 4
1	Cambié la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan	0 1 2 3 4
1	Traté de olvidar por completo el asunto	0 1 2 3 4
1	Evité estar con gente	0 1 2 3 4
1	Hice frente al problema	0 1 2 3 4
1	Me criticqué por lo ocurrido	0 1 2 3 4
1	Analice mis sentimientos y simplemente los deje salir	0 1 2 3 4
2	Deseé no encontrarme nunca más en esa situación	0 1 2 3 4
2	Dejé que mis amigos me echaran una mano	0 1 2 3 4
2	Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían	0 1 2 3 4
2	Quité importancia a la situación y no quise preocuparme más	0 1 2 3 4
2	Oculté lo que pensaba y sentía	0 1 2 3 4
2	Supe lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más ímpetu de	0 1 2 3 4
2	Me recriminé por permitir que esto ocurriera	0 1 2 3 4
2	Dejé desahogar mis emociones	0 1 2 3 4
2	Deseé poder cambiar lo que había sucedido	0 1 2 3 4
2	Pasé algún tiempo con mis amigos	0 1 2 3 4
3	Me pregunté qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan	0 1 2 3 4
3	Me comporté como si nada hubiera pasado	0 1 2 3 4
3	No dejé que nadie supiera como me sentía	0 1 2 3 4
3	Mantuve mi postura y luché por lo que quería	0 1 2 3 4

3	Fue un error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias	0 1 2 3 4
3	Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron	0 1 2 3 4
3	Me imaginé que las cosas podrían ser diferentes	0 1 2 3 4
3	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto	0 1 2 3 4
3	Me fijé en el lado bueno de las cosas	0 1 2 3 4
3	Evité pensar o hacer nada	0 1 2 3 4
4	Traté de ocultar mis sentimientos	0 1 2 3 4
	<b>Me consideré capaz de afrontar la situación</b>	<b>0 1 2 3 4</b>

Propuesta de talleres a desarrollar

TALLER No 01
NOMBRE DEL TALLER : Comunicación asertiva
ÁREA DE INTERVENCIÓN : Logro de objetivos
DURACIÓN : 45 minutos
OBJETIVO: Construir un lenguaje adecuado para sí mismo y con proyección a los demás
MATERIALES NECESARIOS: Proyector de video, computador, hojas de bloc, lápices, cartulina, marcador, cinta adhesiva.
ACTIVIDADES : <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Proyección de video “Comunicación asertiva: Los 5 pasos “. Enlace : <a href="https://www.youtube.com/watch?v=itBLSKocD4o">https://www.youtube.com/watch?v=itBLSKocD4o</a></li><li>➤ Dialogo colectivo sobre el contenido del video y extracción de los cinco pasos mencionados en el mismo.</li><li>➤ Entrega de 16 fichas que contienen la lista de 8 errores frecuentes en la comunicación no asertiva y sus respectivos significados:<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso del “no”</li><li>• Mañana</li><li>• Un día de estos / la próxima semana</li><li>• Tengo que</li><li>• Dudas sobre el logro</li><li>• Sí; pero....</li></ul></li></ul>

- Qué flojera
  - Qué aburrido
  - Creencia limitante
- Se solicita a los asistentes emparejar las fichas
  - Pegar sobre el piso los errores frecuentes y su significado correspondiente
  - Organizados en grupos de dos o tres participantes, escribir una frase que represente una de los errores frecuentes de la comunicación no asertiva.
  - Intercambio de los escritos surgidos
  - Cambiar la redacción de las frases omitiendo los errores de la comunicación no asertiva
  - Lectura de las nuevas frases en términos de comunicación asertiva
  - Pegar estas nuevas frases sobre el mural de PNL
  - Socialización de las producciones
  - Dialogo final de cierre con comentarios, sugerencias, expectativas, etc.

TALLER No 02
NOMBRE DEL TALLER : Técnica del SCORE
ÁREA DE INTERVENCIÓN : Logro de objetivos
DURACIÓN : 45 minutos
OBJETIVO: Clarificar de forma metódica y organizada la meta y sus efectos



MATERIALES NECESARIOS: Proyector de video, computador, hojas de bloc, lápices.

ACTIVIDADES :

- Proyección de video “Camino para conseguir y alcanzar el éxito “. Enlace :  
<https://www.youtube.com/watch?v=CisiuhtqEqE>
- Dialogo colectivo sobre el contenido del video
- Cada participante recibe una o dos pedazos de cartulina con una letra.
- A la orden del dinamizador, los participantes deberán buscar las demás letras que forman las palabras síntoma, causa, objetivo, recurso, efecto. Las letras de cada palabras tendrán el mismo color de escritura, así: síntoma estará de color amarillo, causa color verde, objetivo color rojo, recurso color azul y efecto color negro. Día de Se solicita a los asistentes emparejar las fichas
- Pegar sobre el piso las palabras organizadas y el dinamizador coloca a cada una su respectivo significado y explicación.
- Presentación de la palabra META ubicada en cercanía de las demás.
- Los participantes se sientan en círculo alrededor de las palabras expuestas en el piso.
- Se pide que piensen y determinen una situación actual que no le guste y la escriban en una hoja de bloc.
- Definida la situación se invita a pensar en cómo vive esa situación actual, cómo te ves, cómo te sientes, qué te dicen y escribe en la hoja bajo el título de Situación.
- Ahora se piensa en las causas de la situación actual y escribe en la hoja bajo el título causas.

- Se invita a plantear el o los objetivos para modificar la situación inadecuada, escribir en la hoja bajo el titulo objetivos.
- Leer el objetivo y visualizar los recursos y estrategias requeridas para la consecución del objetivo. Escribir en la hoja bajo el titulo recursos.
- Invitar a determinar y pensar en los efectos positivos que tendrá este cambio en su vida. Escribir en la hoja bajo el titulo efectos.
- Visualización individual de la estrategia SCORE para la situación indeseada.
- Dialogo final de cierre con comentarios, sugerencias, expectativas, etc.

TALLER No 03
NOMBRE DEL TALLER : El problema en diferentes escenarios
ÁREA DE INTERVENCIÓN : Solución a los problemas
DURACIÓN : 45 minutos
OBJETIVO: Concebir alternativas de solución a situaciones de problemas
MATERIALES NECESARIOS:
ACTIVIDADES : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proyección de video de la canción “El problema” del cantante Ricardo Arjona. Enlace : <a href="https://www.youtube.com/watch?v=DheBsexumco">https://www.youtube.com/watch?v=DheBsexumco</a></li> <li>➤ A través de una sesión dirigida de relajación con técnica de visualización, se le indica a los participantes que establezcan una situación problematizadora de su actualidad.</li> </ul>

- Pensar en un sitio agradable que conozcan en el transcurso de la vida, en donde se colocan todas las personas que sean importantes y representativas en la vida.
- Los participantes se sientan libremente por el espacio del aula o salón, en un papel escriben palabras sueltas que ilustren la situación problematizadora.
- Para cada palabra escrita en el ejercicio anterior, se debe plantear un deseo de cambiarlo, ejemplo: gritos – caricias.
- Al reverso de la hoja escribir y completar la frase “me siento mal con el estado actual de :\_\_\_\_\_
- Buscar tres o cuatro descripciones de la situación y escribir.
- Enunciar y escribir en forma positiva lo que realmente se quiere en lugar de la presente situación. Ejemplo: quiero estar bien con mi hija.
- Realizar un mapa de acceso a la solución a través de estrategias asertivas.
- Establecer situaciones problemáticas en otros contextos (laboral, personal, escolar, familiar, etc.).
- Realizar el mismo procedimiento para busca de estrategias de solución.
- Socialización voluntaria de los resultados de la actividad.
- Dialogo final de cierre con comentarios, sugerencias, expectativas, etc.

TALLER No 04

NOMBRE DEL TALLER : Estrategias para la solución de conflictos

ÁREA DE INTERVENCIÓN : Solución a los problemas

DURACIÓN : 45 minutos

OBJETIVO: Construir diferentes estrategias para resolver problemas de forma eficaz.

MATERIALES NECESARIOS:

ACTIVIDADES :

- Proyección de video “El puente”. Enlace :  
<https://www.youtube.com/watch?v=LAOICIt3MM>
- Dialogo colectivo sobre el contenido del video.
- De forma colectiva y dirigida por el dinamizador, se identifican.
  - cada uno de los personajes del video,
  - Situaciones problematizadora,
  - Alternativas de solución implementadas por los protagonistas
  - Ventajas de las soluciones
  - Desventajas de las soluciones
- Cada participante recibe un pedazo de hoja donde escribe en forma de acciones, lo que considera necesario para resolver el conflicto alustrado en el video, ejemplo: dialogo, golpes, risas, correr, etc.
- Presentación del video “7 pasos para resolver un conflicto”. Enlace :  
<https://www.youtube.com/watch?v=jXMmTaH6xUI>
- Dialogo colectivo sobre el contenido del video y extracción de los pasos propuestos para resolución del conflicto.

- Enriquecimiento de pasos para la resolución de conflictos por parte de los asistentes.
- Organización de los participantes en grupos de tres o cuatro integrantes.
- Entrega de un texto con un caso alusivo a una situación conflictiva para ser analizado, proponer estrategias de solución basados en el ejercicio anterior y posteriormente socializado al total de los asistentes.
- Organizados en los mismos grupos, se realiza la dinámica “la sábana” y “salir del círculo”.
- Dialogo final de cierre con comentarios, sugerencias, expectativas, etc.