



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Nosotras: **JOHANNA MISHEL SALAS ESPINOSA CC.171872581-3 Y MARÍA BELÉN MOSCOSO CÉSPEDES CC. 171514996-7** autoras del trabajo de graduación intitulado: **“PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO EN EL AULA” Propuesta integral de prevención del maltrato dentro del aula con énfasis en el asesoramiento docente, estudio en primero y segundo de bachillerato en cuatro colegios de Quito dentro del año lectivo 2013-2014**, previo a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGAS EDUCATIVAS**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, mayo 2014

JOHANNA MISHEL SALAS ESPINOSA

CC.171872581-3

MARÍA BELÉN MOSCOSO CÉSPEDES

CC. 171514996-7

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

**DISERTACION PREVIA A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE
PSICÓLOGA EDUCATIVA**

**“PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO EN EL AULA”
PROPUESTA INTEGRAL DE PREVENCIÓN DEL MALTRATO
DENTRO DEL AULA CON ÉNFASIS EN EL ASESORAMIENTO
DOCENTE, ESTUDIO EN PRIMERO Y SEGUNDO DE
BACHILLERATO EN CUATRO COLEGIOS DE QUITO DENTRO DEL
AÑO LECTIVO 2013 - 2014**

NOMBRES:

**JOHANNA MISHEL SALAS ESPINOSA
MARÍA BELÉN MOSCOSO CÉSPEDES**

DIRECTORA: INÉS ALMEIDA ROTHEMBACH

QUITO, 2014

**“Quien quiera ser maestro, debe ser creador
de oportunidades para descubrir”**

Jean Piaget

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios y a mis padres por ser una guía en mi vida, a mi padre por su bella compañía, a mi madre y mis hermanas por todo su cariño, paciencia, comprensión, consejos y apoyo incondicional. A ti David por iluminar mis días, por acompañarme y apoyarme en todo momento de mi vida, para cumplir mis sueños. A todos aquellos que han contribuido permanentemente para la culminación de mi carrera y del presente trabajo, en especial a mi amiga del alma, Johanna.

Belén

Quiero agradecer en especial a mi papi, mi mami y mi ñaña por el apoyo incondicional que me han dado durante todas las etapas de mi vida pero sobre todo en esta; quienes han sido un pilar fundamental para mí y que con sus palabras de apoyo no me dejaron desfallecer cuando ya no podía seguir luchando. A Belén, mi compañera de tesis, que más que una amiga ha sido como mi hermana, mi confidente que me ha apoyado en todo momento y ha estado ahí. A todas las personas que directa o indirectamente contribuyeron para que pueda lograr culminar este trabajo. Pero sobre todo a Dios que ha sido mi guía en toda mi carrera y que me ha dado las fuerzas para culminar con todo lo que me he propuesto alcanzar a lo largo de mi vida.

Johanna

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I. El Maltrato del docente al estudiante.....	4
1.1 El rol del docente en la educación.....	4
1.2 Tipos de maltrato desde el docente hacia el estudiante.....	7
1.3 Efectos de vivir frente a una cultura de maltrato institucional.....	10
1.4 El abuso de la autoridad como forma de maltrato.....	11
CAPITULO II. Enfoques y el Buen Trato.....	13
2.1 Definición enfoques cognitivo-conductual y humanista.....	13
2.2 Definición de buen trato.....	15
2.3 El buen trato desde enfoques cognitivo-conductual y humanista.....	16
2.4 Importancia y manejo de un clima emocional adecuado en la escolarización.....	18
2.5 Buen trato va de la mano con rendimiento académico.....	22
2.6 Función Institucional dentro del buen trato.....	24
CAPITULO III. La Prevención del Maltrato.....	25
3.1 El buen trato como herramienta de prevención.....	25
3.2 El asesoramiento a docentes como prevención del maltrato.....	28
3.3 Promoción de la cultura de buen trato en las instituciones educativas.....	31
3.4 Descripción de la muestra e instrumento de investigación.....	37
3.5 Resultados y análisis de los mismos.....	38
3.5.1 Encuestas para estudiantes.....	38
3.5.2 Encuestas para el departamento de consejería estudiantil.....	46
3.5.3 Encuestas para docentes.....	49

CAPITULO IV. Propuesta integral para la Promoción del Buen Trato en el aula.....54

4.1 Elaboración de un plan de asesoramiento, por medio de una guía para docentes.....54

4.2 Validación de la guía por medio de un grupo focal.....71

CONCLUSIONES.....73

BIBLIOGRAFÍA.....76

ANEXOS

ABSTRACT

Las actitudes conscientes e inconscientes de alguien que abusa del poder, dañan al ser humano y atentan contra su integridad física y psicológica. El irrespeto evidentemente impide el desarrollo integral del estudiante y desvaloriza su potencial humano, impidiendo que avance hacia sus anhelos y metas. En una sociedad tradicionalista o conservadora como la nuestra, donde la educación se ha desarrollado bajo el lema “La letra con sangre entra”, así como también, el hecho de considerar al profesor como el dueño absoluto de la verdad, deja al estudiante como un receptor pasivo de información; con el paso del tiempo es necesario eliminar esta ideología e implementar un cambio en el proceso enseñanza - aprendizaje. Por lo general la manera en la que el docente mantenía la disciplina dentro del aula era rígida, autoritaria, donde al presentarse un conflicto, este era solucionado fuera del aula y/o con la presencia del representante sin escuchar razones. Sin embargo, se ha evidenciado que esta situación durante los últimos años ha sufrido una transformación positiva puesto que ya hay mayor apertura al cambio y la evolución. Por tanto, el estudiante debe aprovechar los conocimientos impartidos por el profesor y este a la vez debe constituirse en un facilitador o mediador del aprendizaje, mas no en una persona que impone sus conocimientos o saberes. Para esto es preciso que los docentes puedan contar con estrategias que les permita mejorar las relaciones interpersonales que mantienen con sus estudiantes fomentando un clima escolar favorable tanto dentro como fuera del aula, para así conseguir un desarrollo integral de cada uno de ellos.

INTRODUCCION

“Es imposible solucionar los problemas de hoy,
con los métodos de ayer y esperar el éxito mañana”

Anónimo

En la actualidad, al igual que a lo largo del tiempo, el sistema educativo ha tenido que adaptarse a los cambios que se han dado en la sociedad y la tecnología. Estos cambios, se constituyen en un gran reto para los docentes puesto que los estudiantes van creciendo al ritmo de dichos avances. El papel del docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje es decisivo, ya que su función va más allá de la transmisión de conocimientos; se convierte en el puente entre el conocimiento y los estudiantes. Es el profesor, quien permite que esos conocimientos lleguen a formar parte de cada estudiante y es él quien debe encontrar la estrategia adecuada para que esos conocimientos sean aprehendidos y los hagan suyos, de una manera cálida.

En nuestro país aún se observa una “cultura de maltrato” en las instituciones educativas los docentes dan un trato inadecuado a los estudiantes; en ocasiones se debe a motivos externos o internos, por lo que se dificulta encontrar la forma idónea para dirigirse y acercarse a los estudiantes, cuando están enseñando. Es por la realidad que hemos evidenciado en las instituciones educativas, que se ha generado en nosotros la iniciativa de aportar con una propuesta que permita el desarrollo de la educación basada en promover el buen trato, buscando alternativas de prevención. Mediante esta propuesta los docentes podrán adquirir algunas herramientas que les ayudará a afrontar dificultades que se generen en el aula y fuera de ella.

El fomento del buen trato, radica en generar un ambiente positivo, adecuado para beneficiar a los miembros del proceso enseñanza-aprendizaje. Este beneficio no solo se dará dentro del aula y la institución, sino también a nivel social, ya que convertirá a esta promoción en un estilo de vida de los miembros de la comunidad educativa. Ante todo, el objetivo es tener niños, niñas y/o adolescentes felices, emprendedores, con valores y principios bien formados, seres humanos capaces de entender y aceptar las individualidades de cada persona; personas que se respeten a sí mismos en todo sentido.

Estos motivos son el aspecto central de esta disertación, la Promoción del Buen Trato de docentes hacia los estudiantes. Para lo cual se realizó una aproximación de las características que presenta el docente; al estudiante que sufre maltrato por parte del docente, a la institución educativa y de las formas en que se manifiesta; los mismos que se explicaran en la muestra y que nos permitió realizar un análisis para la elaboración de una guía de estrategias para el docente.

El objetivo general de la disertación es contribuir a la prevención del maltrato hacia los estudiantes en el aula por medio de una propuesta integral de buen trato.

Mientras que los objetivos específicos son:

- Establecer la percepción que tienen autoridades, docentes y estudiantes actualmente sobre las causas, tipos y efectos del maltrato dentro de la institución y el rol que desempeñan los miembros de la misma en función a esta problemática.
- Construir una fundamentación teórica cognitivo – conductual referente al buen trato.
- Realizar una propuesta integral sobre la cultura del buen trato como prevención del maltrato.
- Elaborar un plan de asesoramiento por medio de una guía para docentes y realizar una validación de la misma.

La hipótesis de esta disertación sostiene que: por medio de la elaboración de una guía se brindará asesoramiento para el docente en la Promoción del Buen Trato y se contribuirá positivamente a la prevención del maltrato dentro del aula.

La técnica que se usó es bibliográfica y de campo, buscando recolectar toda la información posible; tomando en cuenta las encuestas realizadas a los psicólogos, estudiantes, y docentes de las instituciones donde se tomó la muestra. Mientras que para la validación de esta propuesta se realizó un grupo focal.

El primer capítulo hace referencia al maltrato del docente hacia el estudiante, los tipos de maltrato que se pueden evidenciar dentro y fuera del aula; y las consecuencias que esto provoca a futuro. Plantea cómo el autoritarismo se convierte en una manifestación de un trato inadecuado.

El segundo capítulo habla sobre los enfoques teóricos en los que se basa la disertación. Se establece una definición del buen trato y se lo relaciona con ambos enfoques. Por otro lado, se habla sobre el clima emocional dentro del aula clase y cómo el rendimiento académico es directamente proporcional al trato que reciben los estudiantes.

En el tercer capítulo se establecerá al buen trato como herramienta de prevención, al igual que el asesoramiento a docentes para prevenir el maltrato; cómo promocionar el buen trato dentro de la institución educativa. Se hablará sobre la muestra, los instrumentos de investigación y el análisis de los resultados.

Mientras que, en el cuarto capítulo, se presenta una guía elaborada para docentes como plan de asesoramiento con su posterior validación por medio de un grupo focal.

CAPITULO I

EL MALTRATO DEL DOCENTE AL ESTUDIANTE

1.1 El rol del docente en la educación

A lo largo del tiempo la educación y la concepción de docente ha tenido varias modificaciones, las mismas que se han dado debido a avances sociales y políticos de aquellas épocas. Estas modificaciones se han evidenciado en diferentes etapas importantes de la historia de la educación de las cuales hablaremos, y que van desde la Edad Antigua hasta la Actualidad.

Durante la Edad Antigua se reconocen a los primeros maestros; siendo los griegos quienes comenzaron a llamarlos “pedagogos”, estaban encargados de llevar a los niños de las familias acomodadas al lugar de enseñanza y/o a su vez de instruirlos. Debido a que no era un trabajo que requería esfuerzo físico, sino paciencia y habilidades intelectuales, eran los esclavos viejos o con alguna discapacidad física quienes se encargaban de esta labor. Por otro lado, en Roma, con una sociedad guerrera, se mostró resistencia a la influencia que ejercía Grecia en su carácter de pedagogos. El maestro fue menospreciado en el ámbito educativo, carecía de importancia social y su labor no era pagada, por esta condición no podía realizar cualquier tipo de reclamo (Rodríguez, 1995). Es por eso que los maestros daban un trato inadecuado a sus alumnos, pues el trabajo de ellos no tenía valor alguno para la sociedad; así empieza este tipo de maltrato.

Es en la Edad Media donde el papel de los santos padres adquieren un rol determinante dentro de la educación, instauraron una pedagogía dirigida hacia la virtud de los niños y adolescentes, por medio de una disciplina severa que no descartaba el castigo físico para los mismos. Por lo general eran los hijos de las familias acomodadas o ricas quienes permitían que los monjes diseñen una enseñanza para sus hijos (Rodríguez, 1995). Es evidente que en esta época se da el despotismo intelectual, siendo este un tipo de maltrato que limitaba al estudiante a la enseñanza de materias como: gramática, dialéctica, retórica, música, aritmética, geometría y astronomía (Carderera, 1855).

En la “Educación Tradicional” al profesor se lo veía como dueño de la verdad, la única autoridad, organizador del conocimiento, quien filtraba la información según su conveniencia, corregía situaciones erróneas o esquematizadas dentro del aula y además se fundamentaba en el castigo y la disciplina. La metodología del docente se basaba en la memoria y no en el análisis, por lo tanto, los estímulos dados eran básicos, como información y datos organizados; no se fomentaba en el educando la cooperación y colaboración, sino el sentido de competencia.

En el transcurso de la Edad Moderna no se dan elementos nuevos, sin embargo, se realizaron nuevos estudios movidos por el interés; es así como exitosos pedagogos empiezan a darse a conocer, entre ellos: Juan Luis Vives, quien centra sus estudios en el ideal educativo en las humanidades del sujeto. Durante la reforma aumenta el número de escuelas y la formación de los maestros tiene mayor importancia; de igual manera el trabajo de los religiosos se incrementa notablemente.

Como un dato importante, se debe mencionar que, a partir del Concilio de Trento se incrementa la enseñanza primaria y secundaria en centros educativos. Es en este período que la formación del docente adquiere mayor peso ya que sostenían que los profesores deben conocer más sobre lo que se les va a enseñar a los estudiantes en las asignaturas (Rodríguez, 1995).

Es en la Edad Contemporánea donde la enseñanza evoluciona; la escuela equivale a progreso social y económico y se crean las primeras Escuelas Normalistas para maestros, cuyo fin era la formación de docentes conservadores de las buenas costumbres y del orden establecido. Gracias a que los maestros se convirtieron en personas instruidas, preparadas cultural y pedagógicamente, se revaloriza el trabajo del docente; es en este momento donde se renueva la enseñanza tradicionalista donde el maestro centraba su pedagogía en la memorización, el autoritarismo y la competitividad dentro del aula (Rodríguez, 1995). Cabe recalcar que la formación del docente debía ser integral, pues sus conocimientos debían abarcar también las características evolutivas del estudiante y sobre todo utilizar la metodología didáctica adecuada para cada materia impartida, tomando en cuenta las individualidades.

Pestalozzi, uno de los exponentes de la época promueve la educación popular, fundó escuelas orientadas hacia los más pobres; él se interesó por la enseñanza en sentido amplio, considerando al niño como ente individual y especial en sí mismo. Se enfatizó en el aprendizaje por observación y por experiencia, minimizando lo memorístico. Es también en esta etapa donde se establecen los jardines de infantes y se propagó el método de “enseñanza mutua” (Rodríguez, 1995). También se menciona a Herbat, quien plantea que el aprendizaje se potencia a través del interés autogenerado por el alumno y la intervención del docente (Arancibia, 1999).

En la escuela actual se da importancia a la comunicación y a las herramientas para el aprendizaje, relacionándolo con el medio en el que aprende el niño; se habla de la educación de la consciencia. Es aquí cuando se dan corrientes constructivistas y cognitivas para crear una nueva escuela; y se propone una pedagogía crítica, como dijo Paulo Freire (1997): “Jamás acepté que la practica educativa debería limitarse sólo a la lectura de la palabra, a la lectura del texto, sino que debería incluir la lectura del contexto, la lectura del mundo”.

Se logró sintetizar algunas ideas heredadas de personas que buscaban comprender la complejidad del proceso de aprendizaje humano; sus aportes demuestran que los métodos pedagógicos pueden ser cuestionados, reconstruidos, y también proporcionar a la actualidad nuevas opciones y recursos. Es así que el sistema educativo necesita implementar los cambios que su propia historia le propone, pero para esto, es importante romper la estructura dogmática de lo tradicional y buscar en las generaciones próximas, que los estudiantes establezcan ciertos esquemas y conceptos que adquieran habilidades mentales específicas y que absorban una serie de paradigmas para que se mantengan y apliquen las mismas costumbres y esquemas del sistema social actual.

Se recomienda también aprovechar las posibilidades y los aportes que brinda la modernidad, como: el pensar con creatividad y hacer de la experimentación el método para el crecimiento personal.

1.2 Tipos de maltrato desde el docente hacia el estudiante

Para poder hablar sobre las diferentes manifestaciones de maltrato del docente frente al estudiante es preciso conocer el significado de lo que es el maltrato docente. El maltrato del docente al estudiante, puede ser físico o psicológico, directo e indirecto, que hace referencia al abuso de poder por parte del docente, mediante situaciones de humillación, minimización, intimidación, castigos entre otros (Cabezas, 2008).

Este tipo de maltrato muchas veces es visto como el ejercicio normal o cotidiano por parte del docente, refleja su posición de autoridad y de poder dentro del aula y no se le da la importancia que amerita; porque es un tipo de ocupación “bancaria”, en la cual el maestro sabe todo y enseña, y los estudiantes no saben nada y son enseñados por el maestro, así lo menciona Paulo Freire (Rogers, 2006). En ciertas situaciones donde se da el maltrato del docente hacia el estudiante, el poder no solamente radica en que el profesor es quien tiene la última palabra de la enseñanza y todo el conocimiento válido de los saberes en esta relación educativa; sino que además, no se le da oído al estudiante, no se le permite opinar libremente y ha perdido el valor como ser humano en el proceso de aprendizaje.

En las instituciones educativas la actitud de maltrato no solo se da a nivel del docente sino además se observa en varios miembros de la comunidad como autoridades, inspectores, personal administrativo y de servicio; es importante enfocarse únicamente en la problemática que se presenta dentro o fuera del aula por parte del profesor. Refiriéndose al maltrato docente, puede evidenciarse en dos tipos de manifestaciones, que de igual manera se encuentran tipificadas en el Código de la Niñez y la Adolescencia (Art. 67):

- **Maltrato psicológico:** es el que ocasiona perturbación emocional, alteración psicológica o disminución de la autoestima en el niño, niña o adolescente agredido. Se incluyen en esta modalidad las amenazas a causar daño en su persona o bienes o en los de sus progenitores, otros parientes o personas encargadas de su cuidado.
- **Maltrato institucional:** el maltrato es institucional cuando lo comete un servidor de una institución pública o privada, como resultado de la aplicación de reglamento, prácticas administrativas o pedagógicas aceptadas expresa o tácitamente por la institución; y cuando sus autoridades lo han conocido y no han adoptado las medidas para prevenirlo, hacerlo cesar, remediarlo y sancionarlo de manera inmediata.

La responsabilidad por maltrato institucional recae en el autor del maltrato y en el representante legal, autoridad o responsable de la institución o establecimiento al que pertenece. En el caso de los representantes legales, autoridades o responsables de la institución o establecimiento, la responsabilidad se hará efectiva de conformidad con las disposiciones previstas en la Constitución Política de la República, en el Código Civil y demás leyes aplicables (Código de la niñez y la adolescencia, 2003).

Manjón, exponente de la época contemporánea, estableció el perfil del docente, el mismo que sostiene que “el hombre que educa enseñando” debe tener aptitudes pedagógicas o didácticas y aptitudes morales. No es el mejor maestro el que más sabe, sino el que sabiendo lo necesario, tiene el don de saberlo enseñar o transmitir a sus alumnos, esto es, de saberlo ver y entender, pensar y relacionar y, sobre todo, de acrecentar el deseo de aprender, unido al método y hábito de estudiar y discutir (Rodríguez, 1995).

El perfil de un docente que agrede al estudiantado suele ser el de un individuo que tiene muchos problemas o frustraciones en el ámbito personal o profesional y se descarga de manera errónea con el niño o adolescente. Así mismo considera suficiente su posición de autoridad para ganarse el respeto de los estudiantes y así poder mantener el control de la disciplina en el aula. De acuerdo con Tim Field (2009), quien a partir de su experiencia personal decidió investigar sobre el tema y escribir sobre el maltrato del docente, el perfil de las personas que agreden es:

- Tienen sentimientos de inferioridad y sienten que han fracasado en ciertos ámbitos.
- Son incapaces de darse cuenta de sus limitaciones internas o amenazas externas y utilizan como medio de distracción el agredir para que los demás no se den cuenta de cuáles son esas limitaciones y amenazas.
- Se caracterizan por ser irresponsables e incompetentes; muchos de ellos se comportan de esta manera porque están originados por el miedo que sienten de no poder mantener el control dentro de clase o el control del grupo al que manejan, a ser víctimas de agresión por parte de los estudiantes o de ser ridiculizados por algún estudiante.
- Suelen ser personas autoritarias, por lo general la agresión de la que forman parte, es verbal, trata ante todo de humillar al estudiante, se da la desaprobación en los exámenes, castigos injustos, trabajos extras, entre otros (Cabezas, 2009).

De acuerdo con Velasco (2010) la personalidad del agresor puede ser la siguiente:

- Agresivo y fuerte impulsividad
- Ausencia de empatía
- Poco control de la ira
- Sin sentimiento de culpabilidad (“el otro se lo merece”)
- Bajo nivel de resistencia a la frustración
- Poco reflexivo e hiperactivo
- Incapacidad para aceptar normas y convenciones negociadas
- Utilizan el sarcasmo para atender al otro
- Ridiculiza al alumno en frente del salón de clases, para engrandecerse

Mientras que según Mendoza (2012), las víctimas de maltrato docente, pueden tener características como:

- Inseguro
- Baja autoestima
- Alto nivel de ansiedad
- Débil y sumiso o introvertido y tímido
- Inmaduro para su edad
- Altamente dependiente
- Miedo al rechazo
- Temeroso al fracaso e indeciso

Se establecen dos tipos de víctimas: la activa y la pasiva. Las víctimas activas, son aquellos estudiantes que suelen tener problemas de concentración y su comportamiento es irritante a su alrededor. Las víctimas pasivas, son aquellas que son inseguras, se muestran calladas ante cualquier agresión; lo que puede ser interpretado por el agresor como forma de desprecio ya que no hay respuesta frente a cualquier forma de maltrato.

Cabe recalcar que, cualquier estudiante puede ser víctima de maltrato por parte del docente, es decir, puede ser o bien un estudiante retraído o extrovertido, con problemas de sociabilidad o aquel cuyo desempeño dentro del aula sea muy buena, de un estudiante activo, estudioso, muy inteligente; también puede darse con aquel alumno que molesta en clase a sus compañeros o simplemente aquel que pasa desapercibido dentro del aula de clase por distintos motivos.

A continuación se describirá un caso de maltrato por parte del docente a modo de ejemplo: Daniela, una estudiante de segundo de bachillerato de un colegio privado de Quito, se encontraba en clase de inglés sentada en su pupitre; cuando la profesora de inglés, Gina, recibió una llamada y salió del aula para contestarla, entonces Daniela se levantó y empezó a escribir en la pizarra los deberes para el día siguiente; al regresar Gina le gritó muy fuerte, reclamándole ¿Por qué escribía en su ausencia? Y se acercó a la estudiante para rasguñarle en la mano intentando quitarle el marcador (Nájera, 2013).

Pues era muy claro que la profesora recibió una llamada personal que la alteró, y eso se confirmó al momento de las indagaciones relacionadas con el tema; poco después regresó al aula y se desquitó con esta estudiante que estaba escribiendo en la pizarra. Esta docente fue despedida al siguiente día, pues la madre de Daniela así lo exigió.

1.3 Efectos de vivir frente a una cultura de maltrato institucional

La familia se constituye en el núcleo de la vida del niño, ya que en el hogar es donde surge la socialización primaria, la misma que con seguridad varía de una época a otra y de una cultura a otra; pues tiene mucho que ver las costumbres y la formación en valores, hasta el lenguaje y la expresión del mismo, es diferente en cada familia (ONU, 1994). Esta socialización se da en la infancia, en los primeros años de vida. Se puede decir que con el reconocimiento del otro, esta socialización termina.

Después viene la niñez, en este momento muchos niños empiezan su escolaridad; es aquí donde surge la socialización secundaria, dentro de la institución educativa, aunque en ocasiones esta se da fuera de ella. La institución es el lugar que le permitirá desarrollar al estudiante sus habilidades y destrezas intelectuales, emocionales y sociales; así como también es aquella que contribuirá en la formación integral de la identidad, la personalidad y el fortalecimiento de la autoestima del alumno (Durkheim, Ortiz, 1976).

Por lo tanto, el aula pasa a ser el segundo hogar del niño o adolescente, donde la convivencia con sus pares y con el docente o los docentes de cada área o materia es constante.

En general los maestros dedican mucho de su tiempo a los estudiantes, por lo cual, es necesario que la relación entre ellos sea agradable, positiva y constructiva, es decir, que le permita al niño crecer y desarrollarse como un ser humano único e incomparable.

Por el contrario, si la institución se constituye en un lugar en el que abunda el miedo, la indiferencia, la intolerancia, donde lo único que el niño recibe es violencia, desigualdad de oportunidades o de género, humillaciones; se fomentará en el estudiante temor, frustración, irritabilidad, agresión y acumulará experiencias desagradables de su desarrollo, negativas y anímicamente insatisfechas, lo que provocará un aprendizaje no significativo o integral.

Al enfrentarse a una sociedad donde el maltrato por parte del docente pasa desapercibido en algunos centros educativos, es necesario reflexionar con los integrantes de las instituciones educativas ecuatorianas y empezar por marcar la diferencia entre: algunas actividades que se las pueden llamar “correctivas” y otras actividades que se denominan “educativas”; ya que ambas podrían tener intenciones muy similares a la de educación o formación de niños y adolescentes.

1.4 El abuso de la autoridad como forma de maltrato

El abuso de la autoridad por parte del docente es una forma de maltrato institucional que en ocasiones puede pasar desapercibido en la educación ecuatoriana, pues para algunos docentes será una forma cotidiana de practicar el ejercicio de ser maestro; y para otros será un tanto perjudicial dentro del proceso integral de aprendizaje en el aula y también fuera de ella.

Algunos niños o adolescentes son maltratados dentro del aula con el consentimiento de sus propios padres, quienes sostienen que sus hijos se lo merecen puesto que son maleducados, indisciplinados, incumplen las tareas, etc.; delegando así, completa responsabilidad al docente encargado de la enseñanza casi total del estudiante. Para muchos profesores esta carga extra genera en ellos ansiedad e incertidumbre porque no saben cómo tratar a estos estudiantes; pues no es fácil manejar esta situación.

En la actualidad, la enseñanza aún se basa en la estrategia del maltrato, como se mencionaba en líneas anteriores. Este comportamiento es realmente preocupante ya que los estudiantes pasan la mayor parte del tiempo en la escuela o colegio; y el maltrato sigue siendo un recurso de muchos profesores que no tienen buena pedagogía, que descargan sus frustraciones en los estudiantes o que su trato es poco adecuado por otras circunstancias.

A pesar de la situación actual antes mencionada, hoy en día en algunas instituciones se busca trabajar por la promoción del buen trato en escuelas y colegios del país. El objetivo inmediato a seguir, es mejorar la calidad de la relación entre el maestro y su estudiantado. Pues es primordial para el proceso educativo, y además se toma como parte inicial para prevenir el maltrato institucional.

CAPITULO II

ENFOQUES Y EL BUEN TRATO

2.1 Definición enfoques cognitivo-conductual y humanista

El enfoque cognitivo-conductual, proviene de complementar el enfoque conductista, planteado por James Watson en 1913, con el enfoque cognitivista que surge en los años 1967 con Ulric Neisser. Los psicólogos cognitivistas realizaron este estudio partiendo del condicionamiento clásico al operante, camino donde encontraron un método para el estudio de los modelos cognitivistas. Es a partir de este estudio que incluyen a la actividad cognitiva en el comportamiento humano. Cabe mencionar que, este enfoque surge para solucionar los problemas del conductismo a partir de esta nueva corriente cognitivista.

El enfoque cognitivo-conductual trata de explicar la conducta del estudiante, planteando que, se establece por las experiencias vividas desde la infancia hasta la adolescencia, tomando en consideración los procesos y estructuras mentales básicas y complejas antes mencionadas, es decir, memoria, atención y percepción, que determinarán su conducta.

Considera al estudiante como el principal actor del proceso de aprendizaje, donde el trabajo del profesor se constituye en el de un guía que aporta elementos para la manifestación y desarrollo de esquemas cognitivos que se convertirán en respuestas a interrogantes generadas por la curiosidad, imaginación, y creatividad del estudiante.

En el cognitismo, el profesor debe organizar la secuencia de los conocimientos, de tal manera que si no existen dichos conceptos, puedan ser construidos por el estudiante; tomando en cuenta sus experiencias previas y la motivación del educador (Arancibia, 2008, pp 105).

El enfoque cognitivo-conductual es aquel que investiga cómo aprendemos, es decir, la base que explica el aprendizaje, tanto de comportamientos conscientes como inconscientes; los mismos que son dependientes de la constitución genética y las experiencias propias (Hernández, 1999).

Por otro lado, el enfoque humanista surge como una reacción de la teoría conductista y psicoanalítica; brindando nuevas concepciones de aprendizajes que influyen en las ciencias y en la educación. Este enfoque enfatiza la experiencia subjetiva, la libertad de elección y la relevancia del significado individual y único del ser humano; así afirma Maslow (1968, 1971). Esto es lo que les interesa a los profesores de hoy en día, la condición humana de los estudiantes y la originalidad de cada uno de ellos, por ende los distintos aprendizajes que se dan en función de esa individualidad.

La teoría humanista en educación, se refiere a que el ser humano tiene una capacidad única para el aprendizaje; la educación humanista está centrada en el estudiante y su desarrollo integral, involucrándolo en su propio aprendizaje y permitiendo mejorar sus condiciones de vida a través de la satisfacción de sus necesidades básicas y complementarias a través de la creación de un entorno adecuado, como una condición primordial para que se produzca el aprendizaje dentro y fuera del aula.

El humanismo tiene como objetivo principal la formación de aprendices activos y entusiastas que tengan valores y esencia propia, acorde a sus necesidades; y la educación es en sí la formación de lo antes mencionado, además del desarrollo de distintas habilidades o capacidades de tipo intelectual o emocional. De igual manera, es primordial el apoyo hacia el estudiante para actualizar sus potencialidades.

El educador debe promover en el estudiante la autonomía, paciencia y consciencia de su realidad o su existencia; pues de esta manera se creará en él un sentido de responsabilidad consigo mismo y con los demás. De la misma manera, el educador debe ser un guía y ser lo suficientemente claro, prudente y capaz de poner en práctica lo que dice; el conocimiento que él tenga es de gran importancia, pues deberá conocer el punto de partida de aquellos a quienes guía.

Sin olvidar que, ambos, estudiante y educador, en este proceso de aprendizaje, van por la misma dirección para convertirse en seres humanos. Por lo tanto, uno aprende del otro y ambos crecen con sus experiencias personales y del proceso de enseñanza.

Las comunidades educativas son sistemas de aprendizajes, donde importa el estudiantado, su creatividad y su gran potencial humano, más que el conocimiento, la calidad o la eficacia del proceso educativo. En este entorno se toma en cuenta la metodología que usa el profesor en cada hora de clase; la misma que debe ser flexible e innovadora, y es en esta dinámica donde se puede observar la conducta humana, el contexto en el que se da la misma; las emociones, el intelecto y las relaciones interpersonales que establecen los estudiantes en clase.

2.2 Definición de buen trato

El buen trato es primordial en todas las relaciones humanas que se establecen en una sociedad o cultura. Es importante mencionar una antigua y muy conocida frase: “trata a los demás como te gustaría que te traten a ti”.

Aquí se encuentran dos aspectos, cómo se trata a los demás y cómo tratan los demás. Los seres humanos podrían desear colaboración o cortesía y un trato sin violencia o agresión por parte de los demás; pero en ocasiones no dan un trato adecuado a los otros y podrían esperar algo que no ofrecen ellos mismos. Es importante reconocer al otro en la experiencia propia, pues de la misma experiencia surge el respeto a la otredad.

Cada persona tiene una definición de buen trato como algo que quiere que otros demuestren, como la forma en que le gustaría que lo traten, como la manera de relacionarse con los demás y de cómo se ven los demás ante situaciones de cortesía. Puede que también lo definan como ese comportamiento personal a la hora de entablar una conversación o una relación con el otro; es por eso que el buen trato es recíproco (Montes, Montoya, 2012).

El trato siempre estará presente en la cotidianidad, la diferencia es el hecho de que sea malo o bueno y las consecuencias que este pueda tener.

Se pueden encontrar distintas definiciones de buen trato, las mismas que se relacionan con la “promoción del buen trato” y la “cultura de buen trato”. Sin embargo, se tomará como referencia a la siguiente definición: buen trato, viene de dos palabras, la primera “trato” que se trata de una forma de comunicación o establecimiento de un vínculo con otros; y “buen” siendo un adjetivo de afable. Por tanto, se habla de crear una comunicación verbal o no verbal adecuada y oportuna con el otro en distintas situaciones. (WordReference.com, 2013)

2.3 El buen trato desde enfoques cognitivo-conductual y humanista

Partiendo de las definiciones anteriores de los enfoques: cognitivo conductual y humanista relacionados a la educación; se puede decir que ambos pueden complementarse en algunos puntos, tanto teóricos como prácticos, y los dos favorecen al buen trato. Al tener en cuenta los procesos de condicionamiento como base de todo aprendizaje escolar, estos ayudarán al educador no sólo a comprender ciertas actitudes del estudiante frente al proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula, sino también a moldear estas actitudes de manera que permitan una enseñanza más efectiva (Arancibia, 2008, pp 50).

En primera instancia cabe mencionar que dichos enfoques se enfatizan en un solo tiempo de acción, que es el aquí y el ahora. Pues lo que buscan es trabajar en el presente, para el desarrollo integral en un futuro, del cual se hablará más adelante. También consideran al estudiante como el actor principal del proceso de aprendizaje, pues es mediante sus experiencias propias que el niño o adolescente va adquiriendo y modificando conocimientos paso a paso, desde los más simples hasta los más complejos.

De igual manera, ambos buscan explotar el potencial cognitivo e intelectual del estudiante, sin olvidar la individualidad única de cada ser humano y la influencia del aspecto emocional y motivacional en el proceso de aprendizaje.

El objetivo principal de ambos enfoques es la formación proactiva del sujeto, la misma que debe enfocarse hacia el desarrollo de un ser humano con talento, opinión y autonomía; no de un estudiante pasivo, que solo recibe información, la procesa y la devuelve como una forma de calificación cuantitativa.

El docente dentro de estos enfoques no cambia de rol; en el enfoque cognitivo conductual es un mediador, el cual aportará con sus conocimientos al estudiantado y también estructurará situaciones para generar interrogantes en los estudiantes, activando la creatividad, motivación e interés para construir respuestas a los problemas.

Por otro lado, en el enfoque humanista el profesor es un guía, que encaminará al estudiante para que encuentre y elija su propia forma de aprendizaje. Él empezará por despertar el interés de aprender en el educando y buscará estrategias para llegar a este en algunos temas difíciles de abordar y/o en ocasiones innovará e improvisará en clase para alimentar nuevas ideas fomentando la creatividad de sus estudiantes. Este guía respeta, escucha y comprende al otro; es flexible en cuanto a distintas perspectivas.

A partir del análisis de ambos enfoques se puede decir que, aquellos aspectos relevantes mencionados en líneas anteriores en los que se complementan dichos enfoques teóricos y contribuyen al ámbito educativo, promocionan el buen trato del docente hacia el estudiante.

Cabe recalcar que, esta era la forma de “educar” hasta hace pocos años atrás y que además formaba parte de una cultura institucional de maltrato, que desvalorizaba al ser humano, pues el estudiante tenía un rol pasivo o inactivo, siendo su participación personal casi nula en clase.

Con el fin de romper el esquema de esta educación tradicional y retomando el tema principal, referente al buen trato dentro del aula, el papel del docente sufre un cambio que le obliga a reflexionar profundamente respecto a cómo los adultos se relacionan con los niños o adolescentes cotidianamente en una institución educativa. El trato debe ser empático para entender y dar sentido a las necesidades del otro, esto se logra con una comunicación efectiva y un adecuado manejo de conflictos, para así fortalecer la relación docente – estudiante tanto dentro como fuera de clase.

El docente, profesor, mediador, facilitador o guía permite que el niño o adolescente tenga voz y voto en el aula y desarrolle su pensamiento irreversible u opinión crítica de ciertos temas reales que giran alrededor del ámbito educativo y son importantes de ser tratados. Así el educando adquiere nuevos aprendizajes, con más herramientas y experiencias propias.

2.4 Importancia y manejo de un clima emocional adecuado en la escolarización

Según Hernández (1999) el clima escolar es el conjunto de actitudes formativas que se llevan a cabo por el profesor y los estudiantes hacia y desde el aula; que definen un modelo de relación y es resultado de un estilo de vida. Debe ser un ambiente donde se fomente autonomía y se provoque permisibilidad del docente para el aprendizaje.

Cuando existe un clima emocional adecuado en la escolaridad, este repercute de forma positiva o favorable en las relaciones de los miembros de la clase: docente – estudiante, estudiante – estudiante. Por otro lado, si este clima no es propicio dentro y fuera del aula, se verá afectado el rendimiento académico y el desarrollo social del estudiante, así como también generará desmotivación por parte del profesor, la misma que puede constituirse en el inicio del maltrato por parte del docente, pues se percibe a sí mismo como una persona incompetente académica o profesionalmente y considera que su trabajo es irrelevante para los demás, también se llena de ideas negativas, prejuicios y conformismo.

El educador necesita del dominio metodológico de su materia que se ajuste a algunas actitudes flexibles y reflexivas de cada tema que imparte; es por eso que, para el docente una relación armónica con sus alumnos debe ser más importante que seguir una planificación impuesta (Arancibia, 2008,pp 185).

Según Barreda (2012), existen algunos factores que pueden afectar la dinámica del aula o el ambiente de la misma, estos podrían ser físicos, intrínsecos, sociales y afectivos:

- Dentro de los factores físicos se habla de la organización del aula, ya sea en grupos grandes o pequeños de estudiantes y las posiciones de las bancas dentro del aula. Los colores tienen efectos psicológicos y fisiológicos que influyen positiva o negativamente en el comportamiento de los estudiantes, es por eso que hay que considerar estos efectos al momento de escoger un color para la clase. También es importante tomar en cuenta la ventilación, temperatura e iluminación del lugar.
- En los factores intrínsecos se puede encontrar la desmotivación o desinterés por parte del estudiantado, porque no desarrolla su parte cognitiva o considera que el esfuerzo para capacitarse es innecesario, son personas inmaduras e impacientes; lo cual se ve reflejado en los hábitos de estudio. La desmotivación también se constituye en un motivo para que los estudiantes tengan actitudes violentas, agresivas o rebeldes.

El avance tecnológico que se ha evidenciado en los últimos años, disminuye el interés de los adolescentes por investigar con una metodología tradicional, ya que existen sitios web que reducen el nivel de investigación y donde se adquiere información de manera fácil. Esta falta de interés se ve reflejada en el poco esfuerzo al momento de realizar trabajos en clase o tareas; aun estando al día en tecnología, poseen conocimientos mínimos sobre ciertos temas, lo que dificulta el proceso de aprendizaje por desinterés.

Es importante tener en cuenta las necesidades particulares de cada uno de los estudiantes dentro del aula, las mismas que deben ser atendidas con prontitud y de manera adecuada. Cabe recalcar que, dentro de estas posibles necesidades se encuentran los desórdenes afectivos, trastorno de atención con o sin hiperactividad, trastornos alimenticios, entre otros. Estos desordenes, que generalmente se presentan durante la hora de clase, si se da la ayuda correcta por parte del docente contribuirá a conformar un ambiente propicio para enseñar y aprender mejorando la dinámica dentro del aula favoreciendo así el buen trato.

- Dentro de los componentes sociales, se encuentra a la familia y su contexto o ambiente. Su importancia en el proceso de aprendizaje es primordial ya que influye directamente en el rendimiento del estudiante; hay que tener presente que cualquier cambio en la dinámica familiar puede generar problemas en el rendimiento escolar del estudiante.

En la actualidad se ha encontrado que la institución educativa ha tendido en varios aspectos a suplir a la familia del estudiante, lo cual no es adecuado, pues los padres son quienes se encargan de la salud física y mental de sus hijos. La escuela o colegio no podrán satisfacer las necesidades del niño o adolescente en su totalidad. Es otra la función que tiene como institución en el proceso educativo.

Los aspectos sociales son cruciales en el aprendizaje, pero tiene mayor peso e importancia el clima familiar por ser el primer núcleo social del cual se tiene conciencia. Es decisivo en el desarrollo afectivo-social, de comportamiento e intelectual constituyéndose en un aspecto determinante para el éxito escolar.

El clima social escolares aquel que tiene que ver con la percepción de las relaciones interpersonales de cada uno de los miembros de la institución educativa, las mismas que se basan en la experiencia propia de los mismos. La importancia del buen trato dentro del clima social escolar radica en el respeto mutuo y la solidaridad recíproca; la misma que se aprende y practica principalmente en el entorno escolar, así como también en el familiar y social.

No se puede dejar de lado la inmigración, que se ha incrementado en los últimos años. Esta situación es un arma de doble filo, por un lado está el enriquecimiento cultural tanto para el estudiante extranjero como para los nacionales y por el otro, la difícil tarea de poder satisfacer las necesidades del estudiante foráneo que se enfrenta a un sistema educativo diferente al de su país de origen. Esto puede generar el fracaso del sistema educativo y la metodología empleada por parte del docente cuya labor es la de poder atender las necesidades de todos sus estudiantes y que por falta de recursos o de conocimientos no consigue satisfacer las mismas.

La formación académica del profesional en docencia, evidencia algunas carencias ya que no saben cómo enfrentar dentro del aula situaciones que involucra manejo de conflictos, problemas de comportamiento y dificultades de aprendizaje, que se manifiestan constantemente. La mejor manera de invertir en educación de calidad, se da con la capacitación docente, y que la misma se practique o se aplique en la cotidianidad escolar.

- En cuanto a los factores afectivos, se puede hablar del clima emocional que se refiere a las características del entorno donde se desenvuelve la clase, y que tiene importancia en el desarrollo del aula y la posibilidad de establecer buenas relaciones interpersonales entre los estudiantes y el docente. Sin embargo, este se verá afectado si el grupo al que va dirigida la clase es superior a 30 estudiantes, porque algunos estudiantes no recibirán la misma atención ya que tal vez requieran mayor apoyo y refuerzo que otros.

En el enfoque humanista se contempla que en el aula no debe haber más de 12 o 15 estudiantes, como un factor primordial para un aprendizaje favorable. Además, si el clima que se percibe dentro del aula es de favoritismo, desconfianza, poca aceptación e irrespeto, donde no se promueve la democracia sino más bien el autoritarismo y las reglas no son claras, el clima será hostil lo que ocasionara inconformidad, desgano en el proceso de aprendizaje tanto en el docente como en el estudiante.

Para que el clima sea favorable dentro del aula es necesario que la actitud del profesor sea empática, donde no se olvide que los estudiantes son seres humanos que tienen necesidades, errores, conflictos y preocupaciones que pueden afectar a sus emociones y su comportamiento. Por lo tanto, es importante que de vez en cuando se pongan en los zapatos de los estudiantes para así poder comprender el porqué de su comportamiento en determinadas situaciones que generen estrés dentro del aula.

No solo el aula de clase se constituirá en un lugar agradable para los estudiantes y el profesor, sino que también será un lugar donde prime la confianza, la cordialidad, las ganas de aprender y el rol del docente no solo sea del profesor que imparte una materia, sino también alguien en quien confiar cuando se enfrenten a situaciones adversas, y que promueva el respeto entre los miembros del aula (Barreda, 2012).

Tomando como referencia los factores antes mencionados que intervienen en el clima escolar, se concluye que este clima es primordial dentro del aula, incluso repercute fuera de ella; por lo que se constituye en un aspecto fundamental para promover el buen trato dentro del mismo.

Es importante que, tanto estudiantes como profesores y padres de familia, sean los principales involucrados en el desarrollo del proceso de aprendizaje y que docentes-estudiantes compartan un vínculo dentro del aula, concienticen acerca del valor que tiene su papel o rol para fomentar el buen trato tanto dentro del aula.

Al ser el docente el principal gestor del clima emocional dentro del aula, debe generar ante todo un cambio intrínseco de actitud, para que de esta manera pueda incentivar de manera positiva a los estudiantes y conseguir en ellos un cambio de actitud para que sean los primeros beneficiarios de este proceso de aprendizaje.

Para concluir, hablar de profesores efectivos, es hablar de quienes logran cumplir con los objetivos de aprendizaje. Este tipo de docente también crea una relación armónica con sus estudiantes, pues se preocupa por ellos y sus intereses, se relaciona afectivamente con los alumnos y genera un proceso de aprendizaje óptimo. Por lo tanto, el rendimiento académico mejora (Arancibia, 2008, pp 247).

No hay que olvidar que, para que un docente sea efectivo hay rasgos personales que van acorde a su vocación y su compromiso profesional con la formación de seres humanos. Este tipo de profesor hace que su materia sea entretenida e interesante para el grupo (Arancibia, 2008, pp 247).

2.5 El buen trato va de la mano con rendimiento académico

En la dinámica del aula se encuentra una gran dificultad, la pérdida del aspecto humano de la educación, la misma que es provocada por el docente que usa prácticas tradicionales que opacan al estudiante (autoritarismo, abuso del poder, competencia, individualismo, exclusión, indiferencia, humillación).

Todas las anteriores están relacionadas a formas de maltrato por parte del docente al estudiante y repercuten negativamente en su rendimiento académico.

Según Navarro (2003) del libro de Arancibia (2008), el rendimiento académico es una evaluación del conocimiento que se adquiere en el ámbito escolar, y permite medir las capacidades del estudiante como una expresión de lo aprendido. Este rendimiento está relacionado estrechamente con la autoestima y el auto-concepto que tiene el sujeto de sí mismo; de la misma manera, surge por una motivación del estudiante, la misma que puede ser intrínseca (interna) o extrínseca (externa).

Se puede decir que el rendimiento es una respuesta directa al clima escolar, no solo en el ámbito académico sino también en el aspecto emocional. Es por eso que, para que se mantenga este buen rendimiento en el estudiante es necesario que el docente, además de centrar su atención en las notas, procure empaparse de una gran variedad de estrategias que le permitan saber no solo sobre cómo poder llegar a los estudiantes, sino también sobre cómo poder ser un guía que les ayudará a llegar a sus metas.

De esta manera, se genera una situación favorable que creará un trato adecuado tanto de parte de los docentes como de los estudiantes, que no solo se verá en el comportamiento del estudiante frente al aprendizaje sino también en sus calificaciones, trabajos y actitud participativa. Así el aula estará llena de intereses y motivaciones que beneficien al niño o adolescente en este proceso.

Para algunos profesores es más importante explicar con rapidez su materia y cumplir con las actividades pedagógicas, los objetivos de aprendizaje y las destrezas con criterio de desempeño del currículo. Como ya se ha mencionado, un buen profesor tiene actitud positiva, está dispuesto a fomentar los aprendizajes sociales y emocionales de sus estudiantes, para así mejorar el rendimiento académico.

Una investigación reciente de la Revista ChildDevelopment publicada en el artículo “Familia y Rendimiento académico” (Vallejo, Mazadiego, 2006) acerca de las cualidades que inciden en el rendimiento académico, menciona que estas, se relacionan con el desarrollo de los aprendizajes sociales y emocionales del estudiante. Y al obtener resultados, estos estudiantes mejoraron en el ámbito académico, bajaron su nivel de ansiedad, mejoraron su actitud social; es decir, en las relaciones estudiante-estudiante, estudiante-docente, incluso fueron más cooperativos entre ellos. Estos aprendizajes sociales, que se pueden constituir en patrones de comportamiento futuros en cada estudiante, son importantes para la promoción del buen trato puesto que es a partir de las relaciones interpersonales positivas de las cuales ellos son partícipes, ya sea directa o indirectamente, las que permitirán generar relaciones efectivas recíprocas.

Como se mencionó en líneas anteriores, el rendimiento escolar no depende exclusivamente de la capacidad intelectual, habilidades o intereses del estudiante, sino de los recursos internos y del desarrollo integral de la persona, psico-social y del contexto; por todo esto, es importante que el docente conozca las causas que puedan estar afectando a los estudiantes en su rendimiento académico, para buscar soluciones y manejar los conflictos que se puedan dar en el aula.

Para finalizar, es primordial incorporar variables afectivas en la educación de los niños y adolescentes, no por el simple hecho de elevar el rendimiento académico de los mismos, sino por el hecho de educar sujetos seguros de sí mismos, confiables, persistentes y creativos en sus trabajos y tareas. Estas variables afectivas deben empezar con el conocimiento del mismo ser y con su propia valoración.

2.6 Función Institucional dentro del buen trato

El buen trato empieza y se fomenta día a día en el hogar; después los niños forman parte de la escolaridad, su adaptación se relaciona con la familia que lo apoya o no para una convivencia. Así mismo es su desarrollo social; hay un incentivo familiar para cualquier situación académica, es por eso que la familia debe estar presente y sentirse parte del proceso de formación del estudiante; para trabajar como una comunidad educativa.

Algunas instituciones educativas hoy en día tienen como meta principal formar personas o seres humanos que no sean autómatas o netamente racionales, sino que desarrollen sus potencialidades y habilidades, dentro de un ambiente armónico, empático y democrático con la finalidad de que sus aprendizajes sean significativos y perduren toda la vida. La sociedad ecuatoriana hoy por hoy sostiene que la labor de la institución es la de la formación integral, es decir, psicológica, social, cultural y académica de los estudiantes, haciéndola coparticipe de las conductas que se puedan dar dentro o fuera de la institución.

Así mismo, las escuelas y colegios tienen una función socializadora que se manifiesta a través de las interrelaciones cotidianas y se explicitan en charlas espontáneas, acuerdos, consensos y discusiones cotidianas, lo que llevará a una mejor convivencia institucional. Y es el establecimiento educativo el que se convierte en un punto de encuentro, donde la relación entre docente y estudiante surge a partir de un intercambio de saberes a partir de las experiencias y conocimientos de ambos. Adicionalmente, es la que cumple con la función de mediadora cuando se hace presente un problema velando ante todo de establecer acuerdos donde ambas partes se benefician.

El buen trato institucional se relaciona con el ejercicio diario de los derechos de los niños y los adolescentes al enfrentarse a una cultura de maltrato, que durante muchos años ha sido aceptada por la sociedad que les rodea como un comportamiento “normal”; sin darse cuenta que es un acto de violencia. Por eso surge la promoción del buen trato en los establecimientos educativos, para fortalecer las relaciones interpersonales y promover buen trato (Mejía, Alzate, Arbeláez, Rojas, 1998).

El papel que muchas instituciones educativas han cumplido durante mucho tiempo ha sido el de contribuir al maltrato por parte de los docentes al mantenerse indiferentes frente a este tipo de comportamiento, convirtiéndose en cómplices directos de estas situaciones. Las instituciones educativas, al mantener este tipo de comportamientos en silencio, contribuirían a que el prestigio se mantenga intacto y así no tener que tomar ningún tipo de decisión. Pero esta situación en la actualidad está cambiando, puesto que tanto estudiantes como padres de familia ya no callan frente a cualquier tipo de agresión recibida por parte de algún miembro de la institución.

Es por esto que ahora las instituciones educativas deberían convertirse en los principales agentes promotores de una cultura del buen trato no solo dentro del aula sino en todas las instancias de las mismas. Esta promoción debería empezar por mantener una actitud neutral donde cada miembro participe fomentando el buen trato mediante el respeto mutuo, donde cada uno de los miembros de la comunidad educativas aporten con sus criterios y sean elementos activos en el proceso de cambio.

CAPITULO III

LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO

3.1 El buen trato como herramienta de prevención

La perspectiva que se tiene referente al buen trato varía entre sociedades y culturas. El buen trato tiene que ver con la forma como quieren ser tratados, escuchados, vistos las personas; sobre las expectativas que se tiene de las relaciones interpersonales, donde debe primar el respeto, cariño, comunicación, amabilidad, apoyo y comprensión que permita satisfacer las necesidades del ser humano.

Este término puede ser interpretado de varias formas y recibir muchas definiciones; sin embargo, es necesario recalcar que para que el buen trato se manifieste dentro del aula, las partes involucradas en esta relación estudiante-docente deben contribuir positivamente, constituyéndose en una situación recíproca.

Es por eso que, en esta relación debe primar la empatía, donde el docente en su rol de autoridad tenga la capacidad de entender las necesidades de cada estudiante facilitando el buen trato dentro como fuera del aula. Además, es a partir del grado de relación que mantenga el profesor con los estudiantes del que dependerá el éxito o fracaso de los mismos en la parte académica.

Hay que tener presente que esto no es algo que dará frutos de la noche a la mañana, peor aún algo que se dará de manera espontánea; es a partir del cambio de actitud, que se generará una respuesta positiva para la promoción del buen trato en el aula.

Además no hay que olvidar que es un trabajo contra corriente puesto que vivimos en una cultura tradicional a la que le es difícil concebir otras formas de trato como parte de la metodología de enseñanza (Montes, Montoya, 2012).

Es por este motivo que, el buen trato debe constituirse en un fin que persigue tanto la institución educativa como los profesores, para contribuir a la formación integral de los estudiantes, los mismos que son el futuro de la sociedad.

Es necesario establecer una definición de prevención en la cual basarse; sin dejar de lado el por qué esta se constituiría en una herramienta para evitar el maltrato de docentes hacia estudiantes, tanto dentro como fuera del aula.

El origen del término prevención es latino, “praeventious”, pra: antes, eventious: evento, y hace mención a la acción y el resultado de evitar o anticiparse ante algo. Esta palabra surge de dos conceptos previos: uno de ellos se refiere a la preparación o a la acción anterior, mientras que el otro concepto, tiene como fin el evitar que el evento se produzca (Santacreu, Márquez, Rubio, 1997).

Partiendo del origen de este término se puede definir a la prevención de maltrato dentro y fuera del aula, como a la preparación y disposición anticipada para evitar y/o minimizar el riesgo de maltrato por parte del docente, y disminuir los efectos que posiblemente se han presentado (Definición.de, 2014).

Una vez establecida la definición de prevención, es importante mencionar los tipos de prevención que existen. De acuerdo a Caplan (1960-1980), la prevención es un trabajo que involucra a la comunidad en general, en este caso a la comunidad educativa, además debe contar con ciertos recursos físicos, psicológicos y socioculturales. Hay tres tipos de prevención:

- **Prevención Primaria:** es aquella que busca reducir la incidencia, es decir, anticiparse a los hechos, evitar que se haga presente cualquier tipo de situación de riesgo y ante todo generar escenarios preventivos. Se hace presente cuando todavía no se ha evidenciado el problema y su objetivo es el de evitar que este aparezca. Las personas con las que se trabaja no tienen ningún problema.

- **Prevención Secundaria:** se centra en la reducción de la prevalencia. Dicho de otra manera, tratar de disminuir la duración de la dificultad. Se interviene en las primeras fases del problema, es decir, cuando empieza a generarse dicho inconveniente, para que de esta manera no se agrave. El objetivo principal es el de reducir cualquier tipo de daño y aminorar los factores de riesgo.

- **Prevención Terciaria:** se evidencia cuando el inconveniente es evidente y busca ante todo el poder reducir las secuelas y consecuencias. Una vez que el problema ha aparecido y además se ha desarrollado se busca reducir secuelas (psicoPedagogia.com, 2014).

Con lo expuesto antes, es necesario conocer el significado de herramienta y como ésta contribuirá al fortalecimiento de la educación. Una herramienta es aquel “elemento elaborado con el objetivo de hacer más sencilla una determinada actividad mecánica, que requiere, para llevarla a buen puerto, de una aplicación correcta de energía”; además se puede entender como aquel “procedimiento que aumenta la capacidad de llevar a cabo determinadas tareas” (DefinicionABC, 2014).

Es necesario relacionar el término herramienta al ámbito educativo, es decir, hablar de una herramienta pedagógica; entendiendo por pedagógico a la forma cómo se enseñan las cosas para que el tema llegue a ser realmente aprehendido y útil (Thefreedictionary, 2014). Con esta premisa se puede entender que, herramienta pedagógica es aquel instrumento que facilita la implicación y motivación del estudiante, para lo cual es necesario la utilización de ciertos elementos que pueden ser: referencias directas a personas de la misma edad del estudiantado al que está destinado el material, casos relacionados a la cotidianidad, preguntas sobre temas interesantes, entre otras.

A partir de esta breve referencia sobre lo que es una herramienta pedagógica y basándose en lo antes mencionado sobre el buen trato, la prevención y sus niveles, se puede concluir que la promoción del buen trato dentro de las instituciones educativas se constituiría en una herramienta pedagógica puesto que busca ante todo brindar al docente una gama de alternativas que le permitirán no solo llevar de mejor manera la clase sino además optimizar los recursos disponibles para impartir el conocimiento, les ayudará a encontrar la forma adecuada de entender el comportamiento que tienen los estudiantes frente a determinadas situaciones y poder manejarlas acertadamente dentro del aula. Es importante mencionar que estas herramientas deben ser actividades motivadoras.

Al ser una herramienta, facilitará la interrelación socio-afectivo entre el docente y el estudiante, lo que generará una mayor aceptación por parte de los estudiantes a la labor ejercida por el docente, y repercutirá positivamente en el proceso enseñanza-aprendizaje. Además, será una forma de auto examinarse para docentes, ya que al presentarle alternativas de manejo de conflictos y técnicas educacionales, podrán ver cuáles han sido sus puntos débiles; dándoles la posibilidad de cambiar de actitud y el poder corregir aquello que en lugar de acercarlos a sus estudiantes los hubiera atemorizado.

Es por esto que el buen trato, se constituye en una herramienta de prevención, y a la vez se aumentará el interés para realizar una mejor labor dentro del aula, convirtiéndose en su principal fuente de motivación; para informarse más y llegar a clase con nuevos conocimientos para los estudiantes y para el crecimiento integral de los mismos.

3.2 El asesoramiento a docentes como prevención del maltrato

En el sistema educativo uno de los actores más importantes, son los profesores, ya que son ellos quienes transmiten a sus alumnos los conocimientos de acuerdo a cada materia; al transmitir estos conocimientos se debe tomar en cuenta algunas acciones que tienen los docentes con los estudiantes dentro el aula, las mismas que se relacionan con los resultados de aprendizaje (Minga, 2013).

En el ámbito educativo toda situación cotidiana se convierte en enseñanza para los integrantes de ese proceso de aprendizaje y formación humana integral. Docentes o educadores de las instituciones educativas se convierten en observadores y hasta participes de varias situaciones inadecuadas dentro del aula, es por eso que deben saber cómo afrontar estos momentos de crisis y cómo trabajar con ellos dentro y fuera del aula para mejorar el clima escolar y manejar conflictos de una manera adecuada.

Cabe mencionar que según Ferreira (1998), los profesores no están exentos de riesgos o conflictos que se pueda dar en el aula. Debido a esto, deben actuar como transmisores de una cultura de buen trato, dentro de un ambiente de clase armónico, donde haya colaboración entre los estudiantes y el docente. Esto con el fin de prevenir o disminuir el maltrato por parte del docente y empaparse de herramientas que le brinden mejores resultados en el proceso enseñanza-aprendizaje (Arancibia, Herrera, Strasser, 1999).

Hay algunas razones por las cuales es importante el asesoramiento docente, según Ferreira (1998) se da no solo para incorporar nuevas teorías o conocimientos, sino para reflexionar sobre su práctica, es decir, las actitudes del docente en clase, sobre la metodología que utiliza para enseñar, sobre los resultados de aprendizaje que obtiene con los estudiantes al finalizar el bloque o el año lectivo. Es necesario que sean capacitados, para que cumpla el papel transmisor de otro tipo de cultura y hábitos que aporten a la disminución del maltrato (Arancibia, Herrera, Strasser, 1999).

A su vez, es importante mencionar que, la capacitación y asesoría docente son agentes externos e internos, que se brinda para mejorar la calidad del aprendizaje y por ende la educación de la institución. El objetivo es incrementar el número de maestros efectivos, asertivos, capacitados y asesorados, que modifiquen su conducta para obtener resultados positivos en sus aulas; y no solo en cuanto al rendimiento académico, o aprendizajes significativos, sino también en las relaciones interpersonales con sus alumnos, para favorecer el clima escolar.

La capacitación tiene resultados reales y objetivos, siempre y cuando ésta cuente con una sensibilización, y también se trabaje con el conocimiento y la consideración propia, de lo que son, lo que quieren y a donde quieren llegar.

Hoy en día el peso en la eficiencia del proceso de enseñanza, y la carga académica que tienen los profesores es evidente, además de la competencia laboral que cada día se incrementa y lleva a los docentes a capacitarse y prepararse más y más. Es por eso que, la UNESCO en 1994 (Arancibia, 1994), se planteó investigar las variables relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje, que pudieran influir en el rendimiento académico de los estudiantes (Arancibia, Herrera, Strasser, 1999).

Se mencionan a continuación las siguientes variables propias del profesor:

- **Años de experiencia:** cantidad de años de labor del docente.
- **Función docente:** tipo de actividades que realizó la mayoría del tiempo, el profesor, durante el año anterior, como pueden ser; actividades pedagógicas innovadoras e incorporar a los padres de familia en el proceso educativo.
- **Atribución de éxito o fracaso escolar:** factores al que el docente atribuye el éxito o fracaso escolar; aquí tienen que relacionar factores que dependen del colegio (no necesariamente atribución interna del docente) y de la familia.

En esta investigación, se concluye que menos del 25% de los docentes realizan actividades pedagógicas esperadas, y que el 47% de profesores atribuyen a la familia el éxito o el fracaso de los estudiantes. Aparte de la opinión docente, lo que las instituciones educativas buscan es profesores efectivos y proactivos, que a través de la capacitación, concienticen y modifiquen su actitud; siendo positivos en relación a promover el rendimiento académico, para lograr que todos sus estudiantes lleguen a los aprendizajes esperados (Arancibia, Herrera, Strasser, 1999).

Las características de los docentes y el comportamiento en clase de los estudiantes tienen una relación relevante. El término eficiencia es buen predictor del comportamiento docente y además de la medida en la que el profesor incorpora innovación en sus clases; ellos son más flexibles al incorporar nuevas estrategias de aprendizaje, si tienen confianza en sus habilidades como docente. Esta terminología tiene dos dimensiones, según Dean (1992): creer que es competente para la resolución de problemas y creer que puede influenciar en los resultados del ambiente escolar.

Por eso, es necesario que el profesor crea en sus propias habilidades, con una buena autoestima que influya positivamente en sus estudiantes. Los docentes con autoestima alta, fomentan en sus estudiantes motivación para el aprendizaje y confianza en sí mismos para expresarse en clase. En la clase, el profesor deberá tener en cuenta algunos aspectos como el ambiente de seguridad de sus alumnos, es decir, cuando se expresen de ellos, lo hagan con seguridad; el clima de aceptación, reconocimiento y respeto mutuo, que permita el desarrollo de la clase y el manejo adecuado de buenas las relaciones estudiante-educador (Arancibia, Herrera, Strasser, 1999).

Es importante referirse a cuál puede ser el camino para lograr influir en la efectividad docente, sus variables, estilos de aprendizaje y expectativas. Son las capacitaciones docentes aquellas que pueden incidir en la calidad del desempeño de su rol. Se reconoce a la capacitación como la actualización de la formación profesional, la misma que consolida y perfecciona al docente como alternativa principal frente a problemas en educación; siendo uno de estos, el maltrato del docente hacia el estudiante.

La capacitación actúa sobre el raciocinio del docente, facilitando su labor y acercándose a su práctica profesional (Arancibia, Herrera, Strasser, 1999); hay que mencionar que la capacitación, en ocasiones no es fructífera para todas las mentes racionales que trabajan en educación, inclusive debido a la forma de interiorizar la información de cada profesor.

Por último, es importante comentar que, según las autoras del libro: Psicología de la Educación, Arancibia, Herrera, Strasser, (1999) hay una manera diferente de implementar la capacitación o perfeccionamiento docente en colegios o escuelas, que es mediante compartir con otros docentes capacitados actividades que brinden herramientas a los colegas para mejorar su labor profesional. Todo esto se plantea debido a las escasas respuestas de la capacitación docente como prevención de la problemática educativa.

Las experiencias de formación y perfeccionamiento deben encaminarse a generar en el profesor una actitud de observación y reflexión, que sea capaz de conocerse mejor, desarrollar saberes, tomar decisiones, y ser un agente de cambio en educación, con miras a mejorar cada día. Todo esto puede darse dentro y fuera del aula, y por ende en la escuela y así en el sistema educativo nacional (Arancibia, Herrera, Strasser, 1999).

3.3 Promoción de la cultura de buen trato en las instituciones educativas

En la actualidad, a nivel mundial la violencia se manifiesta de varias maneras, repercutiendo de manera directa e indirecta al ser humano. Estos efectos no solo se evidencian dentro de los países que viven en carne propia la violencia sino también en aquellos que son espectadores del mismo, constituyéndose en un modelo de violencia.

La violencia no está lejos de nuestra realidad y es, en el ámbito educativo, donde también se hace presente. Aquellos sujetos que regulan el sistema educativo pongan atención a esto, para así beneficiar a la comunidad educativa. Partiendo de esta realidad, se ha puesto mayor énfasis en el análisis de cómo se da el proceso de enseñanza-aprendizaje dentro de las instituciones educativas y cuál es el papel que desempeñan los miembros en este proceso; para llegar a los objetivos de aprendizaje.

Es por la situación mundial de violencia que se ha vivido desde años atrás, que algunas organizaciones, han considerado necesario, tomar cartas en el asunto para erradicar dichas manifestaciones, con el fin de promover una cultura de buen trato.

Por esto, es importante mencionar que la Asamblea General de la Naciones Unidas, UNESCO, proclama un documento llamado: “El Manifiesto 2000 para una cultura de la paz y de no violencia”; este es un compromiso de promoción individual. Se hizo público el 4 de marzo de 1999, en París, con 100 jóvenes de todo el mundo que se comprometieron a difundir este mensaje de paz(Unesco, 1994).El Manifiesto ha sido firmado por jefes de estado y de gobierno, científicos de muchos ámbitos de la cultura y de trabajo. “En el siglo XX se han producido extraordinarios progresos en la ciencia, la tecnología y la comunicación, pero no se han logrado erradicar, por desgracia, la violencia ni la guerra. Por esta razón las Naciones Unidas han proclamado el año 2000 Año Internacional de la Cultura de la Paz.” (Matsuura, 2000).

Con la información anterior, es necesario destacar el “Estudio de las Naciones Unidas sobre la violencia contra niños y niñas”; ya que a partir del mismo se establece que toda forma de violencia puede ser evitable y es necesario trabajar en contra de toda acción que atenta contra el libre ejercicio de los derechos humanos (Savethechildren, 2014).

Como se ha podido evidenciar en líneas anteriores, ha sido complejo elaborar la definición de buen trato en general, puesto que hay diversas perspectivas al respecto, ya que es un concepto subjetivo e individual y se puede manifestar en distintas situaciones; sin embargo, la complejidad del mismo ha disminuido conforme se ha ido desarrollando este concepto lo que ha clarificado de qué manera se puede disminuir el maltrato.

Las manifestaciones de maltrato, pueden darse por falta de conocimiento, de dominio de contenidos, de vocación, de respuesta por parte del estudiante al proceso de aprendizaje o frustración, no necesariamente por efectos de una cultura maltratante dentro del ámbito educativo. Partiendo de esto, se puede proponer que para promover una cultura de buen trato es importante considerar las siguientes pautas que según Iglesias (2000) propone en la Fundación Antonio Restrepo, para favorecer las relaciones interpersonales entre los miembros del proceso de enseñanza:

- 1. El Reconocimiento:** se da como una consecuencia del adecuado vínculo afectivo, es así como empieza; se lo define como el darse cuenta de que existe la otredad, hay que tomarla en cuenta y respetarla de acuerdo a sus intereses y necesidades, esto es primordial para empezar a promover el buen trato (Iglesias, 2000, pp 6).

2. **La Empatía:** es posible solo cuando reconocemos la otredad; pues se la define como el entendimiento de los sentimientos y pensamientos del otro, es decir, ponerse en el lugar de los demás para intentar comprenderlos mejor. Es importante mencionar que esta es una tarea muy compleja pero enriquecedora (Iglesias, 2000, pp 6).

3. **La Comunicación efectiva:** es un diálogo que tiene una finalidad o un objetivo. Para que la comunicación sea efectiva tienen que estar presentes, el reconocimiento y la empatía, antes mencionados, y dos capacidades fundamentales: saber expresarse con seguridad y saber escuchar sin juzgar (Iglesias, 2000, pp 6).

4. **La Interacción Igualitaria:** es el contexto adecuado o propicio para que se produzca este diálogo o comunicación efectiva; se da para facilitar la convivencia cotidiana y también para asegurar las condiciones de vida, sin tomar en cuenta, las diferencias de las personas y las valoraciones o juicios sociales (Iglesias, 2000, pp 6).

5. **La Negociación:** se la denomina a la capacidad de resolución de conflictos de forma igualitaria; donde ambas partes del conflicto se sienten satisfechas con la resolución. Es primordial, que se reconozcan las características, intereses, necesidades y opiniones de todos, pues hay que reconocer las discrepancias y mediar para una solución (Iglesias, 2000, pp 7).

Las cinco características anteriores topan el tema de las relaciones interpersonales como una base primordial de la convivencia y como algo que se debe cuidar día a día, desde el inicio de la vida. Al comienzo se habla de un vínculo afectivo, el mismo que se establece en la infancia como parte del cuidado y cariño que brindan los padres al niño, y que después afecta a las relaciones interpersonales de forma directa o indirecta con el reconocimiento.

Continúa con el entendimiento y la comunicación adecuada, tomando en cuenta un entorno óptimo, como elemento primordial para promocionar buen trato.

De igual manera, Iglesias (2000) propone algunas pautas para promocionar el buen trato:

- **El amor:** es el afecto, el cariño, como base de la vida y la convivencia armoniosa entre seres humanos; el mundo se mueve por amor, amor a nosotros mismos y hacia los demás(Iglesias, 2000, pp 5).
- **El conocimiento del niño o adolescente:** es el interés y a la vez la preocupación por los estudiantes, en la convivencia diaria se puede conocer mucho de ellos; que les gusta, disgusta, molesta u opinan de diversos temas(Iglesias, 2000, pp 5).
- **La comunicación con el mismo:** debe ser un diálogo recíproco, hablar y escuchar lo que puede decir el estudiante; no solo se habla de una comunicación verbal, sino también no verbal, es decir, qué nos quiere decir con sus actitudes(Iglesias, 2000, pp 5).
- **El respeto hacia el niño o adolescente:** se refiere a reconocerlos y entenderlos por lo que son, con sus defectos y virtudes; se deben evitar las palabras ofensivas, pues estos son huellas que afectan a los estudiantes y limitan su capacidad de asumir autónomamente su responsabilidad dentro y fuera del aula (Bettelheim, 1985, pp 5).
- **Ponerse a la altura física y emocional del mismo:** es importante brindarles a los niños o adolescentes la atención necesaria cuando lo requieran. Ponerse a su altura, no es ser amigos, sino ser facilitadores del proceso de aprendizaje, comprenderlos y variar las actividades para favorecer a la enseñanza. El docente debe estar seguro de lo que le pide al estudiante por su nivel de desarrollo y madurez(Iglesias, 2000, pp 6).
- **Posibilitar la autonomía del niño o adolescente:** conforme va creciendo el ser humano va adquiriendo autonomía, sin perder la perspectiva del educador, como la persona que dirige la clase; depende de la relación estudiante-docente para llegar a un equilibrio(Iglesias, 2000, pp 6).

- **Identificar las emociones del mismo:** según David Goleman, los niños y adolescentes deben desarrollar un equilibrio entre la razón y sus sentimientos; conociéndose a sí mismos y a sus emociones, para comprenderse y manejar sus emociones. No es solo los saberes que adquiere del estudiante, sino también las habilidades que desarrolla, de resolución y manejo de conflictos.

De acuerdo a las pautas para promocionar el buen trato, y a las características anteriores, la convivencia social va de la mano con la cultura del buen trato. Es por eso que, según Romero (2006), se proponen experiencias formativas para docentes y estudiantes; que tendrán como finalidad sensibilizar, motivar procesos de cambio, desarrollar habilidades y estrategias prácticas que permitan educar, en y para, la convivencia.

No hay que olvidar que es posible la estructuración de valores y actitudes que favorezcan a la práctica de la autoridad formativa al servicio de la educación, para trabajar con los valores y virtudes ya establecidas, y aquellas que son necesarias para la convivencia; basada en la autonomía, el respeto, el diálogo y la tolerancia.

De acuerdo a Romero (2006), hay algunos valores fundamentales para la convivencia:

- La empatía
- La colaboración
- La justicia
- La tolerancia
- La consideración
- El humor
- El respeto
- La lealtad
- La serenidad
- La honestidad
- La seguridad
- La independencia
- La cooperación
- La responsabilidad
- La perseverancia
- La generosidad
- La fortaleza

La convivencia y relacionarse con los demás, requiere un arduo trabajo, un complejo proceso de aprendizaje; pues no se tiene genes en los cuales estén codificadas las habilidades que se requieran para construir puentes de comunicación efectiva, funcional y constructiva, pero si se aprende a relacionarse de acuerdo a patrones familiares y sociales(Romero, 2006).

La palabra asertividad, es un estilo de comunicación efectiva, apropiada, oportuna, respetuosa, honesta y coherente que se aprende; y que permite expresar lo que se quiere y lo que se siente. Es una manifestación de sentimientos, opiniones y creencias; primordial para la convivencia diaria. La asertividad es parte del buen trato, ya que contribuye a que las personas se sientan bien con lo que hacen y cómo lo hacen. Es conocerse y respetarse a uno mismo en todo momento, por lo tanto, también al otro (Sánchez, 2014). Es mantener relaciones duraderas y gratificantes que permitan crecer.

Por lo general, una persona atribuye en la mayoría de ocasiones al otro la fuente del problema, ya que no asume la parte que le corresponde como copartícipe de una relación para agotar los recursos y buscar soluciones, producir cambios y reconocer en lo que falló. Si se desea gestionar estos cambios personales, se debe empezar por aprender a manejar la situación. Es necesario convertirse en agentes de cambio, promover este cambio, e incluso tomarlo como desarrollo personal(Romero, 2006).

Se debe mencionar que, sí es posible tratar a los estudiantes con respeto, siempre y cuando los docentes reflexionen sobre sus prácticas y aprendan habilidades para hacerlo; cambien las actitudes que continúan fomentando maltrato, por actitudes positivas que favorezcan al buen trato, como parte de una cultura que promueve un cambio.

De esta forma, buen trato es:

Saber atender al niño, al adolescente, en cualquier momento que fuere necesario; escucharlo, observarlo, entenderlo, conectarse con sus emociones para que se sientan tomados en cuenta.

Ver las virtudes de los niños y adolescentes, las conductas positivas, los logros, los avances y la predisposición que tienen de continuar y mejorar.

Dar reconocimiento y valor a los aspectos positivos; reconocer, estimular, elogiar y destacar estos aspectos positivos, que tendrán una influencia en el comportamiento y la autoestima del niño o adolescente.

Saber expresar sentimientos y solicitar cambios; en ocasiones habrá sentimientos negativos que experimentar en clase, pero se debe aprender a expresarlos de forma constructiva, considerada y adecuada. Como docente se puede describir lo que molesta del estudiante y solicitarle que modifique y trabaje en ello.

Practicar la conciliación y la negociación. Cuando surgen conflictos en clase, preguntar a los estudiantes qué soluciones darían, proponerles alternativas e ideas nuevas para solucionar; fomentar la autonomía.

Demostrar afecto, para manejar el aspecto emocional de los estudiantes, primero hay que conocerlos emocionalmente; y segundo deben ser tratados con afecto, aprecio y consideración en todo momento.

3.4 Descripción de la muestra e instrumento de investigación

Este estudio de campo estuvo dirigido hacia adolescentes, docentes y miembros del Departamento de Consejería Estudiantil de cuatro Instituciones, entre las cuales estaban dos instituciones particulares, una fiscal y una municipal de la Ciudad de Quito, cuyo nivel socio económico son: medio alto y medio bajo. Se han escogido estos segmentos poblacionales ya que son miembros importantes del proceso educativo.

Aplicando la técnica de muestreo aleatoria se tomó una muestra de 634 personas, entre estudiantes de primero y segundo año de bachillerato, cuyo rango de edad fluctúa entre 15 y 17 años, un grupo de docentes y miembros del Departamento de Consejería Estudiantil de cuatro colegios antes mencionados. De un total 634 encuestas: 81 fueron aplicadas en el Colegio A, 109 en el Colegio B, 358 en el Colegio C y 86 en el Colegio D.

Es necesario mencionar que debido a que no todos los encuestados respondieron a todas las preguntas, el número de respuestas va variar de una pregunta a otra. Por lo cual, el porcentaje de cada respuesta será en función del número de las personas que contestaron cada pregunta.

Como técnica de investigación para la recolección de información, se utilizó la encuesta, cuyo objetivo principal fue el de determinar cuánto conocen los encuestados acerca del maltrato, sus manifestaciones, qué tipos de maltrato existen, si han sido protagonistas, espectadores o víctimas del trato inadecuado de docentes hacia estudiantes y de cómo se puede frenar este maltrato.

El papel de la encuesta dentro de esta investigación, es el de poder confirmar que aún existe dentro de las aulas manifestaciones de maltrato por parte del docente hacia el estudiantes, para de esta manera poder tener una referencia en la cual poder basarnos para la elaboración de la guía.

Se realizaron tres encuestas distintas:

- Una para los estudiantes, quienes son los principales actores dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, y a su vez los únicos receptores directos del trato que reciben de los docentes, haciendo referencia al maltrato enmarcándose dentro de lo general a lo particular.
- La otra dirigida a los docentes, cuya finalidad era la de autoevaluarse para de esta manera se pueda obtener información objetiva sobre esta temática en relación al papel que desempeñan dentro del aula de clase, así como también conocer si han sido agentes pasivos frente a esta problemática.
- Por último una encuesta destinada a los profesionales en psicología del Departamento de Consejería Estudiantil (DCE), con el propósito de investigar a profundidad cuál es el rol que tienen los miembros del departamento y con qué frecuencia es requerida su intervención como grupo de apoyo a esta situación.

Cada una de las encuestas constan de tres partes: una introducción que hace referencia a la realidad de maltrato que se vive en las instituciones educativas, el rol del docente y del estudiante; la finalidad que tiene la investigación, y las instrucciones para concluir con las respuestas a las preguntas. Se decidió realizar las encuestas de forma virtual, por medio de un link en el centro de cómputo de cada una de las instituciones para de esta manera agilizar el proceso de tabulación y a su vez reducir los gastos, sin embargo, fue necesario realizar encuestas física en una institución, ya que así lo dispuso la autoridad del plantel.

3.5 Resultados y Análisis de los Resultados (Anexo 2)

3.5.1 Encuesta para estudiantes



Gráfico 1 (Moscoso, Salas)

- El 86% de los encuestados contestaron que sí han escuchado sobre el maltrato dentro del aula mientras que el 14% negaron su respuesta, es decir, que la mayor parte de la población tiene conocimiento sobre este tipo de maltrato.

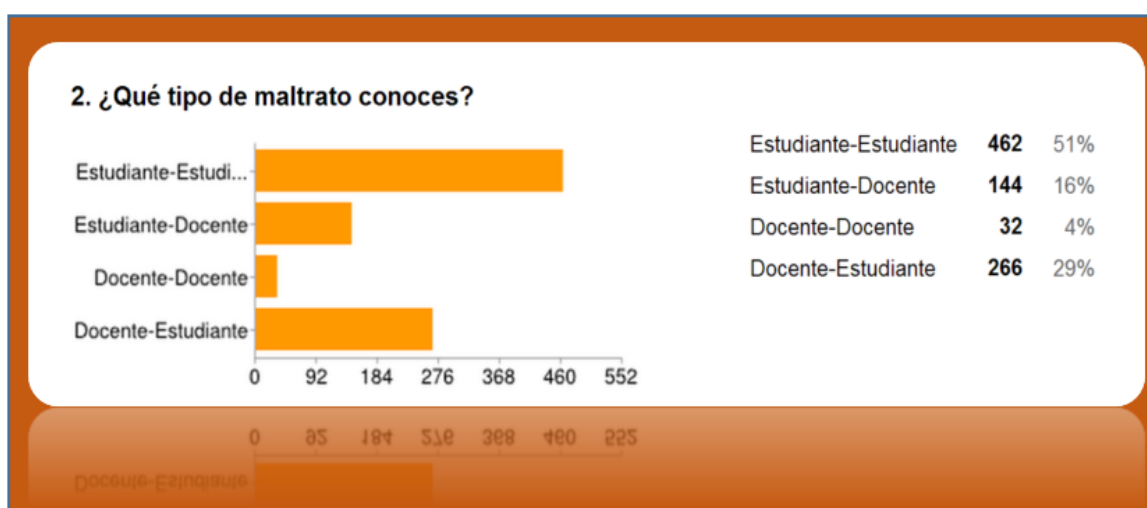


Gráfico 2(Moscoso, Salas)

- Las respuestas referentes a la pregunta del tipo de maltrato que, el 51% de los encuestados contestaron que conocen sobre el maltrato que se da de estudiante a estudiante, el 29% de docente a estudiante mientras que el 16% manifestaron que tienen conocimiento sobre el maltrato de estudiante a docente y el 4% de docente a docente. Estos resultados corroboran que la población encuestada tiene conocimiento sobre la existencia de los diferentes tipos de maltratos y que los estudiantes tienen mayor conocimiento de una de estas manifestaciones como es el que se hace presente entre estudiantes, el bullying. Sin embargo, los datos recopilados demuestran que más de la mitad de la población desconoce sobre la existencia del maltrato dirigido hacia el estudiante por parte del docente.



Gráfico 3 (Moscoso, Salas)

- Los estudiantes encuestados sostienen que la frecuencia con la que se manifiesta el trato inadecuado por parte del docente hacia el estudiante se evidencia aproximadamente en un 38% en la alternativa “A veces”, en tanto que el 34% sostiene que se manifiesta “Pocas veces”. Por otro lado, el 21% de la población encuestada contestaron que este tipo de maltrato “Casi nunca” se manifiesta, mientras que el 7% corrobora que se presenta “Muchas veces”.

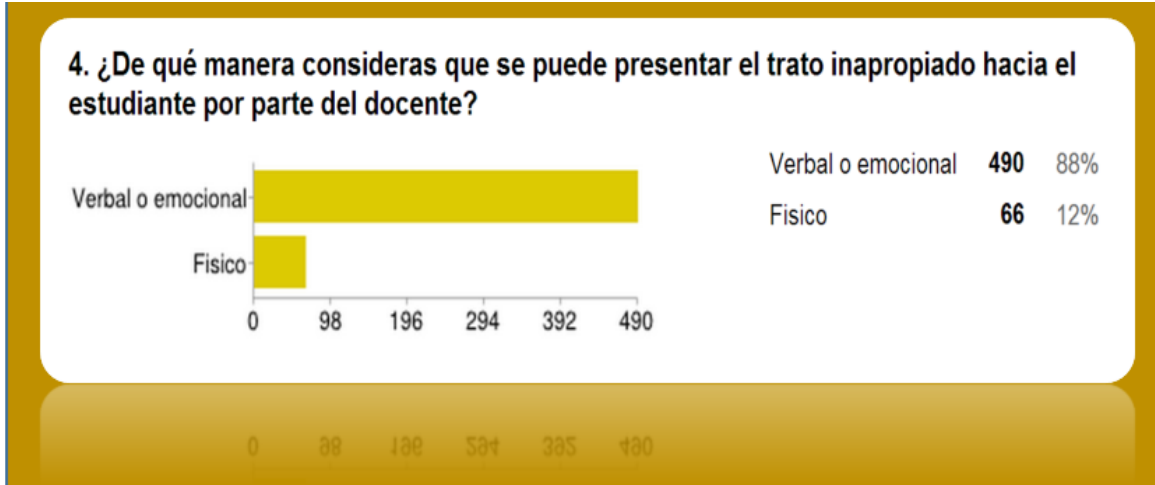


Gráfico 4 (Moscoso, Salas)

- En lo que se refiere a la forma en la que se puede presentar el trato inapropiado hacia el estudiante por parte del docente, el 88% de los encuestados consideran que se puede manifestar de forma “Verbal o emocional” en tanto que el 12% sostiene que se evidencia de manera “Física”; confirmando así que el índice de maltrato físico es inferior al que se manifiesta de manera verbal o emocional.



Gráfico 5 (Moscoso, Salas)

- El 54% de los estudiantes encuestados sostienen que no ha observado algún tipo de violencia de parte de un docente a un estudiante dentro del aula, en tanto un 46% responder que si lo han hecho.
- Estos datos señalan que un poco más de la mitad de la población encuestada sostienen que no han observado alguna manifestación de violencia por parte de un docente hacia otro compañero; sin embargo, el número de estudiantes que contestaron afirmativamente a esta pregunta es alto, aun cuando no supere la mitad de la población encuestada, demostrando que las manifestaciones de un trato inadecuado de parte de los docentes es muy evidente dentro del aula.

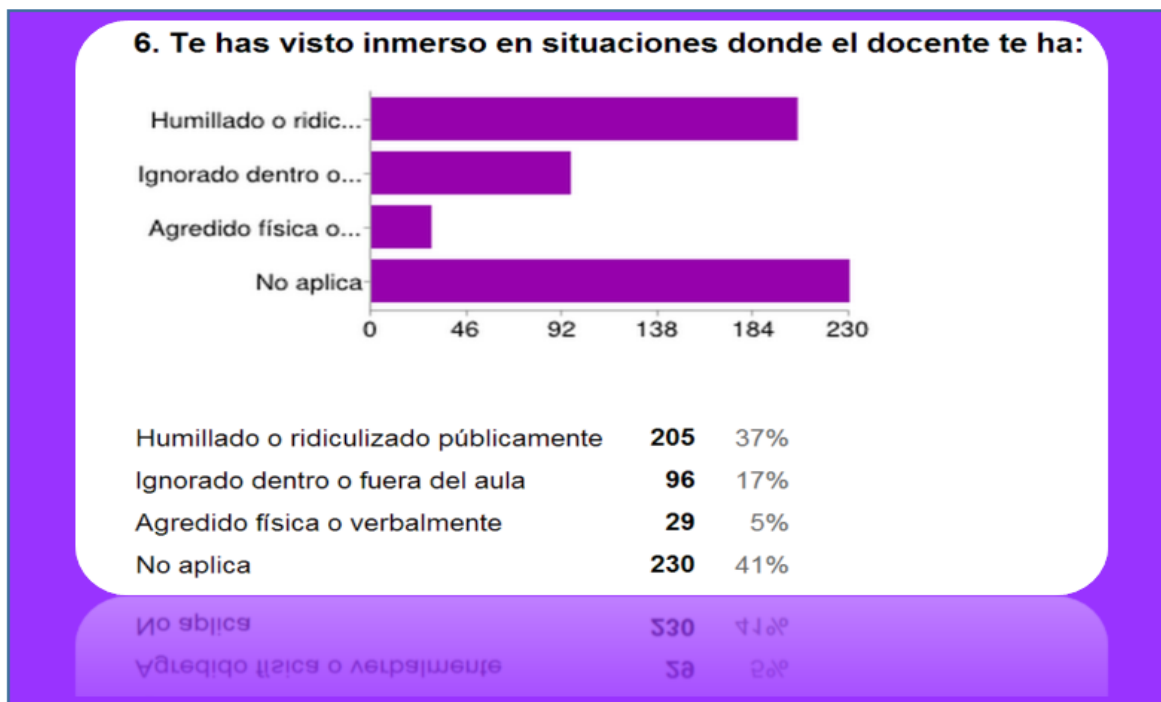


Gráfico 6 (Moscoso, Salas)

- Aproximadamente el 41% de la población encuestas contesta que no se ha visto inmersa en ninguna situaciones de maltrato por parte de un docente.

- Sin embargo, el 37% de los encuestados corroboran que han sido humillados o ridiculizados públicamente por parte de un docente. El 17% consideran que han sido ignorados dentro y fuera del aula, mientras que el 5% de los estudiantes han sido agredidos física o verbalmente.
- Los datos encontrados en esta pregunta pone de manifiesto que más de la mitad de la población encuestada ha sido víctima de un trato inadecuado por parte del docente. Cabe recalcar que aunque algunos estudiantes contestaron que han sido agredidos física o verbalmente, este índice de maltrato es bajo en comparación con las otras manifestaciones de maltrato.

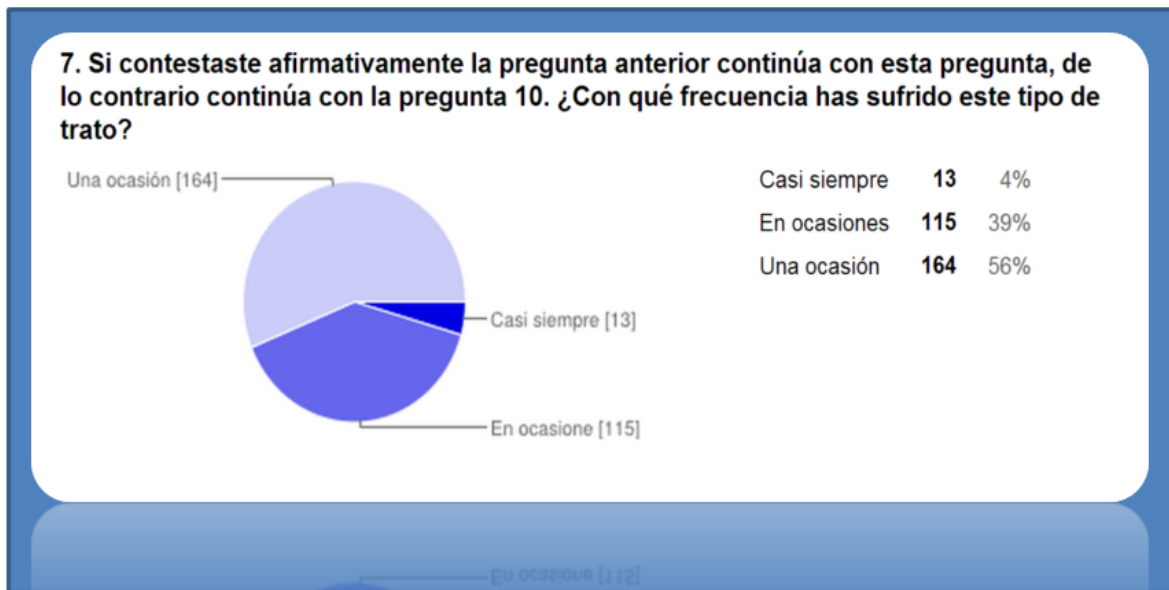


Gráfico 7 (Moscoso, Salas)

- Respecto a la pregunta sobre la frecuencia con que ha sufrido este tipo de trato, el 56% de los estudiantes contesta que se ha evidenciado en “Una ocasión”. Por otro lado, el 39% de los encuestados responden que lo han sufrido “En ocasiones” y el 4% reconocen que se da “Casi siempre”; demostrando que el mayor índice de manifestaciones con el que se ha evidenciado un trato inadecuado solo se ha dado una vez mientras que es bajo el nivel donde el trato inadecuado por parte del docente hacia el estudiante se da con mayor frecuencia.



Gráfico 8 (Moscoso, Salas)

- El maltrato se evidencia en un 73% con un solo docente mientras que el 27% sostiene que se manifiesta con varios docentes. Estos datos indican que este tipo de comportamiento, en su mayoría, es utilizado por un solo docente.



Gráfico 9 (Moscoso, Salas)

- Alrededor del 33% de los estudiantes encuestados contestan que se han sentido frustrados frente a este tipo de situación, el 30% de la población se han sentido tristes, en tanto que el 15% temerosos y el 22% otro tipo de sentimientos; demostrando así que la mayor parte de los estudiantes encuestados se sienten impotentes al no poder hacer algo en defensa propia por tratar de frenar este tipo de maltrato recibido por parte del profesor, mientras que para otros estudiantes esta situación genera en ellos sentimientos de tristeza, temor, y entre otros sentimientos como el enojo.

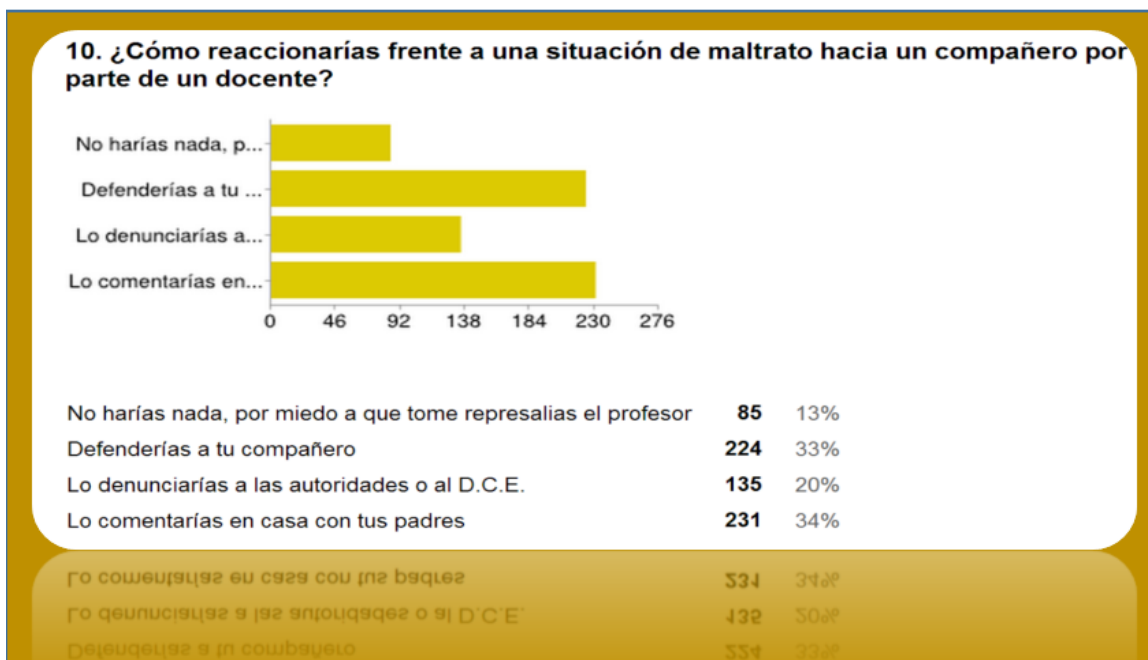


Gráfico 10 (Moscoso, Salas)

- En la pregunta que habla sobre la reacción que tendrían frente a una situación de maltrato hacia un compañero por parte del docente, el 34% de los encuestados sostienen que se lo comentarían en casa a sus padres, el 33% lo defenderían, mientras tanto que el 20% lo denunciarían a las autoridades o al Departamento de Consejería Estudiantil. En tanto que el 13% preferirían no hacer nada, por miedo a que tome represalias el profesor.

- Partiendo de estos datos podemos concluir que los estudiantes encuestados sienten que si ellos tratan de encontrar la solución por iniciativa propia podrían mejorar la situación, y de esta manera frenar este trato inadecuado del docente lo que se ve reflejado en sus respuestas al preferir acercarse a sus padres o defendiendo a su compañero antes que hablando con el Departamento de Consejería Estudiantil o a las autoridades de la institución, ya que no ven el apoyo que necesitan.

3.5.2 Encuestas para el departamento de consejería estudiantil

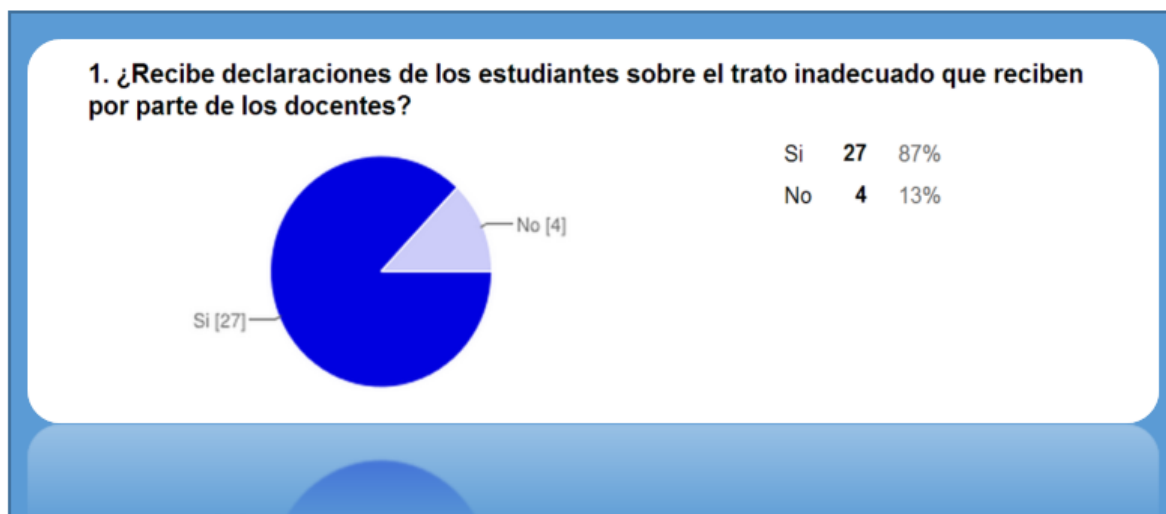


Gráfico 11 (Moscoso, Salas)

- El 87% de los psicólogos del Departamento de Consejería Estudiantil contestaron que Si reciben declaraciones de los estudiantes referentes al trato inadecuado por parte de los profesores, mientras que el 13% no han recibido, demostrando así que en su mayoría el DCE es un espacio al que acuden los estudiantes para recibir el apoyo de los psicólogos y sobrellevar situaciones de maltrato en el aula.

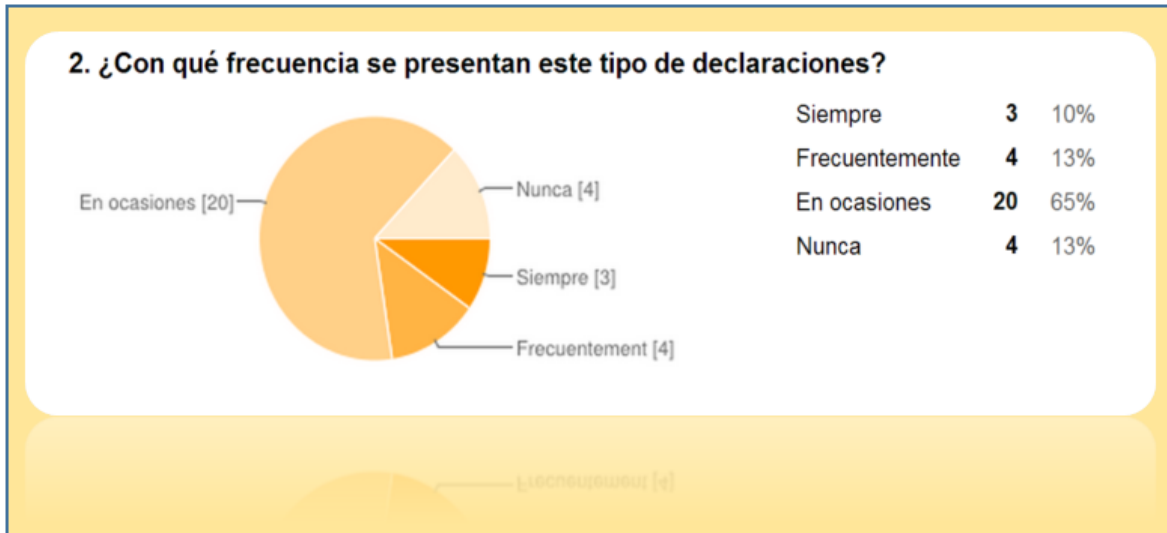


Gráfico 12 (Moscoso, Salas)

- Aproximadamente el 65% de las encuestas sostienen que la frecuencia con la que se evidencia las declaraciones hechas en el Departamento de Consejería Estudiantil sobre este tipo de maltrato se da “En ocasiones”, mientras que el 13% consideran que se evidencia tanto en las opciones “Frecuentemente” y “Nunca”. En tanto que el 10% de la poblaciones contesta que se manifiestan estas declaraciones “Siempre”. A partir de estos datos podemos concluir que en su mayoría las declaraciones se dan en ocasiones mientras que son pocos quienes consideran que estas declaraciones se las hacen siempre.



Gráfico 13 (Moscoso, Salas)

- El 89% de las respuestas hechas por los encuestados comparten que el tipo de maltrato docente que se evidencia en las quejas por parte de los estudiantes es “Verbal o emocional”, mientras que el 11% es de tipo “Físico”. Lo que demuestra que las manifestaciones de trato inadecuado se dé mayormente de forma verbal o emocional y que son pocos los casos en los que se evidencia tratos de agresión física hacia los estudiantes.

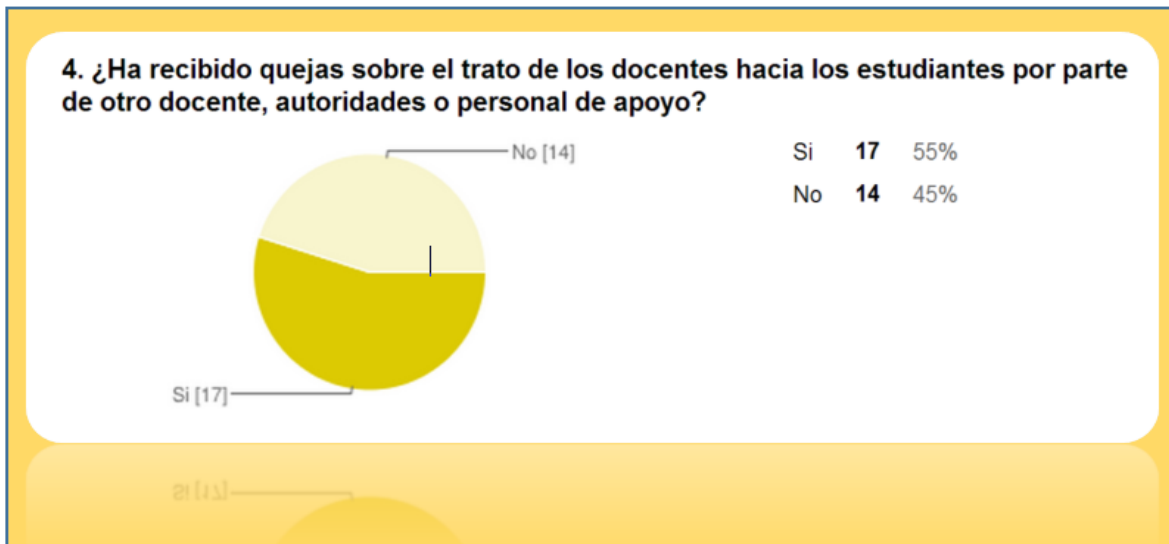


Gráfico 14 (Moscoso, Salas)

- En lo que se refiere a las quejas sobre el trato de los docentes hacia los estudiantes por parte de otro docente, autoridades o personal de apoyo, el 55% contesta que si ha recibido este tipo de quejas mientras que el 45% no lo ha hecho; demostrando así que este tipo de situaciones de maltrato no es evidenciado únicamente por parte de los estudiantes sino que también es de conocimiento de los demás miembros de las instituciones educativas.

3.5.3 Encuestas para docentes

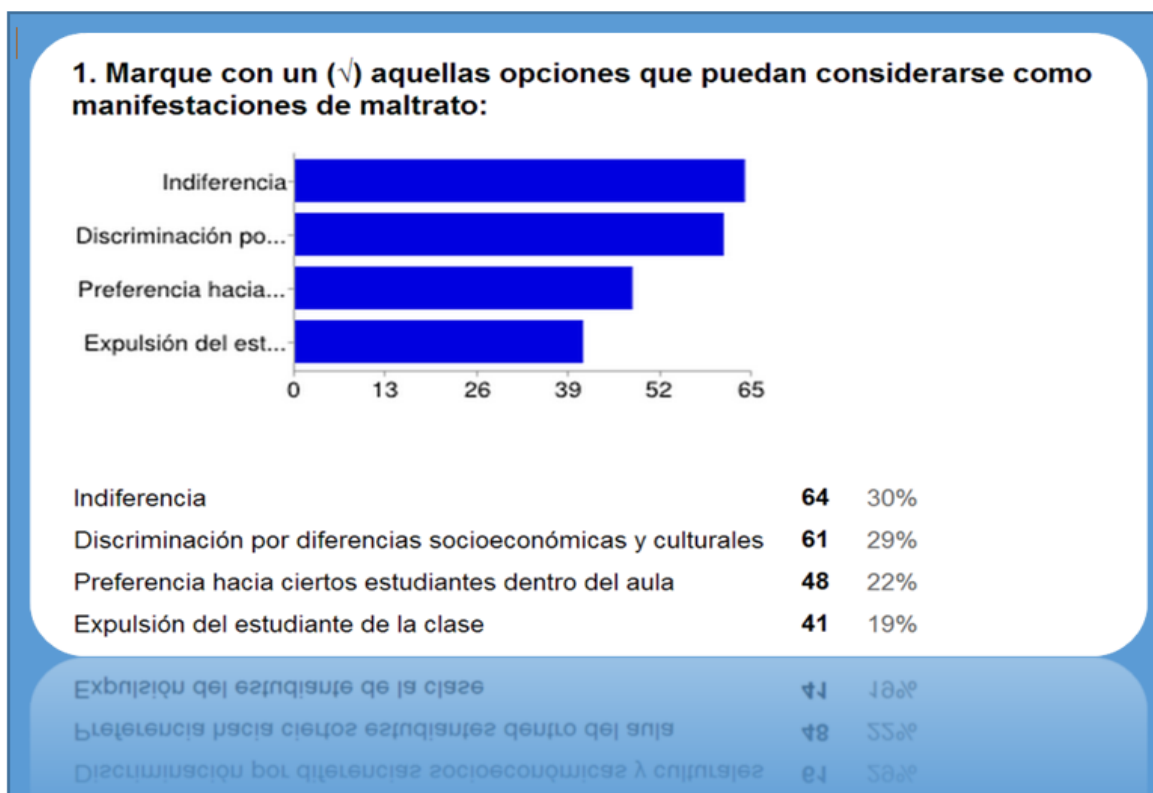


Gráfico 15 (Moscoso, Salas)

- Los encuestados sostienen en un 30% que la indiferencia puede considerarse como una forma de maltrato, el 29% la discriminación por diferencias socioeconómicas y culturales, mientras que el 22% la preferencia hacia ciertos estudiantes dentro del aula y el 19% la expulsión del estudiante de la clase. Aun cuando todas las opciones antes mencionadas son situaciones de maltrato por parte del docente hacia el estudiante, la mayor parte de los docentes sostiene que la indiferencia es la principal forma de maltrato, seguida por la discriminación, la preferencia por algún estudiante siendo la última forma de maltrato, la expulsión.

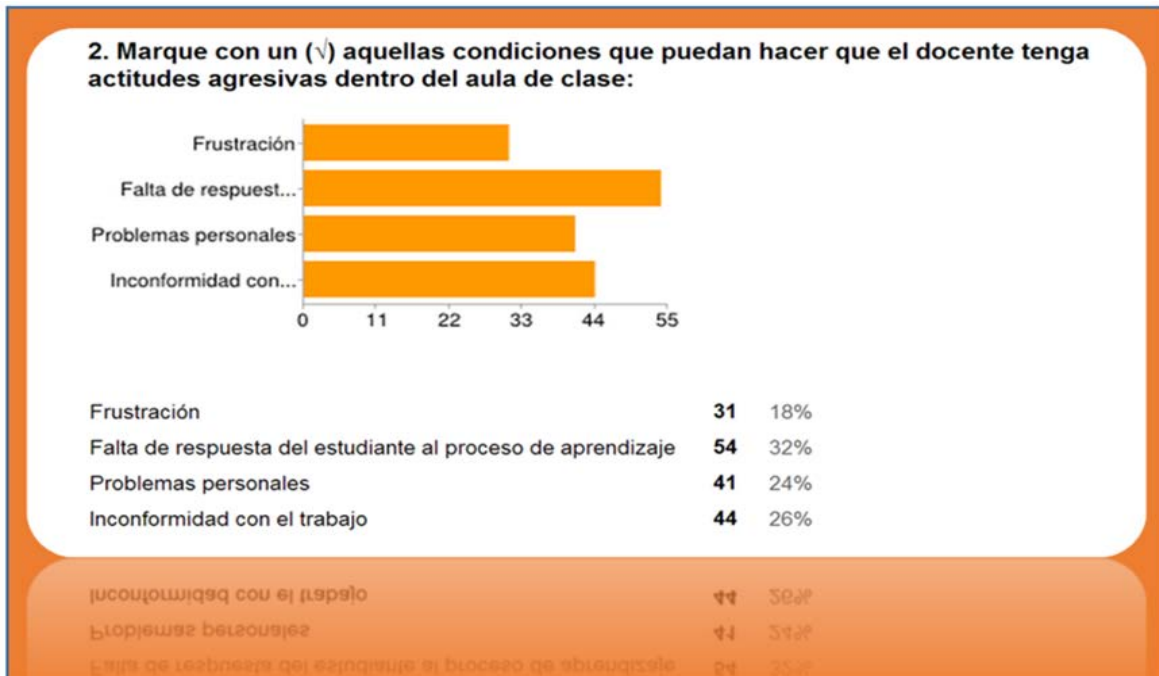


Gráfico 16 (Moscoso, Salas)

- El 32% de los docentes encuestados considera que la falta de respuesta del estudiante al proceso de aprendizaje puede ser un detonante para un trato inadecuado dentro del aula, el 26% la inconformidad con el trabajo. Mientras que, el 24% los problemas personales y el 18% la frustración. A partir de los datos se puede concluir que la falta de respuesta de los estudiantes se constituye en la principal situación detonante para que se evidencie trato inadecuado del maestro.



Gráfico 17 (Moscoso, Salas)

- El 57% de los encuestados contestaron que si han observado algún tipo de agresión física o verbal por parte de otro docente hacia algún estudiante, mientras tanto que 43% sostienen que no lo ha hecho. Lo que demuestra que la mayor parte de los docentes han evidenciado situaciones de trato inapropiado por parte de sus compañeros hacia algún estudiante.

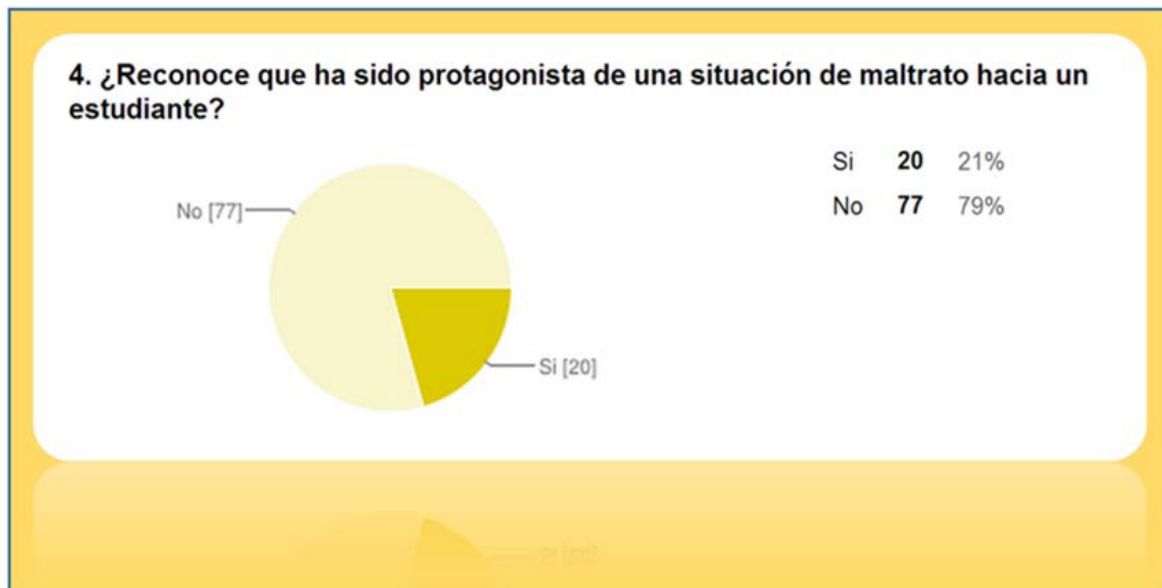


Gráfico 18 (Moscoso, Salas)

- Aproximadamente el 79% de los docentes reconocen que no han sido protagonistas de una situación de maltrato hacia un estudiante, en tanto que el 21% si lo ha hecho, es decir que, son pocos los docentes que han reconocido que si han sido protagonistas de situaciones que han atentado contra la integridad del estudiante.

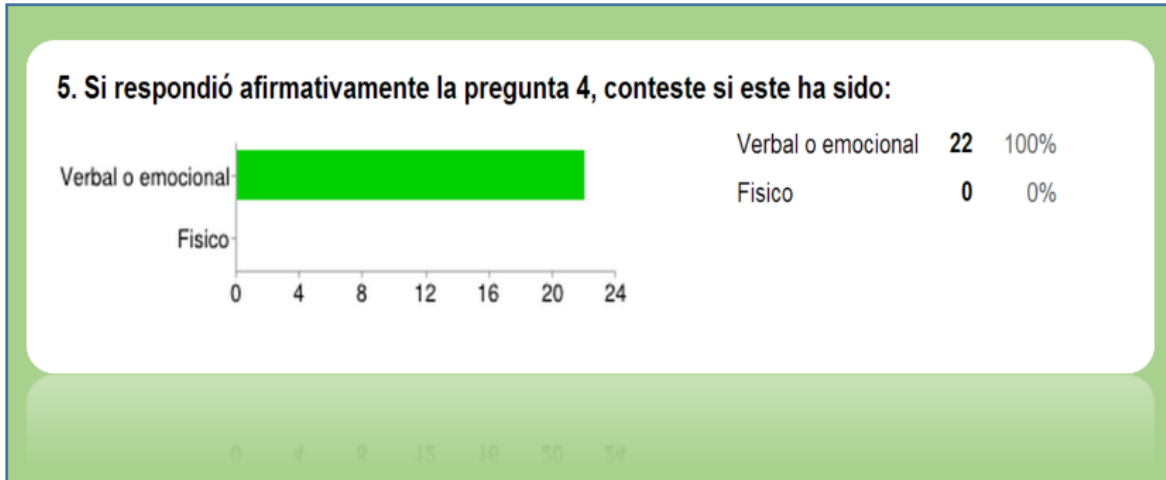


Gráfico 19 (Moscoso, Salas)

- Todos los encuestados sostienen que la forma en que se ha presentado este tipo de maltrato ha sido de manera “Verbal o emocional” más no “Físico”, lo que pone de manifiesto que los docentes reconocen que el trato inadecuado hacia los estudiantes se dan mayormente de forma verbal o emocional mas no físicamente.

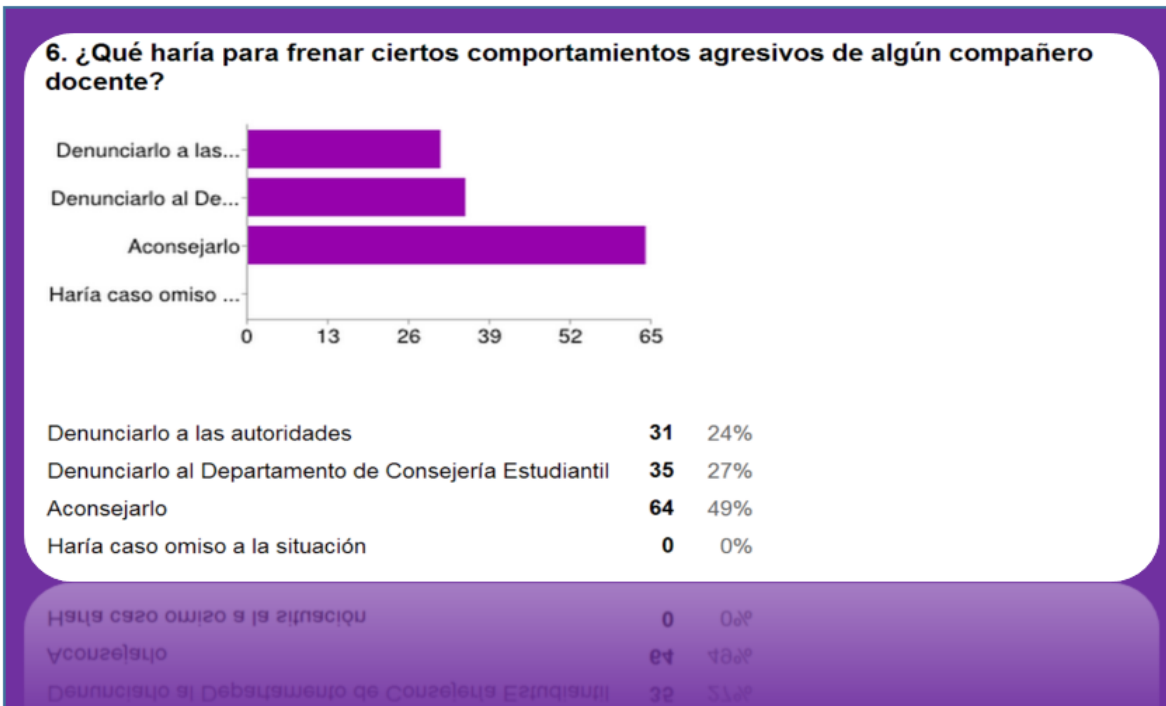


Gráfico 20 (Moscoso, Salas)

- El 49% de los encuestados consideran que aconsejarían a su compañero para de esta manera poder frenar este tipo de comportamiento agresivo mientras que el 27% sostiene que denunciarían este comportamiento al Departamento de Consejería Estudiantil. El 24% lo denunciarían a las autoridades, en tanto que el 0% haría caso omiso a esta situación.
- Por lo que se puede concluir que puede llegar a ser una mejor forma de frenar el trato inadecuado dentro del aula por parte del docente dando un consejo a su compañero. Sin embargo, consideran que el apoyo que puede brindar las autoridades o el Departamento de Consejería Estudiantil en este tipo de situaciones puede tener un buen efecto pero no tanto como un consejo entre colegas.

A partir de estos resultados generales, se puede evidenciar que el maltrato es reconocido en su gran mayoría por todos los sectores encuestados; y que es más frecuente el maltrato verbal o emocional.

Es importante conocer que, la población encuestada conoce sobre la existencia del maltrato dirigido hacia el estudiante por parte del docente. A pesar de la existencia de un trato inadecuado por parte de los docentes hacia los estudiantes, este no se manifiesta con mucha frecuencia dentro o fuera del aula.

Muchos de los estudiantes encuestados mencionaron que se sintieron humillados o ridiculizados por un docente, en una sola ocasión.

La mayoría de docentes reconocen ciertas manifestaciones de maltrato, que podrían pasar desapercibidas en el aula; y ninguno de los profesores encuestados haría caso omiso ante una situación de maltrato de un colega hacia un estudiante.

En el Departamento de Consejería Estudiantil reciben quejas de maltrato del docente hacia el estudiante, en ocasiones. Al ser observadores de este tipo de maltrato, pocos docentes y estudiantes denunciarían al DCE.

CAPITULO IV

PROPUESTA INTEGRAL PARA LA PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO EN EL AULA

4.1 Elaboración de un plan de asesoramiento por medio de una guía para docentes.

INTRODUCCIÓN

Según Romero (2006), las conductas de los estudiantes están relacionadas con la forma como los y las docentes interactúan con ellos. La conducta de los estudiantes habla mucho de la forma cómo los docentes les tratan, muchas de las conductas negativas de los y las estudiantes tienen relación con la ineficacia de los y las docentes para establecer relaciones, administrar autoridad y regular la conducta en clase.

De acuerdo a la información investigada acerca del tema, se puede apreciar que las variables que más influyen en el proceso enseñanza-aprendizaje son: el manejo que el docente tiene de la clase, la interacción profesor-estudiante, y la disponibilidad que desarrolle el profesor para mantener la atención de la clase. El docente debe transmitir sus conocimientos y destrezas a la hora de impartir una clase; es primordial centrarse también en metodologías y técnicas que caractericen el rol profesional de la carrera en docencia.

A lo largo de la disertación se ha topado la definición y características de “profesores efectivos” los mismos que están relacionados estrechamente con el aprendizaje de sus estudiantes; el objetivo positivo que persiguen es lograr los aprendizajes de todos sus alumnos, sin importar cualquier dificultad o condición. Estos profesores diferencian sus características en: factores directos e indirectos. Los factores directos son aquellas interacciones docente-estudiante, las mismas que deben crear un ambiente escolar armónico. Mientras que, los factores indirectos se relacionan con las características del profesor y sus antecedentes como ser humano.

En las siguientes líneas a modo de una guía, se plantean algunos ejemplos y cuál podría ser la reacción de los participantes frente a las mismas; para de esta manera contribuir a obtener buenas prácticas docentes dentro y fuera del aula y así promocionar el buen trato; tomando en cuenta las características de docentes efectivos, que además se relacionan con los estándares profesionales y por ende con la calidad educacional ecuatoriana.

SE PROPONE LOS SIGUIENTES OBJETIVOS:

- Proporcionar algunas pautas al docente para mejorar el trato hacia el estudiante, tanto dentro como fuera del aula.
- Modificar las conductas de un trato inadecuado en el aula, si existieren, por aquellas conductas que favorezcan la relación docente-estudiante y proporcionen buen trato.
- Generar en los docentes mayor compromiso con la promoción del buen trato, para ser agentes de cambio y mejorar los estándares profesionales.

PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO

Es necesario tomar en cuenta cinco puntos para fomentar buen trato, y mejorar las relaciones interpersonales entre docente-estudiante (Iglesias, 2000, Fundación Antonio Restrepo).

Es por eso que, en los cinco puntos que se exponen a continuación se encuentran algunas situaciones cotidianas a manera de ejemplos, y estas se encuentran acompañadas de reacciones positivas o negativas donde interactúan docente y estudiante. Estas opciones demuestran en ocasiones la presencia de los cinco puntos primordiales para promover el buen trato en las aulas; caso contrario se evidencian situaciones poco favorables para mantener la relación profesor-estudiante.

El Reconocimiento: se da como una consecuencia del adecuado vínculo afectivo, es así como empieza; se lo define como el darse cuenta de que existe la otredad, hay que tomarla en cuenta y respetarla de acuerdo a sus intereses y necesidades, esto es primordial para empezar a promover el buen trato (Iglesias, 2000, pp 6).

1.1 El profesor organiza una mesa redonda sobre el tema de la siguiente clase, y sortea quienes deben investigar y qué tema se trabajará en el debate. Tanto los estudiantes elegidos como el resto de la clase, deben investigar sobre los temas y entregar un documento escrito. En el debate, los estudiantes exponen individualmente y el profesor es mediador. Concluida la mesa, el profesor:

- a. Felicita a los participantes de la mesa redonda, toma aquellos puntos importantes que se mencionaron en el debate y realiza una retroalimentación para continuar con el tema.

Esta opción demuestra una retroalimentación positiva para los estudiantes, pues hay puntos de vista que deben ser tomados en cuenta y respetados para un trabajo en grupo y para una reflexión individual.

- b. Molesto por el trabajo investigativo de los estudiantes, argumenta cómo debía ser el trabajo, que debían decirse en las conclusiones y aplica una prueba.

Esta opción no indica ninguna retroalimentación positiva; las instrucciones no son claras para el grupo, por eso el desempeño no fue adecuado. El profesor se molesta y vuelve mencionarlas gritando.

- c. Solicita que todos se ubiquen en sus puestos, que entreguen sus trabajos y continúa con la clase.

El profesor no da a los estudiantes la importancia y el tiempo necesario para exponer y tampoco hay retroalimentación positiva del tema; se limita a la evaluación. No hay críticas ni comentarios para mejorar su trabajo.

- d. Esperaba un mejor desempeño de sus estudiantes; sin embargo realiza una retroalimentación positiva del trabajo, despeja algunas dudas y les da algunas recomendaciones para los próximos trabajos.

En esta opción hay una retroalimentación efectiva para los estudiantes, aunque el docente esperaba un desempeño mejor de los mismos. Pues hay que tomar en cuenta al otro y sus circunstancias adversas.

1.2 La maestra de estudios sociales, envía como tarea realizar exposiciones grupales y explica los parámetros que serán considerados para la evaluación. Una vez terminadas las exposiciones, la maestra:

a. Recoge los trabajos y se retira de la clase una vez concluidas las exposiciones.

En esta opción el docente de la asignatura no brinda el tiempo necesario para una retroalimentación positiva, y se limita a la calificación. Los estudiantes no saben en qué deben mejorar para los siguientes trabajos.

b. Califica el material y comenta acerca de la mediocridad de la presentación, pues esperaba mayor esfuerzo de los estudiantes y concluye diciendo que esperaba de cada uno.

En esta opción no hay retroalimentación positiva, aunque las instrucciones son claras para el grupo, no cumplen con las expectativas del docente; no se pone a la altura del estudiante para comprender.

c. Realiza una retroalimentación de los trabajos, indicando a los grupos en lo que deben mejorar; solicita que dejen sus trabajos expuestos para la próxima clase.

Se realiza una retroalimentación por grupo y a su vez el docente motiva a los estudiantes a mejorar en sus trabajos; la motivación y la retroalimentación tienen buenos resultados para el aprendizaje.

d. Una vez concluidas las exposiciones, felicita por el trabajo realizado. Solicita que se agrupen y realicen una retroalimentación; al finalizar, se acerca para que realicen una coevaluación en grupo.

Es evidente que hay una retroalimentación entre compañeros y después con la profesora. La misma que es necesaria para el reconocimiento del otro, con opiniones y aprendizajes distintos.

1.3 La profesora escoge tres estudiantes para una lección oral de la lectura enviada como tarea. La profesora:

- a. Después de cada intervención complementa lo dicho por los estudiantes y aclara algunas dudas, felicitándolos por su aporte. Y continúa con la clase.

La profesora permite que los estudiantes expresen su opinión acerca de la lectura y los felicita por hacerlo, por lo tanto los motiva y les permite expresarse libremente, respetando sus opiniones.

- b. Durante la lección de cada estudiante, interrumpe su intervención y cuestiona lo dicho; sostiene que debían decir lo que ella argumenta.

La profesora interrumpe la expresión oral e intenta corregir por lo que es adecuado para ella. No hay respeto alguno por lo que opina o argumenta el otro acerca del tema.

- c. Concluida la lección oral, antes de iniciar la clase, se detiene un minuto para preguntar si la lectura fue comprendida por toda la clase. La mayoría de los estudiantes no comprendieron, es por eso que hay una revisión.

La docente pregunta si todos comprendieron, siendo esta una demostración de reconocimiento, ya que se interesa por llegar a los objetivos de aprendizaje de todos los estudiantes reconociendo que cada uno tiene distintas formas y estilos de aprendizaje.

- d. Termina la intervención de cada estudiante y empieza la clase.

Esta opción denota falta de interés y motivación que brinda la profesora a los estudiantes, ya que continúa con la clase sin comentar nada, despejar alguna duda o explicar algo inconcluso.

La Empatía: es posible solo cuando reconocemos la otredad; pues se la define como el entendimiento de los sentimientos y pensamientos del otro, es decir, ponerse en el lugar de los demás para intentar comprenderlos mejor. Es importante mencionar que esta es una tarea muy compleja pero enriquecedora (Iglesias, 2000, pp 6).

2.1 La presidenta del curso solicita en nombre de sus compañeros la postergación de un examen, por cuanto tienen que presentar en esa fecha dos trabajos de investigación y dos pruebas más:

a. El profesor no entiende razones e indica que la fecha es impostergable.

Se pide aplazar una prueba, mas no que se elimine. Por lo tanto el docente debe ponerse a nivel de los estudiantes y comprender la situación; incluso para obtener mejores resultados de aprendizaje.

b. Frente a la petición, acepta la propuesta y cambia para el siguiente día.

Se demuestra el entendimiento y la comprensión del docente ante la situación de sobrecarga de investigación y pruebas para un mismo día. Se pone en el lugar del otro y cambia la fecha del examen para el siguiente día.

c. Se mantiene firme con la decisión, pero revisa cada uno de los ítems de las preguntas para disminuirlos y distribuirlos mejor.

No accede a la propuesta, pero se coloca en el lugar del otro y busca otra alternativa de evaluación para que les sea más fácil realizar el trabajo.

d. Su actitud es indiferente y continua la clase.

No le da importancia ni oído, por lo tanto no hay entendimiento y la relación docente-estudiante se puede dañar por la actitud del profesor.

2.2 La maestra, recibe una llamada telefónica al celular, contesta y sale del aula. A su retorno, encuentra a una estudiante con el celular, la misma que intenta explicarle que es una llamada urgente de su mamá:

- a. La profesora no le permite dar una explicación y le retira el teléfono, por ser prohibido utilizarlo en horas de clase; se lo devolverá si viene la madre.

En este caso la docente no comprende que puede haber sido una emergencia y le quita el celular; de igual manera, al contestar la profesora debió haber sido urgente. Ambas atraviesan por una situación similar y debe primar la comprensión ante estas situaciones.

- b. Molesta, escucha lo que la estudiante le dice, y la lleva a inspección para que le retiren el teléfono.

En esta opción no hay empatía, pues a pesar de la explicación que la estudiante le brinda a la docente, esta no comprende la emergencia de la estudiante y la lleva a inspección para que sea llamada la atención.

- c. Le pide una explicación a la estudiante, la acepta y solicita cordialmente que esta situación no se vuelva a repetir; si surge una emergencia es mejor que salga de clase para contestar.

Se denota la comprensión ante la situación; realiza los comentarios y sugerencias pertinentes para recordar las reglas de clase y de la institución acerca de las llamadas telefónicas.

- d. Se disculpa con sus estudiantes por contestar durante la hora de clase; y solicita que no contesten su teléfono en hora de clase, a menos que sea una emergencia, la cual deben hacerle conocer antes.

Se coloca en el lugar del otro aunque este otro este privado de contestar el celular en clase, ya que puede haber varias circunstancias que no pueden pasar desapercibidas.

2.3 La profesora se encuentra recibiendo los deberes, una estudiante llega con su madre a justificar que a su hija la drogaron ayer con escopolamina y le roban la maleta, la maestra:

- a. Acepta la explicación y le permite entregar la carpeta completa dentro de dos semanas, dándole un tiempo prudencial para que se iguale.

Ante esta situación es evidente que la maestra comprende lo sucedido y le otorga un tiempo extra para igualarse y entregar lo solicitado.

- b. No justifica lo sucedido con la estudiante y si no entrega el mismo día que sus compañeros, la evalúa con cero.

Lo sucedido es una situación inesperada y necesita ser entendida por la maestra; más aún si va a ser evaluada. Sin embargo, ella no comprende y la estudiante no podrá entregar el mismo día que sus compañeros.

- c. Sostiene que el trabajo se lo envió hace algún tiempo y no tenía por qué llevar la carpeta a casa, pero autoriza entregar después de quince días la carpeta.

No se muestra flexible al inicio, sin embargo, entiende a la estudiante y le permite entregar después la carpeta debido a esta situación inesperada.

- d. Acepta la explicación y posterga la entrega de deberes, pero la evaluará sobre la mitad de la nota.

Comprende la situación por la que ha pasado la estudiante y acepta aplazar la entrega; pero la evalúa sobre cinco puntos, en desventaja de sus compañeros.

La Comunicación Efectiva: es un diálogo que tiene una finalidad o un objetivo. Pero para que la comunicación sea efectiva tienen que estar presentes el reconocimiento y la empatía, antes mencionados, y dos capacidades fundamentales: saber expresarse con seguridad y saber escuchar sin juzgar (Iglesias, 2000, pp 6).

3.1 Una estudiante de tercer año de bachillerato, se acerca al profesor para que la ayude a adelantar las pruebas de bloque ya que se va de viaje por tres días con la academia de baile para una competencia internacional. El profesor:

a. Se niega a adelantar sus exámenes y le dice que priorice sus obligaciones.

No se da una comunicación efectiva entre profesor-estudiante, ya que el docente juzga al decirle que priorice sin antes saber sus intereses o metas.

b. Le dice que tiene que hablar con la directora del colegio para que lo apruebe.

No hay una comunicación adecuada, ya que ni la estudiante expone con seguridad en lo que necesita ser apoyada, ni el docente escucha las necesidades de la misma para ayudarla sin necesidad de recurrir a las autoridades.

c. Comprende la situación en la que se encuentra la estudiante, y le dice que será la única vez en la que accederá a realizar una modificación en las fechas de entrega de trabajos y pruebas. Ella comenta que se ha preparado para esta competencia por meses ya que es algo importante y se esforzará con sus trabajos y en sus pruebas. Juntos determinan las fechas para la entrega de trabajos y la aplicación de pruebas.

Surge una comunicación efectiva entre la estudiante y el docente, ya que ella explica en lo que necesita ser apoyada y él la escucha sin juzgar sus intereses; decide buscar soluciones para evaluarla antes.

- d. Frente a la petición, comenta que no está en condiciones de cambiar fechas de evaluación porque se encontrará fuera del país una semana. Motivo por el cual, se dirigen al rectorado para hablar con la autoridad, solicitando la colaboración de otro docente para la aplicación de pruebas y entrega de trabajos.

De alguna manera el docente busca ayudar a la estudiante, debido a la comunicación efectiva que tienen; y busca que otro docente aplique las pruebas en su ausencia.

3.2 Se acerca la entrega de los proyectos de química para la nota final del bloque. Un estudiante está atravesando por momentos difíciles en casa, se lo nota callado y meditabundo en clase; y no realiza el primer proyecto de la materia. Por lo tanto se acerca a pedir otra oportunidad para entregar. La maestra:

- a. Frente a la petición, le permite entregar el trabajo más tarde y le pregunta si puede ayudarlo en algo.

Hay una comunicación efectiva iniciada por el estudiantado, escuchada y comprendida por la docente para apoyarlo en el aspecto académico.

- b. Indiferente ante la situación del estudiante, le dice que tenía que entregar el trabajo en la fecha establecida, porque él debe entregar notas y no puede postergar; el estudiante se queda callado ante lo dicho.

La comunicación no es adecuada, el estudiante no expresa con claridad y seguridad en lo que necesita ser comprendido y apoyado; al contrario, se queda callado ante la respuesta del docente y no argumenta nada.

- c. Le contesta que no es su problema y no va a hacer ningún tipo de concesión y se marcha.

Es una de las situaciones que más afecta a la relación docente-estudiante y por ende al clima escolar. Es la falta de comprensión del docente que no

deja que el estudiante se comuniqué adecuadamente con él, ante situaciones que deben ser comunicadas.

- d. Sin poder cambiar la fecha, le permite presentar el proyecto hasta donde tenga en el día acordado y solicita el trabajo terminado para la próxima semana.

La comunicación es efectiva cuando surge un diálogo entre ambos y en este diálogo se deben expresar las necesidades y no se deben juzgar aspectos personales. Es por eso que el profesor busca la forma de ayudar al estudiante por la situación en la que se encuentra.

3.3 Para el trabajo final de literatura, la profesora menciona tres opciones de trabajos; cada estudiante debe elegir el trabajo que realizará. Un estudiante propone una nueva opción, de acuerdo a su estilo de aprendizaje, kinestésico. La profesora:

- a. Escucha la propuesta del estudiante, pero debe hacer una de las tres opciones.

Esta opción no permite que el estudiantado tenga libertad para escoger la manera en la que desea trabajar de acuerdo a su estilo de aprendizaje y los objetivos de aprendizaje que debe alcanzar con el trabajo final.

- b. Escucha la propuesta y decide que sea tomada en cuenta para aquellos que deseen. Agradece al estudiante por contribuir con la propuesta.

La comunicación efectiva entre la profesora y el estudiante, se da porque el alumno es escuchado, propone un nuevo trabajo, que es tomado en cuenta. Además brinda una nueva oportunidad de aprendizaje más dinámica para los compañeros.

- c. Aunque le molesta la intervención del estudiante, pide al curso analizar todas las opciones y decidir la mejor. Y argumentar porqué es la mejor opción.

Hay una comunicación efectiva entre los estudiantes para decidir que opción es mejor y exponer el motivo a la profesora.

- d. Se siente molesta e ignora lo expuesto por el estudiante; continúa con la elección de las tres opciones.

Demuestra la falta de comunicación por parte del docente; para empezar un diálogo son necesarias dos personas que se escuchen mutuamente, pero si este ignora las propuestas de otros no se entabla un diálogo.

La Interacción Igualitaria: es el contexto adecuado o propicio para que se produzca este diálogo o comunicación efectiva; se da para facilitar la convivencia cotidiana y también para asegurar las condiciones de vida, sin tomar en cuenta, las diferencias de las personas y las valoraciones o juicios sociales (Iglesias, 2000, pp 6).

- 4.1 Un estudiante revisa el examen de sociales, en la quinta pregunta donde se pedía contestar con criterio personal, es calificado con 01/10. Se acerca a pedir una explicación y el profesor:

- a. Molesto por el argumento del estudiante, reconoce haber cometido un error y lo acepta, después corrige la nota.

El docente reconoce su error y buscar corregirlo para no cometer una injusticia; pues no le gustaría que cometan una injusticia con él.

- b. Le dice que no acepta reclamos, pues ya paso la nota; y que le entregue el examen y se retire a su puesto.

Es evidente que la relación docente-estudiante se daña por las actitudes que denotan desinterés por parte del docente ante situaciones que al parecer son injustas. Tampoco es el momento para que el docente le diga eso al estudiante.

- c. Revisa la pregunta, se disculpa por el error en la calificación y recalifica la pregunta.

Se demuestra la interacción igualitaria entre ambos; uno de ellos pregunta el porqué de su nota baja en lo que se refiere a opinión personal y el otro reconoce la equivocación al momento de corregir y recalifica la pregunta.

- d. Lee la respuesta a la pregunta y ratifica su nota, argumentando que su criterio es errado acerca del tema; y el estudiante se queda callado en clase.

Se confirma una actitud imponente del docente ante un criterio propio del mismo; por lo tanto la calificación que resulta injusta para el estudiante no es rectificadada. No mejora la convivencia escolar ni respeta el contexto.

4.2 La profesora, encuentra a uno de sus estudiantes realizando la tarea de otra asignatura en su hora de clase. La maestra:

- a. Le quita el cuaderno y continúa impartiendo la clase.

No pregunta al estudiante porqué realiza otras actividades en su clase,es decir, no hay un diálogo que permita comprender lo que sucede en clase para que el estudiante se ocupe en otras materias.

- b. Solicita una explicación al estudiante, la acepta y pide cordialmente que deje de hacer otra cosa y atienda a la clase.

Al pedir una explicación al estudiante y entender el motivo de la distracción, la profesora actúa con interacción igualitaria, reconociendo y pidiendo que deje de hacerlo porque está en otra clase.

- c. El trato que le da es poco adecuado, le quita el cuaderno sin aceptar explicación alguna e indica que se retire de la clase hacia la inspección.

Se evidencia que la docente no actúa de acuerdo al contexto, ya que el estudiante se encuentra dentro del aula y sus compañeros observan el trato que le da. La interacción no es adecuada y no escucha al estudiante.

- d. Le retira el cuaderno y continúa con la clase. Al finalizar la hora, solicita que se acerque e indica que debe realizar la tarea de las otras materias en casa porque eso molesta a los docentes. Le devuelve el cuaderno y solicita que no lo vuelva a hacer.

Se da en las condiciones adecuadas para el diálogo efectivo; ya que se encuentran en el aula la maestra y el estudiante, después de haber terminado la clase hay un diálogo.

4.3 Durante la hora de cultura física, un estudiante no se presenta con el uniforme completo, el docente:

- a. Enfadado, le manda a trotar diez vueltas la cancha.

No es una interacción igualitaria entre el docente y el estudiantado, ya que sin explicación alguna lo manda a trotar como parte de un castigo y no le pide una explicación.

- b. Por no llevar el uniforme completo, le califica 01/10 en actuación en clase y el estudiante no menciona los motivos por los cuales no llevó la pantaloneta.

Se denota la falta de comunicación por parte del docente y del estudiante, por lo tanto una interacción igualitaria que no surge.

- c. Le pregunta porque razón no lleva el uniforme completo e indica que por esa ocasión puede trabajar sin pantaloneta, pero debe cumplir con las reglas.

Es un ejemplo claro de interacción igualitaria, ya que el profesor demuestra el interés por razones que brinda el estudiante dentro del contexto; hay un diálogo claro acerca de las reglas que debe cumplir en clase de cultura física.

- d. Le solicita una explicación al estudiante, indicando que es la última vez que podrá presentarse así por cuanto hay normas establecidas, para la próxima clase le envía un trabajo escrito.

El docente es muy claro en cuanto a las normas de clase, hay una comunicación efectiva entre ambos; sin embargo, el estudiante no está bien presentado y por eso le envían un deber.

La Negociación: se la denomina a la capacidad de resolución de conflictos de forma igualitaria; donde ambas partes del conflicto se sienten satisfechas con la resolución. Es primordial, que se reconozcan las características, intereses, necesidades y opiniones de todos, pues hay que reconocer las discrepancias y mediar para una solución (Iglesias, 2000, pp 7).

5.1 Al final del bloque, un profesor envía un trabajo extenso a los estudiantes desegundo de bachillerato, el mismo que debe ser entregado para el final de la semana. Un alumno solicita al profesor que divida el trabajo en dos partes. El profesor:

- a. Frente a la petición del estudiante, él pide la opinión del curso y al escuchar algunos argumentos deciden determinar hasta que ítem debe ser entregado el trabajo el día viernes y fijan la fecha de la segunda entrega para el viernes de la semana siguiente.

El docente y los estudiantes llegan a una negociación acerca del trabajo que será dividido; quedando ambos satisfechos para facilitar la convivencia escolar.

- b. Molesto por la petición, disminuye el tiempo de entrega, siendo lunes, fija la fecha de entrega para el jueves; en un inicio era para fin de semana.

Esta opción demuestra una reacción impulsiva del docente, ya que había establecido un tiempo determinado para presentar el trabajo y al pedirle que divida el trabajo se molesta y exige que entreguen el trabajo antes.

- c. Se niega a escuchar y se retira del aula.

En la opción se demuestra la falta de interés del docente y por ende la falta de comprensión del asunto. Es por eso que no se da la negociación para solucionar este conflicto.

- d. Comprende y propone a los estudiantes que en lugar de disminuir el tamaño del trabajo lo realicen en grupos para mantener los puntajes establecidos, los estudiantes aceptan la propuesta.

Ambos llegan a un acuerdo; no el que se propone en un principio, pero es otro que de algo forma los ayudará en la realización.

5.2 Durante la última hora de clase, el profesor de geometría, envía una tarea de 10 ejercicios a casa. Mientras está explicando en qué consiste la tarea, recuerda que la clase anterior no envió la misma porque interrumpieron antes que termine la hora. Suena el timbre de salida y decide enviar los 10 ejercicios del día más los anteriores. Uno de los estudiantes menciona que ya se terminó la hora y, que podría ser mejor que les envié para el fin de semana, el profesor:

- a. Sale del aula de clase, sin permitir ningún tipo de reclamo por la situación antes mencionada.

Es evidente que el profesor no desea negociar con los estudiantes. Por lo tanto ninguna de las partes queda satisfecha dentro de este conflicto, y la relación docente-estudiante se daña.

- b. El estudiante es escuchado, por lo cual el profesor solicita que todos los estudiantes tomen asiento y llegan a un acuerdo en el cual, el profesor enviará los ejercicios atrasados el día viernes.

Llegan a un acuerdo los alumnos con el profesor, y de alguna forma se escuchan y ambas partes quedan satisfechas y solucionan el conflicto.

- c. Escucha los reclamos de los estudiantes, mantiene su posición y concluye diciendo que no cambiará de opinión.

No hay una negociación adecuada entre los miembros antes mencionados; no se busca una solución donde ambas partes queden satisfechas.

- d. Molesto, escucha el argumento del estudiante; luego la propuesta de otro estudiante, quien solicita que puede enviar 5 ejercicios hoy y 5 mañana; así no envía más el viernes. Todos están de acuerdo ante la propuesta.

Hay una negociación adecuada; para que esta se dé, el docente se controla con inteligencia emocional y llega a un acuerdo con los estudiantes.

5.3 Durante la semana de prevención del maltrato escolar, en un colegio de la ciudad de Quito, los estudiantes tienen algunas inquietudes frente a este tema y le preguntan al profesor con el que tienen clases después del recreo si les puede dar unos minutos para poder despejar sus dudas. El profesor:

- a. Molesto por la impertinencia de algunos estudiantes toma una prueba sorpresa a todo el curso, sobre la última clase, y será calificada 5/5 puntos.

Por la reacción del docente, no hay ningún acuerdo o negociación en este caso. Además aplica una prueba sorpresa como reprimenda de la actitud que tienen los estudiantes, que para él es inapropiada.

- b. Sorprendido por la petición, pregunta al presidente del curso cuales eran las inquietudes y les propone que les da media hora de clase y hablan sobre el tema hasta que se acabe la hora clase.

Esta opción es una negociación, despeja dudas de los estudiantes de acuerdo a sus discrepancias y previene el maltrato escolar. El docente fomenta el diálogo y la opinión propia.

- c. Escucha lo que dicen sus estudiantes y continúa con la hora de clase hasta que esta termina.

Es evidente que no hay el interés del docente por las inquietudes de sus estudiantes. Por lo tanto, no se da una negociación entre las partes, y los alumnos se quedan con esas dudas que hubieran querido despejar.

- d. Frente a la inquietud de sus estudiantes, sugiere posponer la clase del día y realizar un conversatorio de los temas tratados sobre la semana de prevención. Pero pide realizar un ensayo acerca del tema de más interés. Los estudiantes proponen que el trabajo sea realizado en parejas y el profesor accede.

Hay una negociación entre ambas partes, pues los estudiantes piden algo y el docente accede; y no solo deja una hora libre sino que envía un trabajo de interés para los estudiantes y les permite hacer en parejas.

4.2 Validación de la guía por medio de un grupo focal. (Anexo 3)

La propuesta fue validada por dos vías:

- Oral, realizada con grupos focales
- Escrita, conocida como unipersonal en donde cada participante, después de la explicación del moderador, llena el cuestionario de forma independiente, evitando así que las opiniones sean adulteradas

Los participantes que intervinieron en este grupo focal fueron: autoridades, docentes y Departamento de Consejería Estudiantil (DCE).

Se realizaron dos grupos focales, uno de ellos para docentes con autoridades y el otro para el Departamento de Consejería Estudiantil y autoridades. En cada grupo se realizó una explicación general de cuales fueron los motivos para la elaboración de la guía. Una vez concluida la presentación, se entregó una guía a cada grupo para ser analizada. Muchos de los docentes sostenían que está estaba muy larga y que algunos de los ejemplos no se basaban en la realidad. Mientras que los miembros del DCE concluyeron que la guía estaba bien elaborada, que es un material basado en la realidad que se vive dentro del aula, además comentaron que la cantidad de ejemplos eran suficientes. Se observó en algunos grupos que algunos de los ejemplos planteados en la guía, generaron discusión puesto que sostenían que no son casos de maltrato sino situaciones normales experimentadas en el aula de clase dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Después de haber recibido las conclusiones grupales, se procedió a entregar un cuestionario individual a todos los participantes para que realicen una calificación escrita de la misma. Algunos participantes, sostenían que faltaron opciones dentro de los parámetros de calificación. En algunos casos fue necesario repetir la explicación puesto que no comprendían de qué manera debía ser contestado el cuestionario entregado para la validación. Al finalizar el grupo focal, muchos de los miembros del DCE preguntaron si podían quedarse con la guía para realizar posteriormente un taller con todos los docentes para poder trabajarlo dentro de cada institución puesto que les parecía que era una buena herramienta de trabajo.

Una vez finalizada la validación, se concluye que: la guía es una herramienta útil para los docentes puesto que muchas veces actúan de manera impulsiva, sin indagar las situaciones por las que están atravesando los estudiantes. Esta guía servirá para reflexionar y direccionar mejor las actuaciones de los docentes, generando un cambio de actitud positiva.

CONCLUSIONES

Los resultados teóricos y prácticos obtenidos de la investigación realizada han permitido llegar a las siguientes conclusiones:

- Se menciona que la educación ha tenido varias modificaciones a lo largo del tiempo; las mismas que se pueden evidenciar desde la época antigua hasta la actual. Gracias a estas modificaciones la educación actual tiene importancia y una perspectiva distinta, que permite enfocarse en la formación integral del ser humano.
- Hay cuatro tipos de maltrato: institucional, docente-docente, estudiante-estudiante, docente-estudiante, estudiante-docente. Los mismos pueden ser evidenciados de forma física o psicológica-emocional, de manera directa e indirecta. Siendo el más conocido el maltrato psicológico-emocional, así lo demuestran las encuestas.
- De acuerdo a los datos que refleja la encuesta, la forma más utilizada de maltrato del docente hacia estudiante, es la humillación; la misma que han sufrido aunque sea una vez, un gran porcentaje de la población estudiantil encuestada (37%). El menor porcentaje mencionan haber sido agredidos físicamente por un docente (5%).
- Los docentes agresores son aquellos que tienen limitaciones internas o amenazas externas y que a su vez no actúan con inteligencia emocional, debido a ciertas características de su personalidad que afectan a su profesión. Por su papel de autoridad en la clase, malinterpretan el término y lo que hacen es abusar de la autoridad que tienen.
- La educación basada en el enfoque humanista y el cognitivo-conductual busca que el estudiante sea el actor principal del proceso de aprendizaje y el docente sea un facilitador que guíe al niño o adolescente en este proceso. Se enfatiza en la experiencia propia del estudiantado y en la capacidad innata que este tiene para el aprendizaje; así como en la capacidad del docente para crear, innovar y escuchar efectivamente.

- Hay ciertos factores que pueden incidir en el aprendizaje, los mismos que pueden ser intrínsecos, extrínsecos, sociales y afectivos. Es por eso que, es importante brindar las condiciones físicas necesarias en el aula y crear un clima escolar armónico y empático. Esto se puede lograr con la importancia de la capacitación docente como una inversión a largo plazo en educación; y con la formación de profesores efectivos, los mismos que buscan cumplir los objetivos de aprendizaje de sus alumnos, utilizando una metodología adecuada, con las herramientas pedagógica necesarias, utilizando la creatividad y fomentando un clima escolar que genere un proceso de aprendizaje óptimo.
- Para fomentar un buen trato en las aulas es efectiva la prevención; la misma puede relacionarse con algunos aspectos importantes a tratar, como son: el reconocimiento del otro, la empatía, la comunicación o el diálogo efectivo, la interacción igualitaria y la negociación, como parte de solución de conflicto o posibles conflictos. Estas que se han propuesto para que los docentes se sensibilicen acerca del maltrato y empiecen por el proceso de cambio, ya que la educación debe basarse en el desarrollo integral del estudiante, y junto con ello el crecimiento personal del docente.
- Es necesario tomar en cuenta que las relaciones interpersonales se corresponden con el buen trato. Es por eso que hay que mantener estas relaciones estudiante-docente dentro y fuera del aula. El fomentar estas relaciones no es complicado, lo difícil es mantenerlas en la convivencia diaria.
- La guía propuesta brinda la posibilidad de interpretar las acciones diarias en el aula y tomar mejores decisiones. Los ejemplos planteados en la misma pueden servir de base para ejecutar talleres que mejoren el convivir educativo en relación al buen trato. Por medio de ella se facilita la autorreflexión en los docentes sobre sus actuaciones, para de esta manera considerar la posibilidad de cambiar algunos comportamientos y ratificarse en otros.

- Se determinó que esta guía sería un apoyo didáctico, un recurso a disposición de los docentes. Permitirá desarrollar habilidades que enriquecerá el proceso enseñanza-aprendizaje.
- Partiendo de esta guía se puede favorecer al cambio de actitud en favor del docente como del estudiante, para así contribuir en la eliminación de aquellas actitudes que están arraigadas en cada persona.
- A partir de esta guía se puede contribuir en la observación y autoanálisis personal con el fin de generar un cambio de actitud tanto a nivel institucional como a nivel familiar y de la sociedad.
- Esta guía puede contribuir a promocionar el buen trato ya que al tomar decisiones acertadas por parte del docente generará un ambiente agradable para de esta manera favorecer la relación docente-estudiante.

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

- Arancibia, V.; Herrera, P.; Strasser K.; 2008. "Manual de Psicología Educacional". Santiago de Chile. Sexta Edición, Ediciones Universidad Católica. Páginas 20-330.
- Arancibia, V.; Herrera, P.; Strasser K.; 2010. "Psicología de la Educación". Colombia. Novena Reimpresión, Alfa-omega Colombiana.
- Barreda, M.; 2012. "El docente como gestor del clima del aula. Factores a tener en cuenta". Santander, Colombia.
- Cardera, M.; 1855. "Diccionario de educación y métodos de enseñanza". Madrid. Imprenta de A. Vicente.
- Código de la Niñez y la adolescencia (2003).
- Durkheim, E.; Ortiz, A.; 1976. "Educación como socialización".
- Hernández, P.; 1999. "El conductismo y su influencia en la educación tradicional". Universidad del Caribe. Santo Domingo. Página 5.
- Mejía, M.; Alzate, M.; Arbeláez, M.; Rojas, C.; 1998. "Una mirada al maltrato institucional". Bogotá, Colombia. Primera Edición. Cargraphics SA.
- Mendoza González, B.; 2012. "Bullyng, los múltiples rostros del acoso escolar: estrategias para identificar, detener y cambiar la agresividad y la violencia a través de competencias". Córdoba, Argentina. Editorial Brujas.
- Minga Vallejo, R.; 2013. "Psicología del Aprendizaje, guía didáctica". Loja, Ecuador. Primera Edición. Ediloja.
- Rogers, C.; 2006. "El poder la persona". México. Manual moderno, última edición.
- Romero, L.; 2006. "Construyendo Buen Trato: herramientas para facilitar el cambio". Centro de Asesoría y Consultoría. Barranquilla, Colombia.
- Santacreu, J.; Márquez, M.; Rubio, V.; 1997. "La prevención en el marco de la psicología de la salud". Veracruz, México. Publicado en revista: psicología y salud.
- UNESCO; 1994.
- Vallejo, A.; Mazadiego, T.; 2006. "Familia y rendimiento académico". Revista ChildDevelopment.
- Velasco, A.; 2011. "El bullying me lastima, no me humillen". México. Segunda Edición, Editorial Trillas. Páginas 39 – 49.

Internet:

- Cabezas, C.; 2009. "El acoso del profesor hacia el alumno" VALAHIEI. Internet: http://www.soitu.es/participacion/2009/03/04/u/valahiei_1236122659.html. Acceso: enero 2014.
- *Definiciones.de.* (2014). Consultado el 15 de enero del 2014. <http://definicion.de/?s=prevencion>.
- *DefiniciónABC.* (2014). Tu diccionario hecho fácil. Consultado el 16 de enero del 2014. <http://www.definicionabc.com/?s=herramientas>.
- Hernández, M.; 1999. "Los Conflictos en el Aula". Internet: <http://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo=398>. Acceso: agosto 2013.
- Iglesias López, M.; "Guía para trabajar el tema del BUEN TRATO con niños y niñas" (Convenio del Buen Trato. Fundación Antonio Restrepo Barco). Bogotá. Internet: http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/conviv/ce_iglesias.pdf. Acceso: enero-marzo 2014.
- Montes, C.; Montoya, G.; 2012. "Guía para adultos. Campaña del Buen Trato: Estrategias para fomentar el buen trato en adultos, niños, niñas y adolescentes" Internet: http://www.coanil.cl/info_articulos_resumidos/buen%20trato%20adultos.pdf Acceso: agosto 2013 – marzo 2014.
- Nájera, Daniela. Entrevista personal. 17 de diciembre del 2013.
- ONU; 1994. Internet: www.un.org. Acceso: marzo 2014.
- Palacios, M.;2001. "Educación para la Promoción del Buen Trato". Internet: <http://paideia.synaptium.net/pub/pesegpatt2/prbtrato/index.htm>. Acceso: abril 2013.
- *PsicoPedagogia.com.* (2014). Psicología de la educación para padres y profesionales. Consultado el 9 de enero del 2014. <http://www.psicopedagogia.com/prevencion-maltrato-infantil>.
- *Thefreedictionary.* (2014). ByFarlex. Consultado el 22 de enero del 2014. <http://es.thefreedictionary.com/pedagogico>.
- *Wordreference.* (2013). Online LanguageDictionaries. Consultado el 18 de diciembre del 2013. <http://www.wordreference.com/sinonimos/buen>.
- Rodríguez, J.; 1995. "El maestro y las instituciones educativas". Internet: http://www.uclm.es/ab/educacion/ensayos/pdf/revista10/10_12.pdf. Acceso: enero 2014.

ANEXO 1

OFICIOS PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN LAS INSTITUCIONES

Quito,.....2014

Sr.

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Reciba una atento y cordial saludo, a la vez deseamos éxitos en las funciones a usted encomendadas.

Mediante la presente, nosotras Johanna Mishel Salas Espinosa y María Belén Moscoso Céspedes solicitamos a usted de la manera más comedida autorice a quien corresponda nos permita ingresar a la Institución para aplicar unas encuestas a los estudiantes de primero y segundo año de bachillerato así como también al personal docente y al Departamento de Consejería Estudiantil, en los horarios que usted disponga.

Las mencionadas encuestas son parte de la elaboración de una disertación, como estudiantes egresadas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Psicología, para la obtención del título de Psicóloga Educativa. El tema de las encuestas es: El maltrato del docente al estudiante dentro y fuera del aula. Las mismas que posteriormente serán tabuladas para una investigación estadística que se encontrará dentro de la disertación. Los resultados obtenidos serán entregados posteriormente al Departamento de Consejería Estudiantil.

Por la atención favorable que dé a la presente, quedamos muy agradecidas.

Atentamente,

Johanna Mishel Salas Espinosa

María Belén Moscoso Céspedes

ANEXO 2

ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES

Actualmente, en algunas instituciones educativas ecuatorianas se evidencia un trato poco adecuado de los docentes hacia los estudiantes dentro y fuera del aula; es un acto que los afecta, tanto física como psicológicamente.

La siguiente encuesta tiene como finalidad recoger información sobre las posibles manifestaciones del maltrato dentro de la comunidad educativa; para realizar una guía de estrategias y promocionar el buen trato. Los resultados de las mismas son para investigación y se mantendrá la confidencialidad.

De antemano, agradecemos por su colaboración.

1. ¿Has escuchado sobre el maltrato dentro del aula?

Si	
No	

2. ¿Qué tipo de maltrato conoces?

Estudiante-Estudiante	
Estudiante-Docente	
Docente-Docente	
Docente-Estudiante	

3. ¿Con qué frecuencia crees que se manifiesta el trato inadecuado por parte del docente hacia el estudiante?

Muchas veces	
A veces	
Pocas veces	
Casi nunca	

4. ¿De qué manera consideras que se puede presentar el trato inapropiado hacia el estudiante por parte del docente?

Verbal o emocional	
Físico	

5. ¿Has observado algún tipo de violencia de parte de un docente a un estudiante dentro del aula?

Si	
No	

6. Te has visto inmerso en situaciones donde el docente te ha:

Humillado o ridiculizado públicamente	
Ignorado dentro o fuera del aula	
Agredido física o verbalmente	
No aplica	

7. Si contestaste afirmativamente la pregunta anterior continúa con esta pregunta, de lo contrario continúa con la pregunta 10. ¿Con qué frecuencia has sufrido este tipo de trato?

Casi siempre	
En ocasiones	
Una ocasión	

8. La situación mencionada se da con:

Un solo docente	
Varios docentes	

9. ¿Cómo te has sentido frente a esta situación?

Triste	
Frustrado	
Temeroso	
Otros:	

10. ¿Cómo reaccionarías frente a una situación de maltrato hacia un compañero por parte de un docente?

No harías nada, por miedo a que tome represalias el profesor	
Defenderías a tu compañero	
Lo denunciarías a las autoridades o al D.C.E.	
Lo comentarías en casa con tus padres	

ENCUESTA PARA DEPARTAMENTO DE CONSEJERIA ESTUDIANTIL

Actualmente, en algunas instituciones educativas ecuatorianas se evidencia un trato poco adecuado de los docentes hacia los estudiantes dentro y fuera del aula; es un acto que los afecta, tanto física como psicológicamente.

La siguiente encuesta tiene como finalidad recoger información sobre las posibles manifestaciones de maltrato dentro de la comunidad educativa; para realizar una guía de estrategias y promocionar el buen trato. Los resultados de las mismas son para investigación y se mantendrá la confidencialidad.

De antemano, agradecemos por su colaboración.

1. **¿Recibe declaraciones de los estudiantes sobre el trato inadecuado que reciben por parte de los docentes?**

Si	
No	

2. **¿Con qué frecuencia se presentan este tipo de declaraciones?**

Siempre	
Frecuentemente	
En ocasiones	
Nunca	

3. **¿Qué tipo de maltrato docente se evidencia en las quejas por parte de los estudiantes?**

Verbal o emocional	
Físico	

4. **¿Ha recibido quejas sobre el trato de los docentes hacia los estudiantes por parte de otro docente, autoridades o personal de apoyo?**

Si	
No	

ENCUESTA PARA DOCENTES

Actualmente, en algunas instituciones educativas ecuatorianas se evidencia un trato poco adecuado de los docentes hacia los estudiantes dentro y fuera del aula; es un acto que los afecta, tanto física como psicológicamente.

La siguiente encuesta tiene como finalidad recoger información sobre las posibles manifestaciones del maltrato dentro de la comunidad educativa; para realizar una guía de estrategias, que brinde herramientas a los profesores y contribuya con la promoción del buen trato. Los resultados de las mismas son para investigación y se mantendrá la confidencialidad.

De antemano, agradecemos por su colaboración.

1. Marque con un (✓) aquellas opciones que puedan considerarse como manifestaciones de maltrato:

Indiferencia	
Discriminación por diferencias socioeconómicas y culturales	
Preferencia hacia ciertos estudiantes dentro del aula	
Expulsión del estudiante de la clase	

2. Marque con un (✓) aquellas condiciones que puedan hacer que el docente tenga actitudes agresivas dentro del aula de clase:

Frustración	
Falta de respuesta del estudiante al proceso de aprendizaje	
Problemas personales	
Inconformidad con el trabajo	

3. ¿Ha observado algún tipo de agresión física o verbal por parte de otro docente hacia algún estudiante?

Si	
No	

4. ¿Reconoce que ha sido protagonista de una situación de maltrato hacia un estudiante?

Si	
No	

5. Si respondió afirmativamente la pregunta 4, conteste si este ha sido:

Verbal o emocional	
Física	

6. ¿Qué haría para frenar ciertos comportamientos agresivos de algún compañero docente?

Denunciarlo a las autoridades	
Denunciarlo al Departamento de Consejería Estudiantil	
Aconsejarlo	
Haría caso omiso a la situación	

ANEXO 3

VALIDACIÓN DE LA GUÍA PARA LA PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO

VALIDACIÓN DE LA GUIA

PARA LA PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO

El presente documento tiene como finalidad, obtener la validación de guía para la promoción del buen trato dentro del aula. La misma que debe ser evaluada bajo los siguientes parámetros:

Excelente - Muy bueno - Bueno

1. El Reconocimiento

Ejemplo	Excelente	Muy bueno	Bueno
1.1			
a			
b			
c			
d			
1.2			
a			
b			
c			
d			
1.3			
a			
b			
c			
d			

2. La Empatía:

Ejemplo	Excelente	Muy bueno	Bueno
2.1			
a			
b			
c			
d			
2.2			
a			
b			
c			
d			
2.3			
a			
b			
c			
d			

3. La Comunicación Efectiva:

Ejemplo	Excelente	Muy bueno	Bueno
3.1			
a			
b			
c			
d			
3.2			
a			
b			
c			
d			
3.3			
a			
b			
c			
d			

4. La Interacción Igualitaria:

Ejemplo	Excelente	Muy bueno	Bueno
4.1			
a			
b			
c			
d			
4.2			
a			
b			
c			
d			
4.3			
a			
b			
c			
d			

5. La Negociación:

Ejemplo	Excelente	Muy bueno	Bueno
5.1			
a			
b			
c			
d			
5.2			
a			
b			
c			
d			
5.3			
a			
b			
c			
d			

- **¿Los ejemplos son claros, y bien estructurados?**
SI _____ NO _____ ¿Por qué?

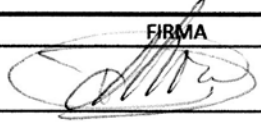
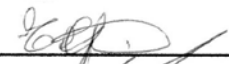

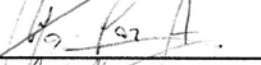
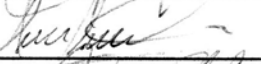
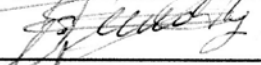
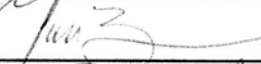
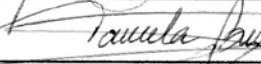



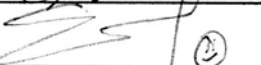


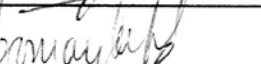



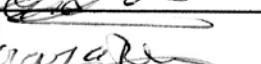

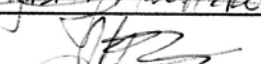
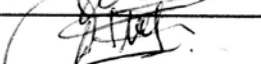
- **¿Cree Ud. que esta guía puede ser utilizada por los docentes?**
SI _____ NO _____ ¿Por qué?

- **¿Considera que puede contribuir al cambio de actitud y a la promoción del buen trato?**
SI _____ NO _____ ¿Por qué?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN





Nº	CÉDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1	1707671150	ALMEIDA CASTRO MARIA EUGENIA	
2	1705227096	ANDRADE JIBAJA TERESA MATILDE	
3	1713545885	ANGULO DIAZ ABRAHAM NATANAEL	
4	1709425142	ARGUELLO RECALDE MARÍA PAZ	
5	1701032144	AUZ SALAZAR WANDEMBERG ALFONSO	
6	1711460228	AYO QUISHPE OSCAR FERNANDO	
7	1715217798	BUSTOS ACOSTA JAVIER FRANCISCO	
8	1714881313	BUSTOS FRAGA AIDA DANIELA	
9	1716334139	BRITO RIOS DARWIN GEOVANNY	
10	1710288224	CARVAJAL MÉNDEZ MARIA DOLORES	
11	1719812453	CHARANCHI DÍAZ CARLOS ALFREDO	
12	1710527472	GARCÍA PERALTA ESTUARDO WILFRIDO	
13	1710225994	HEREDIA FLORES VIVIANA PATRICIA	
14	1400090450	JARAMILLO RIVADENEIRA CARLOS ISIDRO	
15	1711461614	LLIVE HERRERA LUCÍA FERNANDA	
16	1707910962	MAYORGA REVELO ZOILA JACQUELINE	
17	1709031551	MINANGO TANICUCHI MANUEL ANDRES	
18	1717154072	PEREZ CAMUENDO CARLA ZULAY	
19	1717154015	PEREZ CAMUENDO LUCIA SORAYA	
20	'0911772705	ROMERO CANO DALIA KARINA	
21	1710296243	SUÁREZ ACEVEDO MARIA TERESA	
22	1707769640	TELLO BETANCOURT IVAN JAYMER	
23	1705853313	VILLAREAL ARREGUI SANDRA MARISOL	