



REXE. Revista de Estudios y  
Experiencias en Educación

ISSN: 0717-6945

rexe@ucsc.cl

Universidad Católica de la Santísima  
Concepción  
Chile

Moreno Santafé, Riceliana

Estrategias de intervención ante la violencia verbal, en estudiantes adolescentes del  
estado Mérida - Venezuela

REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación, vol. 16, núm. 31, agosto, 2017,  
pp. 43-53

Universidad Católica de la Santísima Concepción  
Concepción, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243152008003>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# Estrategias de intervención ante la violencia verbal, en estudiantes adolescentes del estado Mérida – Venezuela

**Riceliana Moreno Santafé\***

Universidad de los Andes, Facultad de Humanidades y Educación, Mérida, Venezuela

*Recibido: 25 octubre 2016*

*Aceptado: 27 marzo 2017*

**RESUMEN.** La violencia escolar es un fenómeno que ha despertado gran interés científico, dadas las consecuencias negativas que produce, tanto en estudiantes como en profesores. Este estudio tuvo como propósito determinar la presencia de violencia verbal y categorizar sus diversas manifestaciones, con la intención de proponer estrategias de intervención que contribuyeran a la disminución de la misma, en estudiantes adolescentes de una Unidad Educativa del Estado Mérida. Se suscribió al tipo de investigación acción- crítica, con un diseño cuali – cuantitativo, de nivel evaluativa - observacional. Se utilizó una escala tipo Likert, en 45 informantes claves, adolescentes, cursantes del noveno grado. En los que se evidenció presencia de maltrato verbal, caracterizado por burlas, uso de apodos y mote. En tal sentido, se propuso a la institución la ejecución de una propuesta psicoeducativa, conformada por una serie de actividades enfocadas en la promoción de la comunicación asertiva y los modelos de convivencia positiva.

**PALABRAS CLAVE.** Violencia Verbal, Intervención Psicoeducativa, Violencia Escolar.

## Strategies to violence verbal intervention in teenage students, state Merida - Venezuela

**ABSTRACT.** School violence is a phenomenon that has gained great scientific interest, given the negative consequences it produces on both students and teachers. This study was aimed at determining the presence of verbal violence and categorizing its various manifestations, with the intention to propose intervention strategies that contribute to the reduction of it, among adolescent students of an Educational Unit of Mérida State. It was subscribed to the type of action-research critical design a quali - quantitative, evaluative level - observational. A Likert scale was used in 45 key informants, adolescents, students of ninth grade. In which the presence of verbal abuse, characterized by teasing, use of nicknames was evident. In this regard, it was proposed to the institution implementing a psychoeducational proposal consisting of a series of activities focused on promoting assertive communication and models of positive coexistence.

**KEYWORDS.** Verbal Violence, Psychoeducational Intervention, School Violence.

---

\*Correspondencia: Riceliana Moreno Santafé . Dirección: Av. Las Américas, Complejo la Liria, Facultad de Humanidades y Educación, Edif. A piso 1 Departamento de Psicología y Orientación. Mérida Estado Mérida Venezuela. Correo electrónico: ricemorenos@gmail.com

## 1. INTRODUCCIÓN

La escuela representa el centro de formación y desarrollo del ser humano desde el punto de vista cultural, social e integral. Este centro se nutre de la convivencia de las situaciones disímiles entre los estudiantes y los profesores y del proceso enseñanza-aprendizaje, con la finalidad de forjar al hombre. De tal forma que es la institución la responsable en gran medida de la formación y seguridad de sus estudiantes durante el tiempo que permanecen en ella.

Ahora bien, es incuestionable, que dentro de las escuelas coexistan tanto organizaciones que rigen la normativa diaria para lograr sus objetivos, como organizaciones que influyen en el comportamiento de sus miembros, a tal punto que pueden considerarse factores de riesgo, ya que promueven conductas que rompen drásticamente las normas del valor social, en consecuencia generan violencia.

Tomando en cuenta la situación descrita, es pertinente entender desde la perspectiva de Piñuel y Oñate (2007) que la violencia escolar es la acción ofensiva continua y deliberada que ejerce uno o varios estudiantes sobre un infante en el contexto educativo, con el objeto de someterlo, opacarlo, asustarlo, humillarlo o amenazarlo.

Vista así, la violencia escolar no es un fenómeno reciente, empero si se ha hecho más notoria en las últimas décadas, tal como se aprecia en los estudios revisados tanto en Europa, Centro América, como en Venezuela propiamente. Como muestra de ello, está el trabajo realizado por Carrera (2007) en España, que refleja que al menos un 87% de escolares, han sufrido alguna manifestación de agresión, entre ellas la verbal. Así mismo, Caballero (2009) en Mérida-Yucatán (México), reportó un 63% de estudiantes víctimas de violencia verbal. De igual manera, en Venezuela, se presenta un estudio realizado por Machado y Guerra (2009) en el centro del país, que evidencia que el 73% del total de 826 estudiantes encuestados de Educación Básica, refieren haber presenciado situaciones violentas dentro del colegio, de las cuales un 88% fueron agresiones verbales, 79% físicas, 24% abuso de poder y 5% de abuso sexual.

De lo anterior se desprende que la violencia escolar y sobre todo la verbal, tienen una importante incidencia en los centros educativos. De allí la relevancia de categorizar en este estudio, las diversas formas de manifestación de la violencia verbal, en el contexto occidental de Venezuela, específicamente en una Institución Educativa del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Por otro lado, las investigaciones previas se han enfocado en mostrar la ocurrencia, causalidad y efectos que provocan la violencia escolar, sin plantear por el momento programas de prevención y control de la violencia verbal en las instituciones educativas, por tanto, la presente investigación tiene como propósito adicional, presentar estrategias de intervención psicoeducativas que fortalezcan la conciencia colectiva, como elemento clave para la búsqueda de soluciones al problema formulado.

Considerando que la escuela debe fomentar una educación para la paz, la presente investigación se propuso promover la construcción de espacios de mediación y prevención de la violencia verbal, donde se aborden los conflictos de forma constructiva, desde el diálogo y a la búsqueda de acuerdos consensuados.

## 2. ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Definir la violencia escolar resulta complejo porque con esta expresión suele aludirse a fenómenos heterogéneos, difíciles de clasificar y delimitar, muchos de los cuales pueden describirse como comportamientos agresivos que no implican violencia. No obstante, existe coincidencia

general en que la desatención, naturalización o mal manejo de estos comportamientos favorecen la tendencia al incremento de episodios que desencadenan en violencia.

En tal sentido, según expresiones de Mata (2004) la violencia escolar no es un fenómeno aislado, es una manifestación de la violencia social, el reflejo de una sociedad en crisis de valores, que día a día pierde el respeto por la vida y la dignidad humana. Es el producto de la desigualdad social, la pobreza extrema, la falta de oportunidades educativas y laborales, la desintegración familiar, el escaso tiempo que comparten padres e hijos, la frecuente exposición a la violencia en los medios de comunicación, el fácil acceso a las armas, la dificultad en los niños y adolescentes para relacionarse con empatía y expresar sus sentimientos.

De ahí que, las principales características independientemente de la tipología, pueden reunirse según Castro (2010) de la siguiente manera:

“El agresor pretende infligir daño o miedo a la víctima, el agresor ataca o intimida a la víctima mediante agresiones físicas, verbales o psicológicas. La agresión hacia la víctima ocurre repetidamente y se prolonga durante cierto tiempo, el agresor se percibe a sí mismo como más fuerte y poderoso que la víctima. Las agresiones producen el efecto deseado por el agresor, el agresor recibe generalmente el apoyo de un grupo, la víctima no provoca el comportamiento agresivo. La víctima se encuentra indefensa y no puede salir por sí misma de la situación y además existe una relación jerárquica de dominación-sumisión entre el agresor y la víctima” (p.4).

En otro orden de ideas, autores como Cáceres, Alonso y Garrote (2008), Bodano y López (2006) y Rodríguez (2004), plantean una clasificación de violencia en función de su modalidad manifiesta. En virtud del enfoque de este estudio, se hará más énfasis en el tipo verbal, sin embargo, es preciso señalar que los principales tipos de violencia son:

- Verbal: muchos autores reconocen esta forma como la más habitual en sus investigaciones. Suelen tomar cuerpo cuando se manifiesta a través de gritos, burlas, comentarios sarcásticos y de ridiculizar, desprecios, insultos, amenazas, humillaciones, poner mote, principalmente. También son frecuentes los menosprecios en público o el estar resaltando y haciendo patente de forma constante un defecto físico o de acción. Últimamente el teléfono móvil o celular también se están convirtiendo en vía para este tipo de maltrato. En definitiva, se refiere a todos aquellos actos en los que una persona lastima moralmente a otra, exponiéndola en público.
- Física: manifiesta a través de empujones, patadas, puñetazos, agresiones con objetos.
- Sexual: referida a aquellos comportamientos que implican tocamientos en el cuerpo de la víctima sin su consentimiento, así como gestos obscenos y demandas de favores sexuales.
- Social: representada por aislamientos del individuo respecto del grupo.
- Psicológica: toda acción encaminada a minar la autoestima del individuo y fomentar su sensación de inseguridad y temor, entre ellas tenemos el chantaje, la extorsión para conseguir algo (por ejemplo, dinero) y la creación de falsas expectativas en la víctima (por ejemplo, hacerse pasar por su amigo).

Una vez establecidas las principales manifestaciones de carácter verbal, necesarias para la caracterización, es preciso identificar los distintos modelos de intervención frente a la violencia, de cara al diseño específico de las estrategias psicoeducativas, objeto de esta investigación.

La incidencia de la violencia escolar se debe considerar en un escenario de interacción, donde

todos los integrantes de la sociedad son activos en la resolución de sus propios conflictos. De tal manera que la prevención de la violencia verbal escolar, necesita la inclusión de todos los participantes de la comunidad educativa.

De acuerdo con esta premisa, existen diversos modelos de actuación frente a la violencia, donde se parte del principio de participación de todos los entes que hacen vida en las instituciones, uno de ellos es el propuesto por Movilización Educativa (2006), quienes consideran que los procedimientos de intervención implican responsabilidades y asignación de funciones por los diversos estamentos de la institución, como es el caso del equipo directivo, el consejo de profesores, el profesor de aula, el tutor de convivencia, los padres y los alumnos.

Estas entidades, deben crear una comisión de mediación en el que participen los alumnos, bajo la supervisión del tutor de convivencia.

Una vez constituida esa comisión, se realiza una formación (por expertos externos) a profesores y alumnos. De esta manera los alumnos adquieren capacidades de resolución pacífica de los conflictos, descubren los puntos de vista de otros en un conflicto y aprenden a mediar ellos mismos en situaciones en las que hay un desacuerdo o un problema. Es una metodología con buena receptividad en los alumnos, porque les hace responsables y les ofrece herramientas útiles en su vida cotidiana, en la que resuelven los conflictos de manera amistosa.

Otro modelo de intervención importante de destacar, para el diseño de la propuesta interventora en la institución objeto de estudio, es el formulado por Ortega y Del Rey (2003) quienes sugieren la necesidad de adoptar una doble línea de trabajo: la de acción preventiva, que trata de mejorar el sistema general de la convivencia, estableciendo programas de gestión democrática de la convivencia, trabajo en grupo cooperativo y educación sentimental y moral; y la línea de actuación directa, donde la intervención está sostenida en el tiempo y convenientemente evaluada en el caso de situación de riesgo o de estudiantes implicados en situaciones de violencia como víctimas, agresores o espectadores directos.

Es importante señalar que la presente investigación hará énfasis en ambos modelos tanto por considerar que independientemente de los resultados de incidencia, es necesario crear una acción preventiva que busque concientizar el problema y además es menester abordarlo de manera integrativa es decir, que invite a la participación de todos los que hacen vida en la institución.

### 3. ASPECTO METODOLÓGICO

Partiendo del problema planteado y de los objetivo de investigación, el estudio se suscribió al tipo de investigación acción-crítica, porque buscó indagar la naturaleza del fenómeno objeto de estudio social, fundamentándolo en el diagnóstico y reconocimiento de la realidad propia del contexto de investigación, aunado al desarrollo de un plan de acción con sus respectivas evaluaciones de factibilidad y ejecución.

De ahí que el tipo de investigación, estuvo en un todo de acuerdo con la perspectiva de Alvira (2011) quien afirma que la investigación acción-crítica es un tipo de investigación aplicada, destinada a encontrar soluciones a problemas que tenga un grupo, una comunidad, una organización (p.2).

El diseño de la investigación fue cuali-cuantitativo. Cualitativo porque permitió interpretar y comprender la realidad social mediante la descripción detallada de las diversas maneras de manifestación de la violencia verbal, facilitando la caracterización de la misma. Y cuantitativo, en virtud de la recolección de datos susceptibles a ser medidos y cuantificados, aunado al abordaje

de un gran número de informantes claves.

El nivel de investigación fue evaluativa – observacional, porque utilizó procedimientos para la evaluación del diseño de acción, en términos de factibilidad, además de la observación y evaluación directa, de la puesta en marcha de las estrategias interventoras diseñadas para abordar la violencia verbal presente en la institución objeto de estudio.

De manera que se estuvo de acuerdo con Suchman, citado por Correa, Puerta y Restrepo, (2002), quienes sostienen que la investigación evaluativa, hace principalmente énfasis en la utilidad, la cual debe proporcionar información para la planificación de un programa, su realización y su desarrollo.

Los informantes claves fueron 45 estudiantes del noveno grado, de una Institución Educativa pública, ubicada en el municipio Libertador del Estado Mérida – Venezuela. Dicha institución fue seleccionada por haber presentado interés en la problemática planteada, dada la solicitud expresa de necesitar abordar las manifestaciones disruptivas de los estudiantes en la interacción diaria entre ellos y con los directivos y docentes.

De acuerdo a los objetivos y la variable de la investigación, se utilizó como técnica de recolección el instrumento desarrollado por el Departamento de Psicología de la Universidad de Florencia, Italia, porque evidencia indicadores claros de violencia verbal y además ha sido validado en el contexto italiano y se encontraba en proceso de validación en el contexto venezolano (Menesini y Nocentini, 2009).

Dicho instrumento estuvo planteado a través de una escala tipo Likert, que buscaba recoger información referente así había sido víctima de agresiones o violencia escolar o si había participado en actos de agresiones o violencia. Para efectos de esta investigación se consideraron solo los aspectos relacionados con la violencia verbal, por ser el fenómeno de interés en la investigación. La escala estuvo distribuida en 5 puntos, a saber: nunca, sólo una vez o dos veces, dos o tres veces al mes; aproximadamente una vez por semana, varias veces a la semana.

### **3.1 Procedimiento de Recolección de Datos. Fase diagnóstica**

Siguiendo con las fases básicas del proceso de análisis de datos de la investigación-acción, se procedió a la recopilación de la información focalizada y delimitada, para la cual se llevó a cabo la aplicación del instrumento y la observación directa. Con ello se logró codificar y categorizar las manifestaciones de violencia verbal, para ser posteriormente validadas e interpretadas. Con relación a la observación, la misma se dirigió a la manera de comportarse los estudiantes, al lenguaje utilizado, tipos de comunicación entre ellos y las respuestas observadas ante diversas situaciones violentas. Con relación a la escala se aplicó el cuestionario a la población de informantes (45 estudiantes) y se desearon aquellos que no tuvieron la totalidad de ítems respondidos (03). La aplicación del instrumento fue de forma anónima. Una vez recogidos los datos se procedió a codificar y tabular las respuestas, es decir, construir las categorías específicas para propósito de análisis. A tal fin se construyó una matriz de datos para su codificación y tabulación utilizando herramientas computacionales de apoyo, mediante la estadística descriptiva.

Una vez validada, interpretada y analizada la información se elaboró el Plan de Intervención, el cual tuvo la fase de evaluación de factibilidad, la fase de ejecución y la fase de evaluación del programa aplicado.

## 4. RESULTADOS DIAGNÓSTICOS

### 4.1 Producto de la Observación

Durante las visitas a la Unidad Educativa se observaron comportamientos desordenados y conductas agresivas como lenguaje vulgar, golpes, empujones, gritos, intimidación y amenaza a los demás, lo que expresa dificultades en seguir las reglas y en comportarse de manera socialmente aceptable.

Se evidenció la falta de respeto hacia los compañeros de clases y al personal que labora en la Institución manifestado en burlas, lenguaje soez, entre otras. Así mismo, es palpable la existencia de otras manifestaciones de violencia que a pesar de no ser centro de interés en la investigación, bien vale la pena señalarlas, estas manifestaciones fueron representadas a través de golpes, empujones, patadas, a manera de juegos entre los mismos compañeros de clase. Es importante resaltar que para ellos todas estas expresiones de violencia eran consideradas como “normales” dentro de la convivencia escolar.

Por otro lado, se hace necesario resaltar que los docentes, se esmeraban en mejorar esta situación para generar un clima de armonía y respeto en el interior y exterior de los salones de clase, pero tal objetivo no se lograba, dado que prevalecían las burlas, los motes, gritos, empujones, las cuales no eran consideradas forma de violencia por los estudiantes, sino más bien, juegos sin mayores consecuencias, razón por la cual no prestan atención a las sugerencias de este personal docente.

### 4.2 Resultados obtenidos a partir del instrumento tipo escala Likert

Antes de señalar los resultados es preciso considerar que del total de 45 informantes claves encuestados, sólo un 93,3 % es decir 42 estudiantes, respondieron la totalidad de los ítems del instrumento, por lo que sólo se consideraron 42 encuestados como válidos para el análisis de la violencia verbal.

Tabla 1. Frecuencia de violencia sufrida en los últimos 2-3 meses.

FRECUENCIA	NÚMERO	%
Nunca	8	19
Una o dos veces	24	57, 2
2 – 3 veces al mes	4	9,5
Una vez a la semana	2	4,8
Varias veces en semana	4	9,5
Total	42	100,0

Fuente: Encuesta sobre Violencia Escolar. Unidad Educativa Municipio Libertador, 2012.

En la Tabla 1 se muestran la frecuencia porcentual de las agresiones sufridas por los encuestados, apreciándose que 34 estudiantes (81,0 %) refieren haber sido víctimas de una o más formas de violencia escolar en los últimos 2-3 meses. Es decir, que 8 de cada 10 estudiantes encuestados sufrieron agresión y, sólo el 19% es decir 8 estudiantes nunca habían sufrido violencia o agresión.

Los resultados reflejaron una situación verdaderamente alarmante, dado que son acciones que se muestran cotidianas, tal como lo reflejan los resultados de la observación, lo que conlleva a una realidad oculta que pasa muchas veces inadvertida, pero que al ser analizada nos muestra consecuencias nefastas para la convivencia escolar, de tal manera, que para disminuir su frecuencia es pertinente asumirla con una visión integral en toda su magnitud.

Con respecto al tipo de violencia, la Figura 2, evidencia que de los estudiantes encuestados que han sido víctima de violencia, un 52,9 % reportó agresiones de violencia verbal, un 14,1% de violencia psicológica, un 17,3% de violencia de exclusión social, y un 15,7% de violencia física.

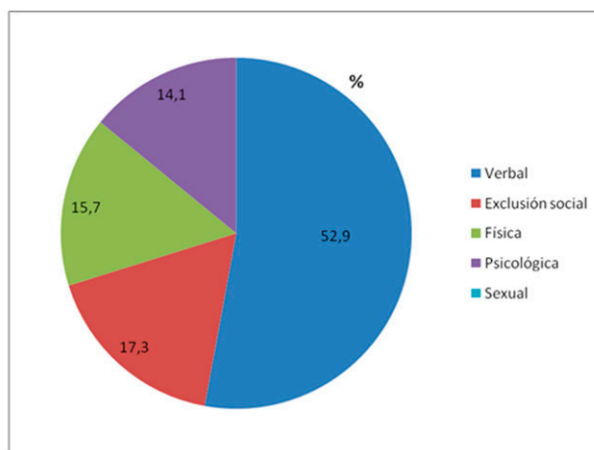


Figura 2. Tipo de violencia sufrida en los últimos 2-3 meses.

Fuente: Encuesta sobre Violencia Escolar. Unidad Educativa Municipio Libertador, 2012.

Tabla 2. Clasificación del tipo de manifestación de violencia verbal.

AGRESIÓN SUFRIDA	FRECUENCIA					
	NUNCA		A VECES		CON FREC	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Burlas	16	38.1	21	50.0	05	11.9
Llamar por sobrenombre	18	42.9	22	52.4	02	4.8
Rumores difundidos	26	61.9	15	35.7	01	2.4
Ignorado por compañeros	28	66.7	13	30.9	01	2.4
Exclusión de actividades	28	66.7	14	33.3	00	0.0
Amenazas	31	73.8	10	23.8	01	2.4
Llamado gay o lesbiana	33	78.6	06	14.3	03	7.1
Robado o dañado cosas	34	80.9	06	14.3	02	4.8
Obligado o presionar a hacer algo	35	83.3	07	16.7	00	0.0
Golpeado	37	88.1	04	9.5	01	2.4
Golpeado y pateado	37	88.1	05	11.9	00	0.0
Burlas por el color de piel o cultura	39	92.9	01	2.4	02	4.8
Burlas por discapacidad	40	95.2	01	2.4	01	2.4
Burlas por religión	40	95.2	01	2.4	01	2.4

Fuente: Encuesta sobre Violencia Escolar. Unidad Educativa Municipio Libertador, 2012.

De tal manera se hace visible que la mayor agresión sufrida fue de tipo verbal observando que las burlas y haber sido llamado por apodos fueron las más frecuentes, tal y como se evidencia en la tabla 2. Esta violencia verbal se incrementa en su frecuencia (84,3 %) al considerar que la violencia psicológica y la exclusión social están inmersas de alguna manera en la violencia verbal.

Estos hallazgos coinciden con la distribución de los distintos tipos de violencia en la escuela, encontrados y reportados por Cerezo (2008), Caballero (2009), Machado y Guerra (2009), quienes señalaron cifras alrededor de 30% y 40%, que denotan la preponderancia de la violencia verbal con relación a otras formas de violencia, situación que se presenta en este estudio.

Se aprecian en la Tabla 2 las “burlas” y “ser llamado por sobrenombre” fueron los tipos de agresiones más frecuentemente sufridas (26 estudiantes: 61,9 %) y (24 estudiantes: 57,2 %) respectivamente.

Estas agresiones de violencia verbal deben ser consideradas en su verdadera dimensión porque pueden representar un punto de partida para agresiones de mayor gravedad en el contexto escolar.

Posterior al análisis de los resultados se procedió al diseño de la propuesta interventora con sus respectivas fases de ejecución y evaluación.

## **5. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

Debido a las evidencias de un porcentaje elevado de incidencia de violencia verbal dentro de la Institución objeto de estudio, además de considerar las graves repercusiones que sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje tiene la violencia verbal escolar, se procedió a diseñar una propuesta interventora. Que favoreciera la resolución de esta problemática, centrándose en un plan de mejora en el clima social del grupo de alumnos/as.

Este plan de intervención fue de tipo preventivo y tenía como metas reducir la frecuencia de la violencia verbal, proponiendo códigos de comunicación y estrategias de prosocialidad, por lo que se planteó como fin último aportar elementos de mejoramiento en la convivencia, es decir, concretar la organización y el funcionamiento en la Unidad Educativa, en el establecimiento de un modelo de convivencia.

### **5.1 Justificación**

Debido a la observación realizada en la fase de diagnóstico y a la frecuencia de acciones relacionadas a la violencia verbal por los estudiantes fue pertinente realizar una intervención de tipo preventivo para sensibilizar y hacerlos consciente de los eventos violentos de los que son víctimas en la Unidad Educativa, proponiendo acciones en beneficio de mejorar las actitudes y aptitudes de los estudiantes con la finalidad de formar ciudadanos que exalten los valores que contribuyan a fortalecer la convivencia en el hogar, escuela y sociedad.

Para ejecutar este plan de acción es indispensable involucrar a los docentes, personal directivo y alumnos de la institución, es decir, integrar a todos los actores para que se tome conciencia real de la violencia escolar, internalicen la situación actual y participen activamente en la búsqueda de soluciones que benefician a todos en la Unidad Educativa.

### **5.2 Objetivos**

El objetivo principal de la propuesta psicoeducativa es informar, sensibilizar y concientizar la problemática de la violencia verbal en los adolescentes del Noveno Grado.

### **5.3 Recursos**

La mayoría de las actividades programadas se ejecutaron utilizándose como recursos materiales: el salón de biblioteca, equipos de proyección y de computación propios y de la institución (vi-

deo Bean, cámara fotográfica, grabador, computador, y útiles de oficina). Asimismo se utilizaron recursos financieros y recursos humanos, que permitieron la factibilidad de la ejecución de las actividades propias de la propuesta.

Tabla 3. Distribución de actividades de la propuesta de intervención.

Actividad/Descripción	Recursos	Tiempo de duración	Indicadores de Evaluación
Ambientación de la Institución. Con temas alusivos a la prevención de la violencia y la convivencia escolar. La Ambientación constaba de la construcción de carteleras, montaje de pancartas y pendones en los lugares estratégicos, de mayor visibilidad en la institución.	Carteleras, pancartas, pendones, recursos humanos y económicos.	4 horas el montaje, se mantuvo durante el mes que duró la jornada.	Revisión de lo ambientado. Participación de los estudiantes, en el montaje de la ambientación. Interés mostrado.
Presentación de videos sobre violencia verbal y prosocialidad, extraídos de Youtube. Dichos videos fueron seleccionados previamente tomando como criterio central la manifestación de situaciones de violencia verbal y su contraparte, es decir, los modos de evitación. Luego de ser proyectados los videos se hizo una ronda de reflexión con los grupos.	Computadora, video Bean, útiles de oficina, recursos humanos y económicos.	5 horas (30 minutos x proyección).	Feedback de los estudiantes. Atención prestada a las proyecciones. Participación en la discusión. Discurso reflexivo sobre lo visto. Establecen relación con su vida cotidiana.
Actividades grupales: obra teatral, canto y poesía. Se iniciaba con una lluvia de ideas con palabras relacionadas con la violencia verbal. Luego por grupos se le asignaban un grupo de palabras propuestas por ellos mismos, para que construyeran canciones, poesías o psicodramas y los representarían al final.	Grabadora, cámara fotográfica, instrumentos musicales, útiles escolares, recursos humanos y económicos.	2,30 horas (45 minutos para cada sección).	Selección de palabras acordes al tema de violencia verbal. Disposición del grupo a participar. Cordialidad al momento de presentar sus propuestas. Respeto al trabajo de los grupos. Motivación para participar. Sensibilización, acerca del tema en sus construcciones.
Cierre de actividades. Agradecimiento por la atención y disposición prestada. Recoger las impresiones de los alumnos en cuanto a la jornada de prevención de la violencia verbal. Se ofrecieron recomendaciones para mejorar la convivencia escolar. Se entregaron unos distintivos alusivos a la prevención de la violencia.	Distintivos, recursos humanos y económicos.	45 minutos (15 minutos por sección)	Participación de los estudiantes. Capacidad de reflexión acerca de los temas de violencia y su implicación personal. Trato cortés entre sus compañeros. Respeto a las opiniones de los compañeros.

Fuente: Autora. 2013

Posterior a la ejecución de la propuesta se pasó a la fase de evaluación de la propuesta.

La participación de los estudiantes en las actividades programadas fue satisfactoria involucrándose las tres secciones correspondientes al Noveno Grado. La experiencia al ejecutar estas actividades fue positiva porque se observó que no hay resistencia al cambio, que se puede mejorar la conducta y resaltar los valores. Se logró mejorar en algunos aspectos la convivencia escolar a través de conductas asertivas y lenguaje menos violento, se evidenció comportamiento menos hostil con saludos de compañeros, sin empujones y mayor atención a cualquier observación que se hiciera. Los estudiantes mostraban interés en las actividades a desarrollar, dado que participaban con disposición en las discusiones, preguntaban cuándo sería la siguiente actividad y qué se realizaría.

Lo ideal es continuar reforzando lo positivo de estas actividades.

La evaluación realizada fue cualitativa valorándose la calidad del plan y el nivel de aprovechamiento alcanzado de los alumnos, es decir, cómo se desarrollaron las actividades. Esta investigación fue factible de realizar con los recursos previstos, aunque el tiempo programado fue corto para realizar una intervención más profunda. Sin embargo, se lograron cambios significativos en la convivencia de los participantes a partir de la observación inicial, puesto que los códigos de comunicación en los estudiantes fueron cambiando progresivamente pasando de ser violentos a ser más asertivos.

## 6. CONSIDERACIONES FINALES

Coincidiendo con diversos autores esta investigación pone de manifiesto que la violencia escolar específicamente la violencia verbal, es el tipo de violencia con mayor incidencia, reflejando un 84,3 % de víctimas de violencia sobre el total de estudiantes investigados. Al mismo tiempo, se logró caracterizar el modo de manifestación más frecuente en la violencia escolar, encontrándose las “burlas” y “los llamados por sobrenombres” como las muestras más usuales, por parte de los adolescentes, cabe destacar que hasta el momento de la intervención dicha manifestación de maltrato, no era percibida como demostraciones de violencia dentro del grupo de pares, lo que sugería un riesgo mayor en la vulnerabilidad de la población estudiada.

Finalmente, una vez conocida la frecuencia de la violencia verbal y la principal forma de manifestación, se diseñó la estrategia interventora, siendo evaluada su factibilidad y aplicación, reflejando resultados favorables en la población intervenida, dado que se logró evidenciar cambios rápidos en la manera de comunicarse y en la disminución de violencia incluso física manifestada en el diagnóstico. Por lo que se puede decir, que fueron alcanzados los objetivos y propósitos previamente establecidos en la investigación.

Sin embargo, con base a los resultados obtenidos, es pertinente señalar la necesidad de concretar una propuesta que integre la participación de todos los entes vivos de la institución, específicamente las autoridades educativas puesto que son ellos los más idóneos para promover los programas de autoayuda, asertividad, autoafirmación, resolución pacífica de conflictos, control de la agresividad, tanto en los docentes, como en los representantes y alumnos, de manera que cada uno, asuma su rol de responsabilidad y adquieran estrategias para dar solución a la violencia verbal.

En términos preventivos, se sugiere que lejos de ser una intervención esporádica, es menester propinarles especial atención a las manifestaciones cotidianas de comunicación entre los jóvenes, para evitar que se lleguen a situaciones más peligrosas.

De igual forma, es necesario que se disponga de recursos económicos y humanos aportados por el Estado para que se realicen nuevas investigaciones con la finalidad de ejecutar un estudio más exhaustivo y lograr establecer soluciones definitivas que involucren con más énfasis al núcleo familiar.

**Agradecimientos:** El trabajo es parte del proyecto Análisis psicoeducativo de la violencia de pares y promoción de competencias para la convivencia. Financiado por el Consejo de desarrollo científico, humanístico, tecnológico y de las artes (CDCHTA) de la Universidad de los Andes, bajo el código H- 1458- 13- 9- A.

## REFERENCIAS

- Alvira, F. (2011). *Investigación-acción*. Recuperado de <http://www.universitas.net.ve/biblioteca/dattatres/>
- Badano, J., & López, J. (2006). Patrones socioculturales de violencia en la comunidad educativa. *Psicología y Psicopedagogía* [Revista en línea], III (11). Recuperado de <http://psico.usal.edu.ar/psico/patrones-socioculturales-violencia-comunidad-educativa>
- Caballero, M. (2009). *Violencia escolar: Un estudio en escuelas secundarias públicas y privadas de Mérida, Yucatán*. México. Escuela de Psicología. Universidad Anahuac Mayab.
- Cáceres, M., Alonso, S., & Garrote, D. (2008). Aportaciones para el estudio de la violencia escolar desde una perspectiva interdisciplinar desde el ámbito universitario, escolar, familiar y social. *Ensayos*, 16, 221-236.
- Carrera, A. (2007). *Violencia escolar. Debate Profesional*. Quinta Época, Año XX. España.
- Castro, C. (2010). *Taller: Estrategias de detección y canalización de la violencia escolar*. Recuperado de [http:// www.clubepe.com](http://www.clubepe.com)
- Cerezo, F. (2008). Acoso escolar: efectos del Bullying. *Bol Pediatr*, 48, 353- 358.
- Correa, S., Puerta, A., & Restrepo, B. (2002). *Investigación evaluativa*. Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES, Bogotá - Colombia.
- Machado, J., & Guerra, J. (2009). *Investigación sobre violencia en las escuelas*. Venezuela: Centro Gumilla.
- Mata, R. (2004). *Violencia escolar y aprendizaje*. Recuperado de [http:// www.la.prensa.com](http://www.la.prensa.com)
- Menesini, E., & Nocentini, A. (2009). Zeitschrift fur Psychologie. *Journal of Psychology*, 217(4), 230–232. doi: <http://dx.doi.org/10.1027/0044-3409.217.4.230>
- Movilización Educativa. (2006). *Propuesta n° 1: La Violencia Escolar. Propuesta final. Modelo de actuación contra la violencia escolar*. Recuperado de [http:// www.movilizacioneducativa.net](http://www.movilizacioneducativa.net)
- Ortega, R., & Del Rey, R. (2003). *La violencia escolar. Estrategias de prevención*. Barcelona: Graó.
- Piñuel, I., & Oñate, A. (2007). *Mobbing escolar: Violencia y acoso psicológico contra los niños*. Madrid: CEAC.
- Rodríguez, N. (2004). *Guerra en las aulas. Temas de Hoy*. Recuperado de [http:// www.educacionenvalores.org](http://www.educacionenvalores.org)