

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
DOBLE GRADO EN CRIMINOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo Fin de Grado

**BULLYING: La importancia de la
intervención de el/ la trabajador/a social en
el ámbito educativo.**

BULLYING: The importance of social worker intervention in
educational field.

Autoría: RAQUEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

Tutora: LORETO ARANDA SÁNCHEZ

Madrid, 2019

Agradecimientos

En primer lugar, a mi familia, ya que sin su ayuda nada de esto hubiera sido posible.

A mis amigos/as de toda la vida, por acompañarme y apoyarme en cada paso que voy dando.

A mi pareja, por estar a mi lado siempre, por confiar en mí más que yo misma y levantarme cuando más lo he necesitado.

A mis amigas de la universidad, por cada consejo, aliento y momentos que nos hemos ido dando.

A mis profesores y tutoras de prácticas, por enseñarme casi todo lo que sé hasta ahora y hacer que no me haya equivocado en la elección de mi carrera.

A los entrevistados, que han hecho posible que este trabajo se haya llevado a cabo gracias a su participación y sinceridad.

Y por último a mi tutora de este Trabajo de Fin de Grado, por su tiempo, trabajo y dedicación, por enseñarme tanto en estos últimos meses.

GRACIAS.

RESUMEN

La finalidad del presente trabajo es la de conocer y valorar la importancia de los fenómenos del bullying, y también explicar la relevancia de la existencia de la figura profesional del/ de la trabajador/a social en situaciones de acoso escolar en un centro escolar. Para ello, se ha llevado a cabo en primer lugar una revisión bibliográfica, en segundo lugar se han diseñado unos cuestionarios para valorar el clima de convivencia en un centro educativo y se ha creado un manual de buenas prácticas para el mismo, como manera de prevención del fenómeno en cuestión. Y en tercer y último lugar, se ha creado una propuesta de intervención de la figura del/ de la trabajador/a social en el ámbito educativo, tanto con los menores como con las familias, y como mediador/a en caso de conflictos entre los compañeros.

PALABRAS CLAVE

Acoso escolar, ciberacoso, menores, familias, trabajador/a social, mediador/a, buenas prácticas.

ABSTRACT

The purpose of the present assignment is to know and value the importance of bullying, also explaining the relevance of the existence of a social worker professional figure in bullying situations at schools. Therefore, first of all a bibliographic review has been carried out, secondly some questionnaires have been designed to value the climate of coexistence in a school and it has been created a manual of good practices, as a way of prevention in regards to this phenomenon. Finally, it has been created an intervention proposal of the professional figure of a social worker in educational field, both with children and with families, and also as a mediator in case of conflicts between classmates.

KEYWORDS

Bullying, cyberbullying, children, family, social worker, mediator, good practices.

Índice

1. Introducción.....	7
2. Objetivos	9
3. Metodología.....	10
4. Estado de la cuestión.....	11
4.1.Marco teórico.....	11
4.1.1. Inicios, concepto y características del bullying.....	11
4.1.2. Agresividad en el desarrollo evolutivo.....	13
4.1.3. Factores que influyen.....	15
a) Factores individuales.....	15
b) Factores familiares.....	16
c) Factores socioculturales.....	16
d) Factores escolares.....	17
4.1.4. Tipos.....	17
4.1.5. Cómo se detecta.....	19
4.1.6. Consecuencias.....	20
4.1.7. Perfiles.....	21
a) Víctima.....	21
b) Agresor/a.....	22
c) Espectadores/ observadores.....	23
4.1.8. Menores y nuevas tecnologías.....	24
4.1.9. Cyberbullying, acoso en la red.....	25
a) Concepto.....	25
b) Características.....	26
c) Manifestaciones.....	27
4.1.10. Normativa de acoso escolar.....	27
5. Contextualización del centro educativo.....	29
6. Cuestionarios.....	33
6.1.Aspectos metodológicos y descripción del trabajo.....	33
a) Selección de técnicas.....	33
b) Selección de muestras.....	34
c) Descripción del trabajo.....	34

d) Calidad, validez y criterios éticos.....	35
e) Diseño del guion del cuestionario.....	35
7. Manual de buenas prácticas.....	36
8. Propuesta de intervención de trabajadores sociales en colegios.....	49
8.1. Modelos de prevención.....	49
8.2. Modelos de intervención desde el Trabajo Social.....	49
8.2.1. Con los menores.....	49
a) Con la víctima.....	50
b) Con el/la agresor/a.....	50
8.2.2. Con las familias.....	51
8.3. Trabajador/a social como mediador/a.....	52
9. Referencias bibliográficas.....	53
10. ANEXOS.....	58
10.1. ANEXO I: Cuestionario alumnado.....	58
10.2. ANEXO II: Cuestionario profesorado.....	62
10.3. ANEXO III: Cuestionario padres/madres/tutores legales.....	68
10.4. ANEXO IV: Materiales para las actividades.....	72

1. INTRODUCCIÓN

La principal finalidad de este trabajo de investigación es conocer mejor a un delimitado colectivo de menores que ejercen y sufren determinados actos de violencia, tanto física como psicológica. Es interesante indagar sobre esta cuestión debido a que existen numerosos vacíos de información y desconocimiento sobre este tema, aunque en la actualidad se ven cuantiosas noticias sobre ello en los medios de comunicación y pasa por ser algo “conocido” y “novedoso”.

Es relevante que la sociedad pueda conocer cuáles son los motivos, las consecuencias de estos hechos y sobre todo, la manera de gestionar estos conflictos en el centro escolar y entorno educativo. Las personas muchas veces nos preguntamos el porqué de muchas cuestiones y creo que esta puede ser una de ellas, por ello con el trabajo que voy a mostrar a continuación pretendo responder a algunas preguntas de investigación como: ¿Cuáles son las causas por las que se produce bullying? ¿Cuáles son las nuevas formas de acoso escolar? ¿Qué consecuencias se dan para la víctima y el agresor? ¿Cómo se pueden prevenir y solucionar estos conflictos en el centro escolar?

En este Trabajo de Fin de Grado sobre “Bullying y la importancia de la intervención del/ de la trabajador/a social en el ámbito escolar” he querido exponer de forma objetiva y clara el análisis de la situación a la que se enfrentan tristemente el determinado colectivo de menores. He reflexionado sobre cómo, a pesar del incisivo control a través de los maestros y la prevención a modo de presencia de numerosas formaciones e investigaciones, pueden seguir ocurriendo estos hechos en el aula y fuera del aula, y que afectan de manera somera a los menores, familias y/o personas que les rodean. ¿Es posible que se necesite otra figura profesional en los colegios que posea los suficientes conocimientos sobre el acoso escolar y sobre la solución y mediación de conflictos entre pares? Por ello y de manera consecuente y ordenada se desarrollarán en este trabajo las explicaciones pertinentes a varios puntos, comenzando por qué es el bullying, cuál fue su origen y cómo empezó a denominarse de esa forma al acoso escolar.

Cabe destacar, que la violencia en los centros educativos ha existido siempre, sin embargo en los últimos años con el auge de las nuevas tecnologías, se ha demostrado que existe una nueva forma de acoso escolar llamado cyberbullying, este es un acoso que se realiza de manera más efectiva, veloz y con unas consecuencias más destructivas para las víctimas. La OMS alerta de que “España está a la cabeza en ciberacoso a menores”¹ e informa del riesgo de depresión y suicidio en las víctimas que sufren este novedoso fenómeno.

En lo referente a mi tema principal, es necesario mencionar algo que es evidente, pero no menos relevante, y es que hay determinadas regiones donde la presencia de estas conductas por parte de los menores son más visibles y están por tanto más a la orden del día, mientras que en otros países cada vez hay más políticas que luchan contra este mal, antes más silencioso, pero que por fin va tomando voz, haciéndose eco en la sociedad y buscando medidas y soluciones para erradicar los conflictos.

¹“España se sitúa en séptima posición en el ranking de países donde los niños de 13 años han recibido amenazas o insultos”: <https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2016/03/16/oms-advierte-espana-cabeza-ciberacoso/1051341.html>

2. OBJETIVOS

En este trabajo de investigación planteo dos objetivos principales (OP), que a su vez se desglosan en varios objetivos específicos (OE):

1) OP1: Conocer y valorar la importancia de los fenómenos del bullying.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- OE1: Diseñar cuestionarios para valorar el clima de convivencia en las aulas de un determinado colegio y etapa escolar.
- OE2: Diseñar un manual de las buenas prácticas para un determinado colegio y etapa escolar.

2) OP2: Explicar la importancia de la figura profesional del/ de la trabajador/a social en situaciones de acoso escolar en un centro educativo.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- OE1: Describir el rol profesional del/ de la trabajador/a social en la prevención e intervención con los menores y las familias.
- OE2: Describir la intervención del/ de la trabajador/a social como figura de mediador/a entre los compañeros y compañeras en caso de conflictos.

3. METODOLOGÍA

En cuanto a la metodología utilizada para la elaboración de este Trabajo Fin de Grado, he realizado una recogida y análisis de información sobre el tema, en el que las técnicas utilizadas para la investigación son las siguientes:

- En primer lugar, he realizado una **revisión bibliográfica** con la finalidad de conocer los antecedentes y el marco conceptual del tema elegido y, poder hacer consecuentemente interpretaciones y conexiones con las nuevas contribuciones que este estudio aporte al tema que nos ocupa.
- En segundo lugar, he diseñado **cuestionarios** con la finalidad de poder evaluar el clima de convivencia en educación primaria del Colegio Apóstol Santiago. Hay tres tipos de cuestionarios, los cuales tienen distintos destinatarios cada uno: alumnado, profesorado y padres/madres/tutores legales.
- En tercer lugar, he diseñado un **manual de buenas prácticas** para una determinada etapa escolar de un colegio, que es educación primaria del Colegio Apóstol Santiago, con el objetivo de que se trate el tema del acoso escolar de manera transversal junto con los diferentes implicados, que son los alumnos, los profesores y los padres/madres/tutores.
- En cuarto y último lugar, propongo una **línea de intervención** por parte de la figura de un/a trabajador/a social en el ámbito educativo, en las etapas de prevención e intervención tanto en el trabajo con los menores, como con las familias y como mediador/a de conflictos.

4. ESTADO DE LA CUESTIÓN

4.1. Marco teórico

4.1.1. Inicios y concepto del bullying

El acoso escolar entre pares (víctima y agresor/a), conocido como bullying, ha existido siempre en los centros educativos. Sin embargo, la preocupación social se ha ido incrementando en los últimos años debido a una mayor presencia de número de casos ocurridos en los medios de comunicación y la cantidad de menores que han acabado desgraciadamente suicidándose, debido a la situación de acoso escolar que sufrían por parte de un compañero de clase, por lo que este problema se ha ido convirtiendo cada vez en algo más serio en los centros educativos y en algo más complicado de abordar para los profesionales que trabajan en ellos y también, para las familias tanto del/ de la agresor/a como de la víctima.

Este fenómeno se lleva estudiando muchos años por ello, es necesario ir a los inicios. El acoso escolar, comenzó a estudiarse en 1959 con la Declaración de los Derechos del Niño aprobada de manera unánime por todos los Estados Miembros de la ONU y fue adaptada, y por consiguiente aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas *“El niño es reconocido universalmente como un ser humano que debe ser capaz de desarrollarse física, mental, social, moral y espiritualmente con libertad y dignidad”*.

Las primeras investigaciones sobre el acoso escolar se iniciaron en los años setenta por Heinemann (1969), un médico sueco que utilizó el término “mobbing” para describir el comportamiento que había observado entre algunos de sus alumnos, en el que un grupo de ellos atacaban física o mentalmente a un solo niño. El científico Heinz Leymann (1990) define mobbing como *“Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”*.

Del concepto *mobbing* se pasó al término anglosajón *bullying* para denominar la acción y *bully*² para designar al autor de la acción.

Será en los años noventa cuando uno de los pioneros en la investigación del fenómeno del bullying, el catedrático de psicología noruego Olweus (1993), da una definición en la que entiende el acoso escolar como *“Una conducta de persecución física o psicológica que realiza el alumno o alumna contra otro, al que elige como víctima de repetidos ataques. Esta acción, sitúa a las víctimas en posiciones en las que difícilmente pueden salir por sus propios medios. La cantidad de estas relaciones provoca en las víctimas efectos claramente negativos: descenso en su autoestima, estados de ansiedad incluso cuadros de depresión, lo que dificulta su integración en el medio escolar y en el desarrollo normal de los aprendizajes”*.

Un año después, la investigadora y catedrática Ortega (1994) define el fenómeno como *“Una situación social en la que uno o varios escolares toman como objeto de su actuación injustamente agresiva a otro compañero y lo someten, por tiempo prolongado, a agresiones físicas, burlas, hostigamiento, amenaza, aislamiento social o exclusión social, aprovechándose de su inseguridad, miedo o dificultades personales para pedir ayuda o defenderse”*.

Una gran aportación fue también de Ortega (1998) con la explicación de las dos leyes sustentan el maltrato entre iguales: por un lado, la ley del silencio, que significa que las personas implicadas directa o indirectamente deben mantener silencio de los hechos, por lo que incrementa la dificultad de que el maltrato finalice; y por otro lado, la ley del dominio-sumisión, que establece que en la relación de maltrato el agresor es el que aprende a dominar y la víctima, el que aprende a ser sumiso a esa dominación.

Un año más tarde, Dan Olweus define bullying como *“Un alumno está siendo maltratado o victimizado cuando él o ella está expuesto repetidamente y a lo largo del tiempo a acciones negativas de otro o un grupo de estudiantes”* (Olweus, 1999; p.10). Según este autor, considera que tienen que existir tres elementos fundamentales para que se considere acoso escolar: intencionalidad, que se refiere a que mediante un

² Traducido del inglés: matón

comportamiento agresivo tiene el fin de hacer daño al otro de una manera u otra; la persistencia en el tiempo, que ese maltrato sea constante en un tiempo prolongado y el abuso de poder, que se refiere a que el agresor va a ser superior que la víctima y se aprovecha de ello, por lo que existe una desigualdad de poder (relación asimétrica).

4.1.2. Agresividad en el desarrollo evolutivo del niño

El concepto de agresividad hace referencia a la disposición inicial que tiene un sujeto, que da lugar posteriormente a una agresión. Se destaca en la teoría de los instintos de Freud la enorme importancia de los instintos en la vida del ser humano. En primer lugar, distinguió instintos del yo e instintos sexuales, entendiendo que la agresividad no era más que una reacción ante la frustración de la satisfacción de la libido.

Además, Freud propuso su teoría dual de los instintos con su publicación “Más allá del principio de placer”³, esos instintos fueron: Eros (instinto de vida) y Thánatos (instinto de la muerte), en esta teoría la agresividad se refiere a una pulsión de muerte autónoma, la cual puede dirigirse al exterior en forma de agresión o violencia, o por otro lado hacia uno mismo en forma de auto-castigo. Con independencia del carácter innato e instintivo de la agresividad, cabe destacar que esta mantiene una fuerte relación con la cultura, la cual debe mantener unos límites con la finalidad de contener sus manifestaciones. A partir de aquí es donde surge la catarsis que implica la necesidad del ser humano de expresar sus tendencias agresivas.

La teoría de los instintos sustentada por Lorenz (1966) plantea que la agresividad humana se nutre de una fuente inagotable de energía y que como cualquier otra conducta innata, puede llegar a expresarse espontáneamente y no necesariamente como una reacción ante los estímulos externos. El etólogo Lorenz defendía que cuando un organismo no encuentra estímulos que le permitan una descarga en los momentos apropiados puede comportarse de manera inadecuada debido a que la conducta instintiva actuará por sí sola por la presión del impulso acumulada. Esta forma de concebir la agresividad comparte características con el “Modelo Hidráulico” de Freud.

Por otra parte, desde el enfoque sociológico (Cerezo, 1995), establece la agresividad, como una forma de mantener la cohesión del grupo ante elementos externos amenazadores e incluso preservar el “estatus” de cada individuo en torno al poder.

³ Publicado por Freud en el año 1920, original en lengua alemana.

Explicado el concepto de agresividad, cabe destacar que existen diferencias en la presentación de la conducta agresiva según la edad, por ello se van a identificar diferentes rangos de edad y en cada uno de ellos se va a explicar qué tipo de actitud agresiva destaca en ese determinado rango.

- **Niños de 0 a 6 meses:** en la primera etapa el objetivo de la violencia es el alivio de la tensión, por lo que la agresividad se muestra de manera indiferente y por tanto, no existe evidentemente una intención de causar daño al otro.

- **Niños de 6 meses a 2 años:** en la segunda etapa, en el caso de que existiera cualquier objeto frustrante, el fin de la violencia es la eliminación de ese objeto que está provocando la frustración al menor. Es una agresividad semidiferenciada. Algunas teorías refieren que en el primer año de vida aparece la agresión instrumental, esto quiere decir, que el niño quiere obtener el objeto que tiene el otro con independencia de lo que ya posea.

- **Niños de 3 años:** en la tercera etapa, en la que normalmente ya se comienza el período de educación de infantil, inicia el período crítico del negativismo y rebeldía “el estadio del personalismo” según H. Wallon (1941). Las influencias sociales y la propia maduración del menor provocan una gran transformación en la que aparece “la rebeldía de los tres años” como estableció este autor para explicar las frustraciones del niño, que en esta etapa tienen que ver con sus intentos de dependencia y su impotencia al no conseguir su deseo de autonomía debido a que todavía no ha desarrollado una suficiente tolerancia.

- **Niños de 3 a 7 años:** en la cuarta etapa suelen ser bastante agresivos debido a su escasa capacidad de controlar sus impulsos. Sin embargo, la agresividad que tiende a aparecer en este rango de edad es la de tipo verbal, que es traducida a desafíos frente a deseos de adultos, desobediencia, arrebatos de enfado, rabieta, tendencia a enfadar a los demás, incluso con su capacidad de destrucción de objetos de los demás.

- **Niños de 8 a 11 años:** en la quinta etapa destaca la agresión física, convirtiéndose en una agresión hostil en la que se observan insultos, mentiras, robos de pertenencias de otras personas fuera de su hogar, intimidación a otros niños y crueldad con animales.
- **Adolescentes de 12 a 17 años:** en la última etapa, debido a la edad de los menores suele ser la más peligrosa para las personas de alrededor, debido a que la agresividad se empieza a escapar del control del adolescente. La adolescencia es una de las etapas más complejas, ya que se producen numerosos cambios físicos, emocionales y hormonales en las personas, por lo que en algunas ocasiones la agresión es la forma en la que los adolescentes expresan sus emociones. Los todavía menores, sienten la necesidad de rechazar el mundo adulto debido a que está lleno de exigencias y reglas, por ello los adolescentes agresivos suelen darse en familias muy protectoras, rígidas y autoritarias como signo de rebeldía contra sus padres o tutores. En esta etapa las causas de la agresión pueden ser variadas (frustración en el colegio debido a problemas de atención, estudio o entendimiento, pérdida o separación de algún familiar, el uso de alcohol o drogas, etc.) Además, en esta etapa también se añaden comportamientos antisociales como asaltos, robos con violencia e intimidación, robos con fuerza, vandalismo, huidas de casa y gran uso de drogas.

4.1.3. Factores que influyen en la agresión escolar

Existen varios factores que mantienen una relación directa con la agresión. Destacan los factores individuales, familiares, socioculturales y por último, los escolares.

a) Factores individuales

Están relacionados con la personalidad o forma de ser de la persona que va a determinar su manera de sentir, pensar y actuar (Pervin y John, 2000). Por tanto el temperamento es una característica importante a tener en cuenta a la hora de valorar si esa persona puede convertirse en agresiva o no.

Durante los primeros años de vida, se va conformando la personalidad, por lo que si un niño aprende que agredir es el único modo de socializarse, probablemente se convertirá en agresor y si por el contrario un niño aprende conductas de sumisión, tendrá mayor probabilidad de convertirse en la víctima según Barudy y Dartagnan (Rodríguez, 2004).

b) Factores familiares

Se considera a la familia como un sistema abierto, estable, gobernado por reglas, compuesto por subsistemas jerárquicos e inmersos en un suprasistema que tiene una historia. El entorno también condiciona al sistema, es decir donde vivan, las personas de alrededor, el colegio, etc. Cabe destacar que la familia es el primer agente de socialización y el principal transmisor de pautas culturales. Esto se puede relacionar con la teoría de aprendizaje social en la que Bandura refiere que principalmente se aprende mediante la observación de otros modelos ya sean imágenes u otras maneras de representación, por lo que las influencias familiares son muy importantes y los modelos principales son los padres y hermanos. Estos van a ser los modeladores fundamentales, ya que a través de sus conductas de imposición y dominación van a configurar en sus hijos pautas agresivas en palabra o actitudes (Bandura, A. y Ribes. E., 1975).

Por otra parte, Olweus (2006) refiere que en los hogares del agresor y de la víctima tienen factores familiares de riesgo muy parecidos (familia disfuncional, poca comunicación, prácticas de crianza opresoras o negligentes, sobreprotección, escasez de amor y exceso de libertad), que pueden desencadenar posteriormente un incremento de conductas negativas agresivas.

c) Factores socioculturales

Las personas a través de la cultura pueden expresar su ideología y estilos de vida, algunos de ellos aceptados en algunos lugares y contextos y rechazados en otros. En el ámbito sociocultural se emergen conductas fructíferas y destructivas, por lo que la cultura puede inhibir o activar la agresividad (Cecibel, 2013).

Según De la Iglesia (2002) destacan los siguientes rasgos de la sociedad que pueden influir negativamente en las actitudes y comportamientos de los menores.

- La ausencia de una escala de valores.
- El materialismo que conlleva a un desmedido consumismo.
- La falta de conciencia de la dignidad del otro que conlleva a comportamientos racistas, de discriminación, de homofobia, de xenofobia, etc.
- La influencia de la televisión (series, películas) que dan a entender que la única manera de la resolución de conflictos es la violencia y no el diálogo.
- El no cumplimiento y respeto a las normas.
- La frecuente desestructuración familiar.

d) Factores escolares

Los principales indicadores desencadenantes de comportamientos agresivos en un centro escolar son los siguientes según Avilés et al (2000).

- Las políticas educativas no sancionan adecuadamente las conductas agresivas.
- El excesivo academicismo.
- La falta de transmisión de valores.
- La transmisión de estereotipos sexistas en las actividades educativas.
- La ausencia de planes o programas para la atención a la diversidad.
- La discrepancia entre la organización de tiempos.
- Limitada atención individualizada a cada caso concreto.
- La reducida dimensión del centro educativo y el elevado número de alumnos.

4.1.4. Tipos de violencia

Existen diferentes modalidades de violencia, según Rosa Serrate, los tipos de acoso escolar que se pueden encontrar en un centro escolar con los siguientes:

En primer lugar, se va a definir el **maltrato físico** como, cualquier acción que se desempeñe contra la otra persona con la finalidad de causarle algún mal. Sullivan et al. (2005), considera que la agresión física es la que tiene lugar cuando una persona sufre daños físicos al ser mordida, pegada, pateada, golpeada, arañada o cualesquier otra forma de maltrato físico como agresiones con objetos o escupitajos.

También se incluye dentro de la violencia física la acción de rodear a la víctima, encerrarla en el aula, esperarle fuera de la escuela, maltratarle para quitarle sus posesiones materiales. Según algunos estudios, este tipo de maltrato se da más en las edades comprendidas entre 6 y 11 años, es decir la edad que corresponde a la educación primaria y no tanto a la educación secundaria.

En segundo lugar, el **maltrato verbal** es aquella que el agresor transmite a través de su lenguaje contra la víctima. Tiene que ver principalmente con los insultos, motes, y menosprecio y ridiculización en público. Según los estudios realizados por Serrate este tipo de maltrato es el más habitual y rápido debido a que es la utiliza el agresor con la finalidad de poner a prueba a su víctima para desestabilizarle y adquirir el control sobre ella.

En tercer lugar, el **maltrato psicológico** según García y Freire (2008), es el conjunto de actividades, comportamientos y palabras que denigran a otra persona, tiene por objetivo hacer sentir mal, hiriendo su dignidad. En este tipo de maltrato el agresor trata de pasarse por amigo de la víctima, manipulándole así emocionalmente, chantajeándolo, jugando con sus debilidades. Esta forma de acoso deteriora la autonomía del menor, crea inseguridad y miedo. La violencia psicológica es más común entre el colectivo femenino que en el masculino. Los principales fines de este comportamiento por parte del agresor son que la víctima le haga sus deberes, le haga regalos y que se reconozca culpable cuando el agresor lo necesite. Cabe destacar que todos los tipos de bullying tienen un componente psicológico.

En cuarto lugar, el **maltrato social** es en la que el agresor pretende aislar del resto de compañeros a la víctima. Rodríguez (2004) considera que el agresor utiliza la violencia verbal con la social, difundiendo rumores y calumnias al resto de personas. Es también la persecución, abuso verbal, insultos, actitudes crueles, amenazar, ignorancia, seguimiento, marginación, tratar con menosprecio. Se encuentra incluido en este tipo de violencia la racial, religiosa y sexista (rechazo a las chicas en determinadas actividades).

Por último, el **maltrato sexual** se entiende como todo acto que implique tocamientos en el cuerpo al otro sin su consentimiento, además se incluyen gestos obscenos, demandas de favores sexuales y actuar con intención de seducir, son conductas que implican un abuso de poder con el objetivo de obtener placer sexual.

4.1.5. Cómo se detecta el bullying en el centro educativo

Una forma de detectar el bullying es poniendo la atención en el discurso que se genera en el grupo, y observando los agentes que posiblemente estén entrando en un determinado rol. Si al hablar de violencia y acoso escuchamos frases como las siguientes, es probable que se encuentre alguna situación de riesgo.

❖ Tabla 1. Detección de acoso escolar en centro educativo.

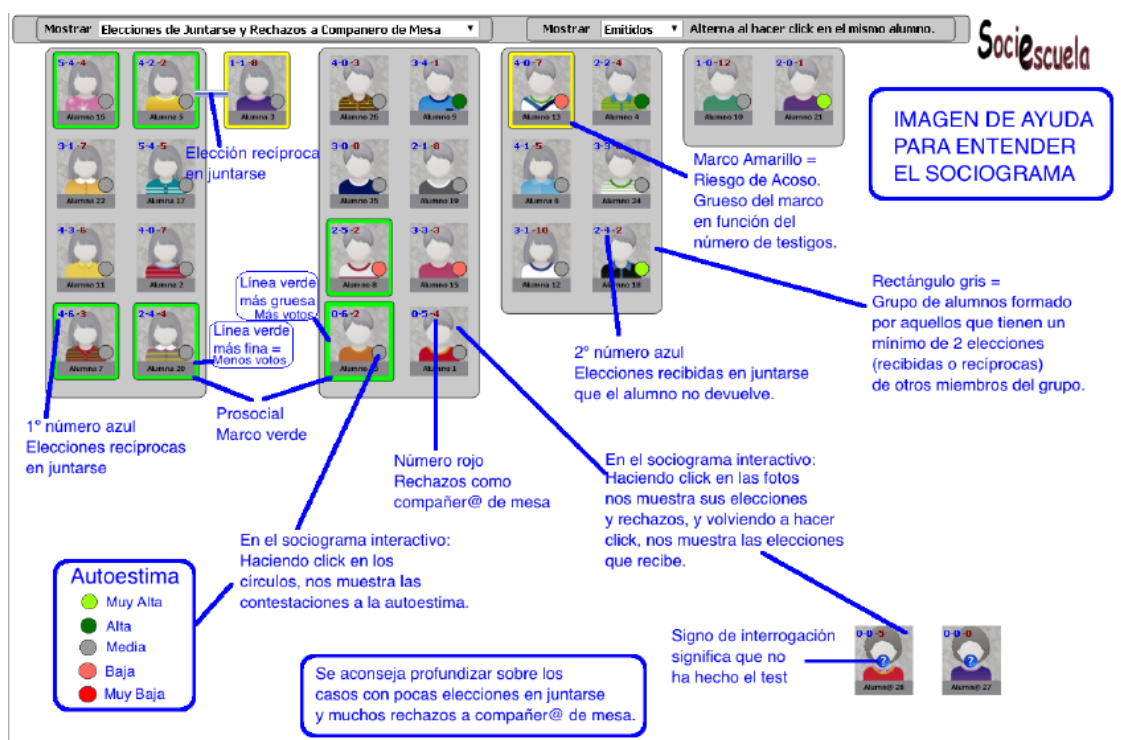
Marco de violencia	Marco de la víctima	Marco del agresor	Marco del espectador
Las diferencias y los defectos son malos.	La víctima es débil.	El/la agresor/a es fuerte.	La agresividad en los otros no me afecta.
Ser “chivato/a” es malo.	¿Y si también es raro/a?	Se gana el respeto.	Yo no puedo hacer nada.
La violencia es normal.	Se tendría que defender, a mi seguro que no me pasaría.	¿Y si tiene razón?	No es mi problema.
	Es más “sofo/a”, no se relaciona, se margina él/ella solo/a.	Es chulito/a, me hace gracia.	

Fuente: Elaboración propia a partir de información recibida del Colegio Apóstol Santiago (actualizada en 2019).

En muchos colegios utilizan una técnica llamada sociograma que ayuda a detectar si existe acoso escolar en una determinada aula.

Según Armando Rodríguez Pérez, el sociograma “es una técnica para determinar preferencias de los individuos respecto a diversos estímulos (personas) que forman parte de su medio. El sociograma ofrece de alguna manera la radiografía socioafectiva del grupo, que deberá interpretarse después, pues son usadas para intervenir tratando de dar una solución al problema real del grupo” (Romero, 2010).

La siguiente imagen sirve de ayuda para entender el sociograma.



Fuente: Elaboración propia a partir de información recibida del Colegio Apóstol Santiago (2018).

4.1.6. Consecuencias del bullying

Los síntomas de que un menor, posiblemente se encuentre sufriendo algún tipo de acoso escolar o que ya lo haya sufrido y se denominen consecuencias, son las siguientes. Las consecuencias pueden ser tanto físicas como psicológicas.

❖ **Tabla 2. Indicadores o síntomas de maltrato.**

Incremento de faltas de asistencia.	Alteraciones del apetito o sueño.
Negativa a asistir al centro.	Aislamiento.
Descenso notorio del rendimiento escolar.	Abandono de aficiones.
Ausencia de amigos.	Cambio de hábitos en las redes sociales.
Problemas de concentración y atención.	Evidencias físicas de maltrato.
Cambio de carácter.	Desaparición de objetos.
Somatizaciones: dolores, malestar...	

Fuente: Elaboración propia a partir de información recibida del Colegio Apóstol Santiago (actualizada en 2019).

4.1.7. Perfiles

Ante un proceso de bullying, existen varios perfiles que intervienen en el suceso. Se pueden diferenciar cuatro tipos de autores intervinientes: la víctima, el agresor, los espectadores y los defensores (que van a intervenir rara vez). Es necesario analizar cada uno de los perfiles para comprender las características del bullying.

a) Víctima

En primer lugar, la víctima se trata de una persona más insegura y ansiosa que el resto de los estudiantes según Olweus (1999). Tras sufrir agresiones reaccionan llorando, debido a que rechazan cualquier tipo de comportamiento agresivo. La autoestima de estas personas es baja y poseen una visión negativa de sí mismos y de la situación. Por lo general, las víctimas suelen ser los alumnos más débiles o con pocas habilidades sociales.

Otros estudios manifiestan que las personas que poseen una característica física diferente al resto como una discapacidad (Kaukiainen et al., 2002), pertenecer a una minoría étnica, tener obesidad, orejas de soplillo, o usar gafas tienen mayor probabilidad de convertirse en víctimas de los agresores (Egan y Perry, 1998; Berger, 2007). Es el grupo quien convierte la diferencia en motivo de maltrato a la víctima, por lo que a la hora de intervenir con ella habría que centrarse en las cualidades positivas y no en las diferencias.

Actualmente, las investigaciones han confirmado que los agresores no escogen al azar a sus víctimas, sino que seleccionan “víctimas fáciles”, tras un proceso reflexivo (Salmivalli y Peets, 2009; Salmivalli, Peets, y Hodges, 2011). Las llamadas “víctimas fáciles”, tienen que ver con personas vulnerables que tienden a ser sumisas, poco hábiles, físicamente débiles, que no son aceptadas y son rechazadas por el resto.

Las víctimas, generalmente, se encuentran aisladas, cabe destacar que existen diversos tipos de víctimas: el primer tipo se trata de la víctima clásica, ansiosa, insegura, débil y con pocas competencias sociales; el segundo tipo se trata de la víctima provocativa, la cual posee una falta de control emocional y que según el contexto puede asumir el rol de agresor-víctima; y el tercer tipo se refiere a la víctima inespecífica, que es el sujeto que es visto diferente por el resto y por ello se convierte en el objetivo del agresor.

b) Agresor/a

En segundo lugar, al prototipo de agresor o agresora siempre se les ha considerado como personas con pocas habilidades sociales, baja autoestima, bajo estatus y con problemas de dificultad de adaptación en el grupo, en cambio, se ha demostrado que las personas con estas características no buscan la admiración, ni la visibilidad social, las cuales si son verdaderas características de personas agresoras, tendiendo los primeros a ser rechazados, humillados y a autoprotgerse (Tice, 1993, en Salmivalli y Peets, 2009).

En la actualidad, se sabe que este tipo de sujetos son personas dominantes, que quieren ser respetados y admirados por los iguales. Suelen ser percibidos como los “guays” o populares de clase (Junoven y Galván, 2008), sobre todo cuando aparentemente poseen características por los que son admirados por el grupo como su condición física, atractivo físico, sentido del humor o visten bien (Villancourt y Hymel, 2006).

En los estudios clásicos Smith (1999) ya describía el tipo de perfil psicológico de estas personas: tienen la necesidad de ejercer control sobre los demás y la conducta agresiva que ejercen tiene un componente instrumental, el cual puede ser la obtención de elementos tanto tangibles como intangibles, desde dinero hasta poder y estatus.

Al igual que en las víctimas no hay un solo tipo de agresor/a, si no que entre estos se pueden encontrar diferencias (Villancourt, Hymel y McDougall, 2003), se distinguen en tres grandes grupos: en el primer tipo están los agresores socialmente rechazados, que les hace ser más vulnerables y pueden convertirse en víctima/agresor según las circunstancias; en el segundo tipo se encuentran los sujetos psicológicamente problemáticos con tendencia a la personalidad antisocial, que suele ser el tipo que predomina; y el tercer tipo son los agresores líderes populares.

Generalmente, los agresores actúan acompañados en la realización de sus conductas agresivas por un grupo de apoyo y suelen actuar de manera premeditada, es decir, planificando sus actuaciones más que de manera impulsiva, ya que es complicado que varias personas actúen y lleven a cabo diferentes tipos de agresión de una manera similar y durante un periodo de tiempo sin ponerse de acuerdo.

Un dato básico pensando en la intervención con los agresores, es que estos no manifiestan empatía emocional con sus víctimas, no son capaces de compadecerse, de sentir lo mismo o conmoverse por ella, por lo que es un factor fundamental a trabajar con ellos.

c) Espectadores/as

Los espectadores suelen despersonalizar y deshumanizar a la víctima y tienden a ignorar sus sentimientos sobre lo que observan, renuncian de su responsabilidad y disfrutan de la agresión, aunque después también tienen sentimientos de culpa.

Se trata de personas que suelen observar las conductas de rechazo o de violencia que ejercen los agresores hacia sus víctimas, en las que no intervienen a veces, pero otras, siendo las más frecuentes se implican en las agresiones y en el proceso. Esto se puede explicar con el fenómeno del contagio social, el cual trata de fomentar la participación en este tipo de actos agresivos y de intimidación, por miedo a sufrir las mismas consecuencias que las víctimas si se les apoya (Sullivan et al, 2005).

Este mismo autor, refiere que si el espectador muestra su rechazo hacia el acoso es muy probable que la víctima deje de serlo, por lo que los agresores solo pueden acosar si los espectadores favorecen y consienten este tipo de conductas.

Son personas que también sufren debido a que viven rodeados de violencia y al poder desempeñar diversos roles se acaba desestabilizando emocionalmente. Los diferentes roles según Sullivan et al (2005) pueden ser los siguientes:

- Los **compinches**, que son los amigos íntimos del acosador, los cuales se suelen implicar en las conductas.
- Los **reforzadores**, que de alguna manera apoyan la intimidación o la situación de violencia y favorecen a que continúe este proceso.
- Los **ajenos**, que intentan no llamar la atención, aparentando neutralidad, que no les afecta y pareciendo tolerar la intimidación, lo cual realmente no es así.
- Y por último los **defensores**, que son los que acaban mostrando su carácter y abandonando la figura de acompañamiento del agresor y condenando su comportamiento para convertirse en el apoyo de la víctima.

Los compinches y los reforzadores adoptan roles activos debido a que animan y apoyan a los agresores. En cambio, los ajenos, adoptan roles pasivos, ya que conocen y observan, pero no hacen nada para evitar que se produzcan estas conductas violentas.

4.1.8. Menores y nuevas tecnologías

Varios estudios demuestran que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se encuentran en el día a día de la vida de muchas personas, sobre todo de los más jóvenes, también llamados Generación Z o “Hijos de la tecnología”, que son los nacidos entre los años 1994 y 2010. Los nacidos en esta generación son los verdaderos nativos digitales, ya que no conciben un mundo sin Wifi, WhatsApp, Youtube o Instagram.

Estos avances tecnológicos tienen su lado positivo y su lado negativo. Por un lado, nos permite llegar cada vez más lejos, comunicarnos con personas que se encuentran a miles de kilómetros en cuestión de segundos, comprar por internet permitiéndonos ahorrar tiempo, encontrar trabajo de una manera más fácil y acelerada y muchas cosas más. Pero, por otro lado, estos mismos avances pueden tener consecuencias negativas si no se hace un buen uso de ellos.

En el caso de los menores, las TIC les puede aportar numerosas posibilidades educativas, de desarrollo intelectual, de incremento de relaciones sociales y de ocio. Sin embargo, un mal uso de los dispositivos que navegan por internet puede poner en peligro a los menores y puede llegar a tener efectos perjudiciales que provoquen situaciones humillantes para otros usuarios menores.

El problema se encuentra en el uso malintencionado de las redes sociales, que son las más utilizadas para realizar la acción de cyberbullying, son la herramienta perfecta para poder publicar contenidos con la finalidad de dañar a otros menores. Las acciones más usuales son: la difusión de falsos rumores, la publicación de fotografías y vídeos sin el consentimiento o modificados por el agresor, también la creación de perfiles falsos con el anonimato de su yo real. Todas estas acciones conllevan a dañar de manera grave a la reputación, personalidad e imagen de la víctima.

4.1.9. Cyberbullying

a) Concepto

El cyberbullying según Smith et al. (2008) es considerado un acto agresivo e intencional que es llevado a cabo por un grupo o un individuo contra una víctima, la cual no puede defenderse fácilmente, este acto ha de ser repetido en un periodo de tiempo, y desarrollado mediante el uso de contacto a través de Internet.

Consiste en utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), Internet (correo electrónico, mensajería instantánea o “chat”, páginas web o blogs), el teléfono móvil y los videojuegos online principalmente, para ejercer el acoso psicológico entre iguales (Garaigordobil, 2011).

b) Características

Además de las características descritas mediante la anterior definición de cyberbullying, se han encontrado las siguientes:

- El acoso mediante las tecnologías aumentan el daño producido en la víctima debido a que las ciberagresiones pueden llegar a una gran cantidad de espectadores, los cuales se pueden convertir en nuevos agresores.
- La víctima tiene imposibilidad de huir de las ciberagresiones debido a que no es capaz de hacer que esos elementos no sean vistos por el resto de la sociedad debido a la velocidad de internet. Además de que a pesar de eliminarlo de las plataformas virtuales, siempre se puede recuperar de alguna manera, por lo que ese daño permanece en el tiempo, y los efectos en la víctima son de mayor duración.
- Una gran diferencia entre el acoso tradicional y el ciberacoso, es que las víctimas del primer caso dejan de ser acosadas cuando llegan a sus casas, en cambio en el segundo caso no dejan de serlo incluso estando en sus casas, debido a que pueden seguir recibiendo mensajes.
- Otra característica es la invisibilidad y anonimato del agresor que produce una ampliación de la indefensión de la víctima ya que no sabe quién puede estar al otro lado de la pantalla y de parte de quien recibe esos mensajes, imágenes o vídeos.
- El perfil de los agresores o acosadores cambia en cierta medida debido a que ya no tienen la necesidad de ser más fuertes físicamente que la víctima, ya que las agresiones se producen a través de las TIC.
- Este mismo perfil en el acoso tradicional tendía a tener mala relación con profesores y directores de los centros escolares, mientras que el nuevo perfil de agresor virtual tienen buenas relaciones y por ello no son sospechosos de las acciones que realmente realizan.

c) Manifestaciones del cyberbullying:

El ciberacoso se concreta en las siguientes acciones concretas ejercidas por el agresor o la agresora contra la víctima.

❖ Tabla 3. Manifestaciones del cyberbullying

Insultos, ofensas y burlas de manera reiterada a través del teléfono o redes sociales.
Vejaciones, humillaciones a través del teléfono o redes sociales.
Amenazas, coacciones, intimidación a través del teléfono o redes sociales.
Difusión de imágenes, vídeos o mensajes obtenidos con consentimiento.
Difusión de imágenes, vídeos o mensajes obtenidos sin consentimiento o por coacción.
Difusión de rumores o bulos malintencionados a través del teléfono o redes sociales.
Suplantación de la identidad digital, envío de mensajes ofensivos a terceros.
Suscribir al víctima en páginas denigrantes.
Envío de virus, troyanos o programas maliciosos.
Inclusión de juegos interactivos con intención humillante.
Exclusión de grupos de WhatsApp para causar daño moral.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recibida del Colegio Apóstol Santiago (actualizada en 2019).

4.1.10. Normativa de acoso escolar

La normativa de acoso escolar que recoge la legislación y protocolos de prevención y actuación en centros escolares de la Comunidad de Madrid son los siguientes:

- Convención de 20 de noviembre de 1989 sobre los **Derechos del Niño**, artículo 19.1.
- **Constitución Española** (CE), artículos 10.1, 15, 17, 24, 27.
- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del **Derecho a la Educación**, artículo 6.3, apartados b y f.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de **Protección Jurídica del Menor**.

- Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la **Responsabilidad Penal del Menor** dónde se investigará los hechos ocurridos y en función de la gravedad de los éstos se podrá interponer medidas cautelares al menor, como su internamiento en un centro de menores.
- Instrucción 10/2005 sobre el **Tratamiento del Acoso Escolar desde el Sistema de Justicia Juvenil de la Fiscalía General del Estado** da importancia a la necesidad de solucionar los conflictos dentro del colegio porque es dónde se ha realizado el conflicto, es natural para los menores y se puede subsanar de manera más rápida y efectiva que si se realiza a través de Justicia del Estado.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de **Educación**, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de noviembre, para la **Mejora de la Calidad Educativa**.
- Del **Código Penal** destacan: el delito de inducción al suicidio que se desarrolla en el artículo 143, el delito de amenazas y coacciones tipificados en los artículos 169 y 172 y el delito contra la integridad moral establecido en el artículo 173.1.
- Ley Orgánica 1/2015 ha introducido en el art. 172.ter del Código Penal un nuevo delito denominado **delito de acoso**.
- Ley 2/2016, de 29 de marzo, de **Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación** de la Comunidad de Madrid.
- Ley 3/2016, de 22 de julio, de **Protección Integral contra la LGTBifobia⁴ y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual** en la Comunidad de Madrid.
- **Guía para la prevención, detección y corrección de las situaciones de acoso escolar** en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid.
- **Protocolo para la corrección y sanción de las situaciones de acoso escolar** en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid.

⁴ Rechazo al colectivo de lesbianas, gais, transexuales y bisexuales.

5. CONTEXTUALIZACIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO:

El centro educativo en el que se van a pasar los cuestionarios diseñados para evaluar el clima de convivencia y en el que se va a desarrollar el manual de buenas prácticas es en la etapa escolar de educación primaria, del Colegio Apóstol Santiago, a petición de la Dirección del centro escolar. Se presenta a continuación.

5.1.Situación geográfica

El Colegio Apóstol Santiago, se encuentra en la calle Moreras, número 217. Está situado en la Comunidad de Madrid, en la población de Aranjuez dónde confluyen los ríos Tajo y Jarama. Aranjuez ha sido declarado por la Unesco como Paisaje Cultural Patrimonio de la Humanidad por el Palacio Real y sus magníficos jardines. Se trata de un territorio privilegiado, de fácil acceso por carretera o tren, a tan solo 50 kilómetros de Madrid capital.

Aranjuez, tiene una superficie de 201,1 km², una población de 59.037 habitantes y una densidad de población 312,08 habitantes/km².

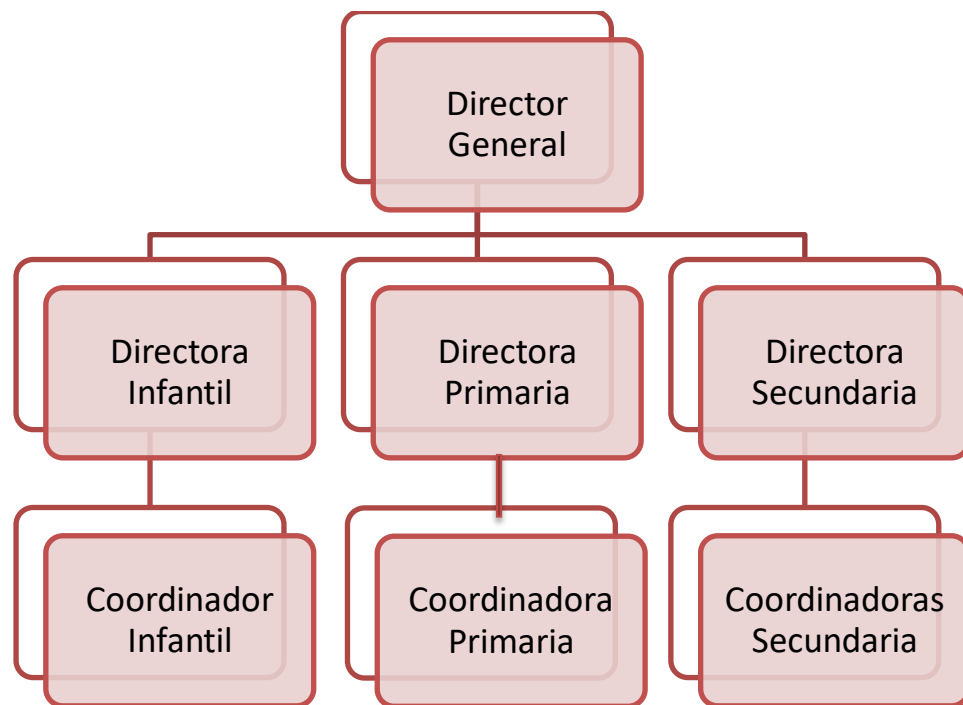
5.2.Origen

El Colegio Apóstol Santiago se creó en 1961. En sus inicios este colegio estaba subvencionado por un Patronato de Empresas (Penicilina, Experiencia, Lever, Mafe y otras), pero en los años cincuenta surgieron muchos colegios en Aranjuez, por lo que aumentaron las dificultades y este Patronato no podía sobrellevar solo el colegio. Se buscó ayuda y se encontró en una Congregación religiosa, que acababa de llegar a España, los Padres Somascos, que aceptaron el ofrecimiento del Patronato y hasta la actualidad. Por lo que el centro educativo se define con una ideología religiosa católica.

5.3.Etapas escolares

Se trata de un centro que consta de diferentes etapas escolares: Pequecas, Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, siendo de carácter privado Pequecas y Bachillerato y el resto de carácter concertado, por lo que está financiado por la Comunidad de Madrid. Se debe destacar que es un centro Bilingüe reconocido por el programa BEDA y por la Comunidad de Madrid.

- **Organigrama**



Fuente: Elaboración propia a partir de información recibida del Colegio Apóstol Santiago (actualizada en 2019).

5.4.Educación Primaria

Centrándome en la etapa de Educación Primaria para la realización del Plan de Prevención del Bullying, esta etapa escolar cuenta actualmente con 668 alumnos/as exactamente, repartidos en 24 aulas. El claustro lo componen 35 maestros y maestras, la mayoría con un contrato indefinido en el centro, lo que facilita la continuidad de proyectos educativos.

a) Características socioeconómicas y socioculturales

En un sondeo realizado en 2015 entre el alumnado del Colegio Apóstol Santiago se detectó que:

- Un 85,45% de alumnos proceden de la Comunidad de Madrid. Un 7% de otras comunidades autónomas y un 7,55% de otros países.

- Las madres de los alumnos que trabajan en casa son un 22,22%, en empresas de servicios un 62,04% y en el sector de industria un 37,96%.
- Los padres de los alumnos que trabajan en el sector de industria son de 21,3% y en el sector servicios un 78,7%.
- Hay un alto porcentaje de padres que trabajan fuera de Aranjuez debido a las pocas fábricas que hay en la actualidad.

El punto a destacar es el alto porcentaje de madres que trabajan fuera de casa y que cada vez va aumentando debido a la incorporación de la mujer a la vida laboral, con lo cual los alumnos en general, proceden de familias con una situación socioeconómica media.

La mayoría de las familias, participan en las actividades que organiza el centro, acuden a las reuniones de tutoría, se les pide colaboración para la realización de diferentes tipos de actos en el centro, se implican y les hacemos partícipes de nuestros proyectos.

El absentismo escolar es bajo, pero existen casos de alumnos concretos sobre todo de alumnos de etnia gitana, cuyo absentismo viene motivado por razones culturales y causas familiares.

Contamos con alumnado extranjero de diferentes países como Marruecos (3), Bulgaria (1) y Pakistán (2).

b) Recursos

También se cuenta con un Aula de Enlace cuya labor consiste en dotar del lenguaje necesario a los alumnos de a partir de 3º de primaria provenientes de otros países. El tiempo que se puede estar en el Aula de Enlace es de un año, pudiendo prorrogarse. Además se cuenta del Aula NEE (para alumnos de Necesidades Educativas Especiales) y media Aula de Compensatoria para los alumnos que tienen desventajas sociales por algunas razones como la desestructuración familiar, pudiendo tener estos una mayor probabilidad de ser víctimas de acoso escolar.

En el centro funciona un AMPA (Asociación de Madres y Padres de Alumnos), que realizan y subvencionan algunas actividades con la psicóloga, como charlas o formaciones.

El colegio promueve actividades extraescolares de diferentes tipos como deportivas, artísticas, de idiomas, de pastoral y tiempo libre y campamentos de verano con la finalidad de favorecer la convivencia social de los menores y para que puedan desarrollarse en el ámbito que más les guste o interese.

c) Entorno

En lo referido a la descripción del entorno o territorio, el centro educativo se encuentra rodeado de viviendas. En su cercanía se encuentra algún establecimiento como bares y tiendas de chuches, Centro de Rehabilitación, Oficina de la Seguridad Social y el Polideportivo. Si hablamos de zonas verdes o parques, se encuentra cerca del Jardín del Príncipe y de algunos parques infantiles de la zona.

6. CUESTIONARIOS PARA EVALUAR EL CLIMA DE CONVIVENCIA

El clima social o de convivencia se refiere a las percepciones subjetivas de una situación concreta, que en este caso se trata de recoger las percepciones compartidas que tienen el profesorado, el alumnado y los padres/madres/tutores de los alumnos acerca de las características del contexto escolar y más concretamente del aula (Trickett et al, 1993).

Es el ambiente percibido e interpretado por los miembros que forman parte de una organización, como lo es la escuela, debido a que ejerce una influencia muy relevante en los comportamientos ejercidos por los menores en ese contexto, así como en su desarrollo social, físico, afectivo e intelectual (Martínez, 1996; Schwarth y Pollishuke, 1995).

6.1.Aspectos metodológicos y descripción del trabajo

a) Selección de técnicas

Se ha utilizado la técnica de la encuesta, que es una *“búsqueda sistemática de información en la que la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener datos agregados”* (Mayntz et al., 1975: 133).

También se puede definir como *“una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, y que utiliza procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”* (García Ferrando, 2000: 167).

Se van a realizar una serie de cuestionarios a tres diferentes colectivos: alumnado de educación primaria del colegio Apóstol Santiago, padres/madres o tutores legales de estos y profesorado del mismo centro educativo y nivel escolar, con la finalidad de evaluar el clima de convivencia social existente en el área de primaria de este colegio en la actualidad.

b) Selección de muestras

La muestra de los colectivos en cuestión para que contesten los cuestionarios sería la siguiente:

- Al **profesorado**, se les pasaría a todos debido a que el número que componen el claustro de profesores es pequeño, siendo en concreto 60 personas e interesa tener las respuestas y percepciones de todos ellos.
- Al **alumnado**, de 668 alumnos que hay en educación primaria, se les pasaría el cuestionario a una muestra de 245 elegidos al azar. Con esta muestra se hallaría que el 95% de las veces los datos que se quieren medir estarán en el intervalo de -5 - +5% respecto al dato que se observe en la encuesta.
- A los **padres/madres/tutores**, se les pasará un cuestionario a uno de ellos por alumno/a, por lo que se les pasaría a una muestra de 245 personas. Si alguno de estos, tienen varios hijos en educación primaria solo tendrán que rellenar uno de ellos en el caso de que las respuestas se asemejen, si en caso contrario las respuestas fueran a ser muy distintas dependiendo del hijo/a que se trate, tendrán que rellenar un cuestionario por cada uno de ellos.

c) Descripción del trabajo

El cuestionario se entregaría a los menores de manera impresa, sin embargo se podría entregar tanto por vía electrónica, a través del correo institucional como de manera impresa a los padres/madres o tutores legales y a los profesores.

Cada una de estas formas tiene ventajas y desventajas:

- Por un lado, de manera impresa, el coste de impresión y hojas es mayor. Además, el método de análisis de los cuestionarios tiene un coste mayor también debido a que se tendrían que ir analizando los datos uno por uno, y luego transcribirlos al ordenador. Se debe valorar que las familias de los menores pueden perder el cuestionario o pueden no contestarlo.
- Por otro lado, mediante correo electrónico el centro educativo debe tener en cuenta que ha de tener todas las direcciones de correo electrónico de todos los padres o madres para enviar los cuestionarios, lo cual es complicado, lo que conllevaría a salvar el gasto de papel e impresión y se agilizaría el análisis de datos a través del

programa SPSS. Otro inconveniente es que es arriesgado debido a que puede que no lo respondan todos o que no se metan habitualmente en sus correos.

d) Calidad, validez y criterios éticos

Cabe destacar, que los cuestionarios serán de manera anónima debido a que uno de los colectivos se trata de menores de edad, y aparte de que se necesita pedir consentimiento a sus padres/madres/tutores para que puedan contestar el cuestionario, el centro y el profesorado son los responsables de cualquier difusión o dato personal de los alumnos. Por lo tanto, el anonimato es imprescindible para facilitar la respuesta de los encuestados y para acogerse el centro a la Ley de Protección de Datos. Se mandará a los padres un documento de consentimiento informado para ello.

e) Diseño del guion del cuestionario

Para la realización del diseño de los diferentes cuestionarios se han utilizado unos bloques principales para explorar diferentes ámbitos, y se ha realizado una revisión de diferentes cuestionarios a través de Internet para finalmente adaptarlos y crear modelos de cuestionarios adecuados y adaptados para el centro educativo en cuestión.

❖ Tabla 4. Bloques principales.

A. Ambiente de respeto: <ul style="list-style-type: none">- Trato respetuoso.- Ausencia de discriminación.- Valoración de la diversidad.- Solidaridad.- Cuidado del centro escolar.
B. Organización (normas del centro, transgresiones de estas, seguridad, etc)
C. Seguridad
D. Comunicación: <ul style="list-style-type: none">- Participación en la vida de la escuela.- Comunicación entre alumnos y profesores.- Comunicación entre familias y profesores.
E. Percepción general del clima de convivencia

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida en febrero de 2019 de la psicóloga del programa de Alerta Bullying, Sophie Álvarez-Vieitez.

7. BUENAS PRÁCTICAS: JAQUE MATE AL BULLYING

Es importante potenciar la participación de profesores, madres y padres de alumnos y, de forma especial, de los alumnos, a través de diferentes líneas de actuación y de buenas prácticas dirigidas a todas y todos los que integran la comunidad escolar. Por ello, se debe: Potenciar los órganos de participación formal: consejo escolar -en especial su comisión de convivencia-, elección de delegados, etc.

Los profesores deben dar y encauzar el protagonismo entre las y los alumnos en la lucha contra actitudes de falta de respeto, de acosos entre iguales, ya que los propios alumnos/as pueden desarrollar un papel esencial para desactivarlas y desarmarlas, manifestando su rechazo hacia ellas y corrigiendo a aquellos que faltan al respeto a los demás.

El profesorado debe tener acceso al conocimiento de buenas prácticas de mejora de la convivencia y a protocolos de actuación y para ello, deben realizarse reuniones y sesiones informativas.

El objetivo general es:

El objetivo de estas Buenas Prácticas es sensibilizar a todos los actores de la escuela, de las consecuencias negativas de las experiencias de acoso escolar generadoras de dolor y sufrimiento en las relaciones entre iguales, a través de acciones con la finalidad de conseguir entornos seguros.

Los objetivos operativos son los siguientes:

- 1) Informar a todo el alumnado de lo que supone este fenómeno y sus consecuencias.
- 2) Educar en valores y diversidad a los alumnos.
- 3) Informar y sensibilizar a los/as alumnos/as del lado negativo de las redes sociales.

Los recursos para poner en marcha estas buenas prácticas son

- **Humanos:** tutor/a, director/a, trabajador/a social, psicólogo/a, policía especializado/a en ciberseguridad, etc
- **Materiales:** están especificados en cada actividad.

A continuación se reseñan los principales ámbitos de desarrollo de actuaciones preventivas y de mejora de la convivencia del alumnado.⁵

Nombre de la actividad	<i>“EL ROSCO DE LO BUENO”</i>
Nivel educativo	Desde 1º a 6º de primaria
Quién la imparte	Tutor/a.
Dónde se imparte	En el aula correspondiente.
En qué horario	En la hora de tutoría. Mes de septiembre.
Desarrollo	Se realizará un roscó tipo el del programa Pasapalabra, y se irán diciendo valores, acciones que creen que debe realizar una buena persona o buen compañero/a, o cómo creen que debe ser esa persona. Cada palabra de las anteriores tiene o que empezar con la letra que corresponda del roscó o que la contenga.
Materiales necesarios	Cartón, pinturas de dedos, toallitas, rotuladores.

⁵ En cada actividad que se plantea, se incluye lenguaje inclusivo en cuanto a género, variable importante de cara a educación en valores.

Nombre de la actividad	<i>“EDUCANDO EN VALORES”</i>
Nivel educativo	Desde 1° a 6° de primaria
Quién la imparte	Tutor/a.
Dónde se imparte	En el aula que corresponda.
En qué horario	En la hora de tutoría. Mes de octubre.
Desarrollo	Se expondrán cuáles son los valores fundamentales de una persona, su significado y cómo podría hacer uso de ellos una persona, en el colegio. Algunos de los valores a tratar pueden ser: generosidad, compañerismo, humildad, honestidad, respeto y honradez. Una vez que se hayan comentado se escribirán dentro de la silueta de una persona (chico y chica). Después se colocará un corazón en ellos como símbolo de amor y respeto entre ellos.
Materiales necesarios	Papel continuo, rotuladores, pinturas. El ejemplo de la silueta se encuentra en anexos.

Nombre de la actividad	<i>“CONSTRUYENDO NUESTRO MURAL”</i>
Nivel educativo	Desde 1° de primaria hasta 6°.
Quién la imparte	Tutor/a.
Dónde se imparte	En el aula correspondiente.
En qué horario	En la hora de tutoría. Mes de noviembre.
Desarrollo	<p>Cada clase realizará un mural que se expondrán en los pasillos del colegio. Ese mural debe contener la palabra BULLYING. Además deberá contener dos partes, una en la que se pongan acciones positivas (que sí se deben hacer) y otra para en la que se pongan acciones negativas (que no se deben hacer). Un jurado (Dirección) valorará todos los murales y tendrá que decidir cuál es el más original, la clase que sea elegida obtendrá un premio para fomentar su implicación y motivación.</p> <p>El premio, podrán ser chuches por ejemplo.</p>
Materiales necesarios	Papel continuo, pinturas de mano, toallitas, rotuladores, chuches.

Nombre de la actividad	<i>“AMIG@ INVISIBLE”</i>
Nivel educativo	Desde 1º de primaria hasta 6º.
Quién la imparte	Tutor/a.
Dónde se imparte	En el aula correspondiente.
En qué horario	En la hora de tutoría. Mes de diciembre.
Desarrollo	No será el típico amigo/amiga invisible. Además de dar un pequeño obsequio a un compañero elegido al azar (puede ser comprado o que se tenga por casa), la actividad se centrará en conocer mejor a esa persona que le haya tocado, sacar lo mejor de sí mismo y destacar los valores positivos que de él o ella se sacan mediante una carta dedicada.
Materiales necesarios	Pequeño obsequio, folios, cartas, bolígrafos o lapiceros.

Nombre de la actividad	<i>“EL LADO OSCURO DE LAS REDES SOCIALES”</i>
Nivel educativo	5° y 6° de primaria.
Quién la imparte	Policía o criminólogo/a especializado en ciberseguridad.
Dónde se imparte	En aula magna.
En qué horario	En dos horas de la mañana de un viernes. Mes de enero.
Desarrollo	La persona especializada en ciberseguridad, expondrá de manera clara para los alumnos una charla sobre las diferentes maneras de relacionarse a través de las redes sociales y los peligros de estos entornos en nuestra convivencia.
Materiales necesarios	Ordenador, proyector.

Nombre de la actividad	<i>“SER DIFERENTES NO ES MALO”</i>
Nivel educativo	Desde 1º de primaria hasta 6º.
Quién la imparte	Trabajador/a social o psicólogo/a.
Dónde se imparte	En el aula que corresponda.
En qué horario	En la hora de tutoría. Mes de febrero.
Desarrollo	El/la profesional vendrá a dar una charla sobre la diversidad cultural, es decir, explicará la importancia de ser todos diferentes y cómo nos tenemos que relacionar aceptando nuestras diferencias y valorando positivamente nuestras aportaciones.
Materiales necesarios	Ordenador, proyector.

Nombre de la actividad	<i>“UN CASO REAL”</i>
Nivel educativo	Desde 3° de primaria hasta 6°.
Quién la imparte	Tutor/a.
Dónde se imparte	En el aula que corresponda/ si hace buen tiempo en el patio o exterior del colegio.
En qué horario	En la hora de tutoría. Mes de marzo.
Desarrollo	Se expondrá el caso de la alumna C.H., una víctima real de acoso escolar que relata su historia, lo que vivió, sufrió y cómo logró superarlo. Se les indicará a los alumnos/as que se tumben alrededor del tutor/a con los ojos cerrados mientras este/a cuenta la historia. Cuando termine de leerla, se les preguntará que es lo que creen que han hecho para que Carla se sintiera así, que cosas han ido sumando las personas de su alrededor a su mochila para que cada día pesara más. Se creará un ambiente de debate.
Materiales necesarios	La historia de C. H. se encuentra en anexos. Las preguntas que se pueden realizar son: <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué podemos llegar a hacer para que una persona se sienta mal? - ¿Cómo llegamos a cargar nosotros mismos la mochila de los demás sin darnos cuenta? - ¿Qué es para nosotros el respeto? - ¿Qué nos hace llegar al punto de no respetar a una persona?

Nombre de la actividad	<i>“DERECHOS Y NORMAS”</i>
Nivel educativo	Desde 1° de primaria hasta 6°.
Quién la imparte	Tutor/a.
Dónde se imparte	En el aula correspondiente.
En qué horario	En la hora de tutoría. Mes de abril.
Desarrollo	El/la tutor/a expondrá una serie de derechos y normas que se deben seguir para que se puedan cumplir esos derechos, y se irán apuntando en la pizarra. Se les pedirá a los alumnos/as que piensen ellos otros derechos y normas y que digan cuáles de ellos les parecen más importantes para permanecer todos contentos en el aula.
Materiales necesarios	Pizarra, tizas, listado de derechos y normas (está en el anexo).

Nombre de la actividad	“VÍDEO”
Nivel educativo	Desde 1º de primaria hasta 6º.
Quién la imparte	Tutor/a.
Dónde se imparte	En el aula correspondiente.
En qué horario	En la hora de tutoría. Mes de mayo.
Desarrollo	Al comenzar la sesión, se pondrá un vídeo sin explicar nada previamente, y después de verlo las alumnas y los alumnos nos dirán qué es lo que han visto y por qué piensan que lo hemos puesto. El objetivo es que se fomente la empatía.
Materiales necesarios	Ordenador, proyector. El vídeo se encuentra en anexos.

Nombre de la actividad	<i>“PONTE EN MIS ZAPATOS”</i>
Nivel educativo	Desde 1º de primaria hasta 6º.
Quién la imparte	Tutor/a.
Dónde se imparte	En el aula correspondiente.
En qué horario	En la hora de tutoría. Mes de junio.
Desarrollo	<p>Primero, se elegirá un conflicto surgido en clase entre dos alumnos. Si alumnos y alumnas que han tenido el conflicto aceptan participar en la actividad se les explica el objetivo que es obtener herramientas para resolver conflictos a través de un juego. (Es conveniente que estén receptivos emocionalmente). Los/las protagonistas de la disputa deben representar lo sucedido en el conflicto con la finalidad de centrarse en dos aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Reconocer la emoción predominante de la disputa. 2) Incorporar la estructura: “Cuando”... (<i>me has roto mi lápiz</i>) ... “he sentido”...(<i>enfado</i>) ... “porque he pensado <i>“que lo has roto porque no te importo...</i> De la misma manera, Juan, contestará: Cuando he roto tu lápiz he sentido miedo porque he pensado que te ibas a enfadar conmigo” <p>Luego deberán realizar un cambio de roles para que tengan la oportunidad de observar sus respectivas reacciones emocionales en la experiencia del otro.</p> <p>Finalmente, los/las protagonistas hablarán de cómo se han sentido en la piel del otro y qué efecto ha tenido ello en su perspectiva. ¿Se sienten más cercanos ahora? ¿Aumentó el grado de comprensión?, ¿Cómo fue vivir la experiencia en el rol del otro?</p>

Las actividades se van a realizar a lo largo de todo el curso que viene 2019/2020, por lo que el cronograma establecido es el siguiente.

❖ Cronograma

MES	ACTIVIDAD
SEPTIEMBRE	El rosco de lo bueno
OCTUBRE	Educando en valores
NOVIEMBRE	Construyendo nuestro mural
DICIEMBRE	Amigo invisible
ENERO	El lado oscuro de las redes sociales
FEBRERO	Ser diferentes no es malo
MARZO	Un caso real
ABRIL	Derechos y normas
MAYO	Vídeo
JUNIO	Ponte en mis zapatos

La evaluación se realizará de manera continua mediante la observación de los profesionales de la asistencia, de la participación, el interés de cada sesión, el análisis de la información obtenida y conocimientos adquiridos. Esto se realizará mediante preguntas aleatorias a los alumnos durante todas las sesiones.

Cada tutor/a deberá de realizar un informe de valoración de cada actividad y mandárselo al equipo directivo, para que este ponga en común todos los informes de las diferentes clases y tutores y saque las conclusiones finales del impacto de prevención.

Al finalizar todo el programa de sesiones, se realizará un cuestionario a los alumnos para recabar el grado de satisfacción del programa y el nivel de conocimiento adquirido sobre este tema. El cuestionario será elaborado por el/la trabajador/a social y repartido por el/la tutor/a antes de la realización de las actividades y después de la realización de ellas con la finalidad de valorar las diferencias. También se hará un informe de valoración de los resultados y el impacto obtenido de la realización de todo este proceso.

Los resultados esperados de la realización de las actividades son los siguientes:

1) *Informar a todo el alumnado de lo que supone este fenómeno y sus consecuencias.*

Se habrá informado, y sensibilizado a los alumnos mediante actividades y charlas de lo que es el bullying y sus consecuencias negativas para los actores que intervienen en el fenómeno.

2) *Educar en valores y diversidad a los alumnos.*

Los menores habrán aprendido y se habrán fomentado los valores como: generosidad, compañerismo, respeto, humildad, etc.

Se habrán fijado en mayor medida en los alumnos distintos valores.

3) *Informar a los alumnos del lado negativo de las redes sociales.*

Se habrá informado a los menores de las consecuencias negativas que puede tener hacer un mal uso o inapropiado de las redes sociales.

8. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

8.1. Modelos de prevención

El/la profesional de trabajo social será el/la encargado/a de realizar distintas campañas de prevención, sensibilización, programas y/o manual de buenas prácticas, como el que se ha expuesto en el apartado anterior, en distintos colegios con la finalidad de que este fenómeno se vaya reduciendo y cada vez se produzcan en menor medida los casos de acoso escolar en los centros educativos entre colectivos tan jóvenes. Su papel es relevante a la hora de formar y apoyar a los/as profesores/as, tutores/as, padres y madres, en general a la comunidad escolar, y trabajar de forma coordinada con la dirección del centro escolar.

Es algo que es primordial trabajar con los menores, y muchas veces en los colegios no se dan las circunstancias adecuadas para ello en relación al tiempo, espacio y profesionales especializados en ello para llevar a cabo este tipo de programas.

Por ello, creo que es necesaria y fundamental la figura de un/a profesional del trabajo social en el ámbito educativo, que aparte de tratar temas del acoso escolar y mediación entre pares, podría llevar a cabo otros programas como de perspectiva de género, para educar a los más pequeños en igualdad, sobre prevención del consumo de drogas, sexualidad, etc.

8.2. Modelos de intervención desde el Trabajo Social

8.2.1. Con los menores

Una vez que en el centro educativo (tanto profesional, alumnado, padres/madres/tutores) se detecte que existe o puede llegar a existir (por conductas que pueden alarmar previamente), conflictos o una situación de acoso entre alumnos deberá comunicárselo a el/la trabajador/a social del centro escolar para que lleve a cabo la intervención oportuna, tanto con la víctima como con el agresor. Es necesario trabajar con ambos, debido a que si se trabaja solo con uno de los actores, son mayores las posibilidades de que se vuelvan a repetir esas conductas en alguno de estos miembros.

El/la trabajador/a social deberá diagnosticar el caso, mediante diferentes entrevistas con las partes, utilizando un modelo que tiene que ir acompañado de la ayuda y que a través de preguntas se consiga que los menores se den cuenta de muchas cosas. Es muy importante que el/la profesional sea imparcial y no tenga prejuicios y estereotipos respecto a los alumnos.

a) Con la víctima:

Con la víctima se realizarán las siguientes acciones para ayudarle a afrontar la situación y apoyarle con la finalidad de que se sienta acompañado en todo el momento del proceso.

- Programa para reforzar su autoestima.
- Planificación de una atención individualizada en las clases.
- Dinámica de trabajo en el grupo-clase.
- Aplicar programas de apoyo entre compañeros.
- Proponer un/a compañero/a prosocial, con buena aceptación grupal de acompañamiento y apoyo a la víctima.

b) Con el/la agresor/a:

Con el/la agresor/a se realizarán las siguientes acciones para concienciarle de que su conducta no está siendo la correcta con determinados compañeros con la finalidad de que incorpore nuevas técnicas de relación apropiadas.

- Diálogo con el/la agresor/a para concienciarle de su actitud negativa.
- Dinámica de trabajo en el grupo-clase.
- Aplicación de programas cognitivo-conductuales en los que se enseñarán habilidades sociales a los menores basados en el aprendizaje social y la resolución de conflictos. En estos programas se podrán tratar diferentes temas como:
 - Percepción social.
 - Identificación de emociones.
 - Atribución causal.
 - Toma de perspectiva y empatía.

- Pensamiento alternativo, es decir, que siempre puede haber otra manera de interpretación o de solución de conflictos.
- Anticipación de consecuencias.
- Autocontrol
- Solución de problemas interpersonales y habilidades relacionadas.

8.2.2. Con las familias

Respecto a las familias, el/la trabajador/a social mantendrá continuas reuniones con las familias tanto del/ de la agresor/a como de la víctima, para orientar su actuación y presentes posibles apoyos externos. La información a estas familias debe ser inmediata desde la detección del conflicto, pasando por la evolución de esta situación hasta la resolución por parte de ambas partes.

Se realizará un tratamiento temprano del comportamiento antisocial con el objetivo de intervenir cuando se manifieste un comportamiento antisocial para evitar una escalada de los problemas a lo largo del ciclo vital. El tratamiento se podrá realizar de dos maneras, dependiendo del caso, se adecuará una más a la otra:

- Por un lado, puede ser mediante **terapia funcional de la familia**, que consiste en que se realiza un análisis funcional de la conducta del menor, se miran los antecedentes y factores de riesgo de este y las consecuencias que tiene esa conducta, y a partir de ahí se trata de comprender cuál es la función que cumple la conducta para el/la menor.
- Por otro lado, la otra opción puede ser a través de **terapia multisistémica**, en la que se analiza la relación del/ de la menor con el resto de sistemas que le rodean.

Tanto la terapia funcional de la familia como la terapia multisistémica tienen efectos muy positivos para los menores debido a la inclusión de personas significativas y los esfuerzos sistemáticos de la familia en el proceso. Además, se da una adaptación de valores culturales de los menores y sus familias y está dirigido a los factores de riesgo de las conductas antisociales.

8.3.Trabajador/a social como mediador/a

En los casos que se requiera y acepten las familias de los menores, se realizará un proceso de mediación entre los alumnos que tengan conflictos, para darles las pautas que tienen que seguir en el proceso de resolución del conflicto. Este sistema de ayuda entre iguales está más enfocado a resolver los conflictos del día a día, para que de esta manera se resuelvan eficazmente los conflictos diarios que, mal gestionados, con el paso del tiempo, pueden desembocar en casos de acoso escolar.

Muchas veces los más pequeños no saben cómo arreglar estas situaciones y simplemente necesitan de alguien que les guíe, que esto se dará generalmente en los conflictos menos graves.

Otras veces, en cambio, serán conflictos más complicados en los que se trabajará primero individualmente con ellos y finalmente se les reunirá para que establezcan una conversación, en la que se puedan preguntar y responder de manera educada, respetuosa y con la presencia siempre del/de la mediador/a (que será el/la trabajador/a social), que mantendrá una posición objetiva e imparcial, pero sin consentir nunca la violencia de ningún tipo, creando un clima cooperativo en el que se reduzca la ansiedad y los efectos negativos del conflicto.

El proceso de mediación consiste en un proceso de negociación cooperativa a medida de las partes, que es estructurado o flexible, ya que se darán sesiones conjuntas o individuales dependiendo del caso. Además se trata de un proceso autocompositivo debido a que son las partes las que van a decidir cómo gestionar y/o solucionar su conflicto. Es voluntario y confidencial, salvo en casos de fuerza mayor, y sobre todo es muy humano que trata de fomentar las decisiones de uno mismo sin presiones externas.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Álvarez Idarraga, G.** *Cyberbullying, una nueva forma de acoso escolar.* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- **Asencio Aguilar, J.** Perspectiva biológica de la agresividad humana. *Revista Educar*, (9), 43-53. Barcelona.
- **Avendaño Coronel, S.** (2012). *Estudio descriptivo del acoso cibernético, Cyberbullying en adolescentes de educación superior mediante la construcción de un cuestionario.* (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Autónoma de México, 2012. Recuperado 27 enero, 2019, de: <http://132.248.9.195/ptd2013/abril/302208342/302208342.pdf>
- **Barrios, M.P.** (2016). Factores psicológicos que influyen en la conducta agresiva de niños y niñas de 8 años de edad. *Revista Iberoamericana de Bioeconomía y Cambio Climático.* (2), 204-217. Nicaragua.
- **Castillero Mimenza, O.** Cyberbullying: analizando las características del acoso virtual. Recuperado 4 febrero, 2019, de: <https://psicologiaymente.net/social/cyberbullying-acoso-virtual>.
- **Cecurel Ortega Mora, A.** (2013). *Manifestaciones de la agresión verbal entre adolescentes escolarizados.* (Tesis doctoral). Ecuador. Recuperado 25 enero, 2019, de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4536/1/tesis.doc.pdf>
- **Chapi Mori, J.L.** (2012). Revisión psicológica a las teorías de la agresividad. Perú. *Revista electrónica de Psicología Iztacala.* Recuperado 20 febrero, 2019, de: <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol15num1/Vol15No1Art5.pdf>

- **Collel I Caral, J y Escude Miquel, C.** (2006). Acoso escolar: un enfoque psicopatológico. *Anuario de Psicología Clínica*. Recuperado 27 enero, 2019, de: http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS_2_esp_9-14.pdf

- **Colomia, M.** (2014). Tecnologías digitales y los niños: efectos positivos y negativos. [Publicación en un blog: Agenda San Luis]. Recuperado 4 febrero, 2019, de: <http://www.agendasanluis.com/tecnologias-digitales-y-los-ninos-efectos-positivos-y-negativos/>

- **Cornellá, J.** Agresividad y violencia en el niño y en el adolescente. Programa “Salud i Escola”. Departamento de Salud de Cataluña. Girona. Recuperado 15 febrero, 2019, de: https://www.sepeap.org/wpcontent/uploads/2014/02/Ps_inf_agresividad_violencia.pdf

- **Del Rey, R y Ortega, R.** (2007). Violencia escolar: claves para comprenderla y afrontarla. *Revista Escuela Abierta*. (10), 77-89. Universidad de Sevilla. Recuperado 4 febrero, 2019, de: <http://dspace.ceu.es/bitstream/10637/6837/1/04rey-ortega.pdf>

- **Del Río, J y Bringué, X.** Menores y redes ¿sociales?: de la amistad al ciberbullying. *Revista de estudios de juventud*, (88), 115-129. Departamento de Comunicación audiovisual. Universidad de Navarra.

- **Federación de enseñanza de CC. OO de Andalucía.** (2010). El ciberbullying en los centros escolares. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*, (11), 1-7. Recuperado 25 enero, 2019, de: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7583.pdf>

- **Fernández Rodicio, C.I.** (2011). El acoso telemático en menores: Ciberacoso y grooming. *Revista Psicología Científica*, (13). Recuperado 25 enero, 2019, de: <http://www.psicologiacientifica.com/ciberacoso-grooming-en-menores/>

- **García Fernández, C.** (2013). *Acoso y Ciberacoso en escolares de primaria: factores de personalidad y de contexto entre iguales*. (Tesis Doctoral). Córdoba. Recuperado 15 enero, 2019, de:
<http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/10949/2013000000831.pdf>

- **Giménez Gualdo, A.M.** (2015) *Cyberbullying: análisis de su incidencia entre estudiantes y percepciones del profesorado*. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia.

- **González García, A.** (2015). *El cyberbullying o acoso juvenil a través de Internet: un análisis empírico a través del modelo Triple Riesgo Delictivo (TRD)*. (Tesis Doctoral). Barcelona. Recuperado 27 enero, 2019, de:
http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/384709/AGG_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- **González Moreno, P.M.** (2013). *El maltrato entre iguales por abuso de poder (bullying), buscando las raíces*. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado 3 febrero, 2019, de:
https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/14307/66872_Gonzalez%20Moreno%20Pedro%20Miguel.pdf?sequence=1

- **Gutiérrez Marco, A.** (2015). *Ciberacoso: propuesta de intervención*. (Tesis Doctoral). Universidad Jaime I. Valencia. Recuperado 15 enero, 2019, de:
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/151625/TFM_2014_gutierrezA+.pdf?sequence=1

- **Hernández García, S.** (2015). *Acoso escolar: estrategias para una clase en armonía desde las ciencias*. (Trabajo Fin de Grado). Universidad de Valladolid. Recuperado 3 febrero, 2019, de:
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/14642/1/TFG-G%201419.pdf>

- **Larsson, A.** (2008). *La Historia Conceptual del “Mobbing”*. Departamento de Estudios Históricos, Filosóficos y Religiosos. Universidad de Umea. Suecia.

- **Martínez Rodríguez, J.M.** (2017). *Acoso escolar: bullying y cyberbullying*. Ed. Bosch Editor.

- **Morillas, D.L, Patró, R.M Y Aguilar, M.M.** (2014). *Victimología: un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización*. Ad. Dykinson S.L, Madrid.

- **Muñoz Vivas, F.** (2000). *Adolescencia y Agresividad*. (Tesis Doctoral). Facultad de psicología, Universidad Complutense de Madrid. Recuperado 15 febrero, 2019, de: <http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/4/S4017401.pdf>

- **Palomera Pescador, J.E Y Fernández Domínguez, M.R.** (2001). La violencia escolar: un punto de vista global. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (41), 19-38. México. Recuperado 15 febrero, 2019, de: <http://www.redalyc.org/html/274/27404103/>

- **Pérez Vallejo, A.M Y Pérez Ferrer, F.** (2016). *Bullying, cyberbullying y acoso con elementos sexuales: desde a prevención a la reparación del daño*. Ed. Dykinson S.L.

- **Pujol Fernández, R.** (2015). *Violencia escolar y bullying en el centro de educación secundaria: propuesta de intervención*. (Trabajo Fin de Grado). Universitat de Barcelona. Recuperado 5 marzo, 2019, de: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/95821/1/TFG_Raquel_Pujol_2015.pdf

- **Sullivan, K.** (2005). *Bullying en la enseñanza secundaria: el acoso escolar: como se presenta y cómo afrontarlo*. Barcelona: CEAC.

- **Universidad Internacional de Valencia.** *Los perfiles, tipo en el bullying, víctima, agresor, instigadores y espectadores pasivos.* Recuperado 27 enero, 2019 de: <https://www.universidadviu.es/los-perfiles-tipo-en-el-bullying-victima-agresor-instigadores-y-espectadores-pasivos/>

- **Valdez Figueroa, I.** (2008). *Violencia escolar: maltrato entre iguales en escuelas secundarias de la zona metropolitana de Guadalajara. Informe de estudio.* México. Recuperado 4 febrero, 2019, de: http://cvsp.cucs.udg.mx/drupal6/documentos/violencia_escolar_libro.pdf

- **Varilla Garay, R.M.** (2012). *Violencia, victimización y cyberbullying en adolescentes escolarizados: una perspectiva desde el Trabajo Social.* (Tesis doctoral). Universidad Pablo Olavide. Sevilla. Recuperado 20 febrero, 2019, de: <https://www.uv.es/lisis/rosavarela/tesis-rosa-varela.pdf>

- **Velasco Fernández, R.** (2014). *La agresividad desde el punto de vista de la psiquiatría.* México.

10. ANEXOS

10.1. ANEXO I: Cuestionario alumnado

1. Curso:

--

2. Sexo:

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Chico	
Chica	

3. ¿Te sientes feliz en tu colegio?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Nada	
Poco	
A veces	
Bastante	
Mucho	

4. ¿Cómo te llevas con tus compañeros y compañeras?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Muy bien	
Bien	
Regular	
Mal	

5. ¿Cuándo llega un/a niño/a nuevo/a de otro país juegas con él/ella?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Siempre	
A veces	
Nunca	

6. ¿Cuándo un/a compañero/a tiene un problema le ayudas?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Siempre	
A veces	
Nunca	

7. ¿Se pelean o discuten los niños/ niñas en tu colegio?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Nada	
Poco	
A veces	
Bastante	
Mucho	

8. Los conflictos más frecuentes en mi clase son:

Marca con una X en los recuadros en blanco que corresponda, elige los tres conflictos más frecuentes en tu clase.

Malas maneras o faltas de respeto de alumnos a profesores	
Agresiones, gritos, malos modos entre alumnos	
Destrozo de objetos y materiales	
Conflictos entre profesores	
Malas maneras o faltas de respeto de profesores a alumnos	
Alumnos que impiden que se dé la clase con normalidad	
Quitar las cosas a otros/as niños/as	

9. ¿Cuándo se da algún conflicto de los anteriores, tú hablas con algún/a profesor/a?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Siempre	
A veces	
Nunca	

10. ¿Los profesores qué hacen en esas situaciones?

--

11. ¿Suelen ir tus padres o tutores al colegio?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Mucho	
Lo normal	
Poco	
Nada	

12. Si van, ¿Para qué lo hacen?

10.2. ANEXO II: Cuestionario profesorado

1. Sexo:

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Masculino	
Femenino	

2. Tutor/a:

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Sí	
No	

3. Años de experiencia de docente:

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Menos de 1 año	
De 1 a 10 años	
De 10 a 20 años	
De 20 a 30 años	
Más de 30 años	

4. Considera que la convivencia en su centro escolar es:

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	
Muy mala	

5. ¿Tiene formación en convivencia escolar?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Sí	
No	

6. Con qué frecuencia se dan estas situaciones en sus clases:

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

	Infrecuente	Poco frecuente	Frecuente	Muy frecuente
Desobedecer y no respetar al profesor				
No cumplimiento de normas de clase				
Interrumpir, molestar y no dejar dar la clase al profesor				
Obedecer y respetar al profesor				
Negarse a hacer las tareas				
Cumplimiento de normas de comportamiento				
Llegar tarde a clase				
Entrar y salir de clase sin permiso				
Absentismo				
Hacer las tareas				
Atender a las explicaciones				
Provocar, ridiculizar o insultar a profesores				

7. Con qué frecuencia se dan estas situaciones en su centro:

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

	Infrecuente	Poco frecuente	Frecuente	Muy frecuente
Profesores tratan correctamente a alumnos				
Buena relación entre padres o tutores con profesores				
Disputas, faltas de entendimiento y colaboración con los padres				
Trabajo en equipo entre el profesorado				
Trabajo en equipo entre los padres				
Trabajo en equipo entre padres y profesores				
Disputas, faltas de entendimiento y colaboración entre profesores				

8. ¿En qué medida los profesores conocen los problemas de convivencia de los alumnos?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Nada frecuente	
Poco frecuente	
A veces	
Bastante frecuente	
Muy frecuente	

9. Con qué frecuencia ha observado este tipo de conductas entre los alumnos de su centro:

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

	Infrecuente	Poco frecuente	Frecuente	Muy frecuente
Agresiones físicas				
Amenazas				
Insultos				
Obligaciones a hacer cosas que otro no quiere				
Robar dinero o material				
Trabajar en equipo				
Ayudar a algún compañero en tareas de clase				
Poner motes				
Reírse de otro compañero				
No tener en cuenta a algún compañero o excluirlo de un grupo de amigos				
Decir mentiras o rumores de alguien				
Ayudar a algún compañero en sus problemas personales				

10. ¿Cuándo los profesores os enteráis de ciertos problemas de convivencia, qué haces?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda, puedes elegir más de una.

Regañas y castigas al culpable o a los culpables	
Hablas con los padres de los menores que han tenido el conflicto	
Hablas con los menores que han intervenido en el conflicto	
Lo comunicas a la Dirección para tomar la mejor decisión	

11. ¿Cuenta tu centro con los medios adecuados (tiempo, espacio, formación, mediador cualificado...) a la hora de solucionar situaciones de acoso escolar?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Sí	
No	
En caso de no ¿Por qué?	

12. ¿En qué medida te sientes capacitado/a para la intervención de situaciones de maltrato y acoso entre compañeros?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Muy capacitado/a	
Capacitado/a	
Poco capacitado/a	
Nada capacitado/a	

13. ¿Qué tipo de formación echa en falta sobre este ámbito?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda, puedes marcar más de una.

Formaciones teóricas	
Formaciones prácticas	
Encuentros entre profesores, familias y alumnos para tratar este tema	
Formación en mediación	
Otros (especifique cual):	

10.3. ANEXO III: Cuestionario padres

1. Sexo:

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

2. Número de hijos/as y edad de cada uno de ellos/as:

Número de hijos	Edad
1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cómo consideras que es la convivencia en el centro escolar de tu hijo/a?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Muy mala	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Normal	<input type="checkbox"/>
Bastante buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cómo es tu relación con el equipo directivo del centro?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Muy mala	
Mala	
Normal	
Bastante buena	
Muy buena	

5. ¿Cómo es tu relación con los profesores/as en general?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Muy mala	
Mala	
Normal	
Bastante buena	
Muy buena	

6. ¿Cómo es tu relación con el/la tutor/a de su hijo este curso?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

Muy mala	
Mala	
Normal	
Bastante buena	
Muy buena	

7. **¿Qué situaciones de conflicto has observado en el centro escolar de tu hijo/a?**

--

8. **¿Cuáles son los problemas que suceden de manera más habitual en el centro escolar?**

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda, puedes marcar más de una.

Enfrentamientos entre alumnos y profesores	
No se respetan las normas	
Malas palabras en clase	
Los/las alumnos/as se insultan	
Los/las alumnos/as se pelean	
Hay enfrentamientos entre diferentes grupos de alumnos	
Hay niños/as que no están integrados y se sienten solos/as	
Los/las alumnos/as se piensan que los/las profesores/as no les entienden	
Los/las profesores/as no ocupan mucho tiempo en mejorar la convivencia escolar entre los alumnos	
Otros (indica cual):	

9. **¿Cuál de las situaciones anteriores le afectan de manera personal a tu hijo/a?**

--

**10. ¿Conoces las normas de convivencia del centro escolar y cómo se aplican?
¿Cuál es tu opinión sobre ellas?**

11. ¿Con qué frecuencia participas en la vida social del centro escolar de tu hijo/a?

Marca con una X en el recuadro en blanco que corresponda.

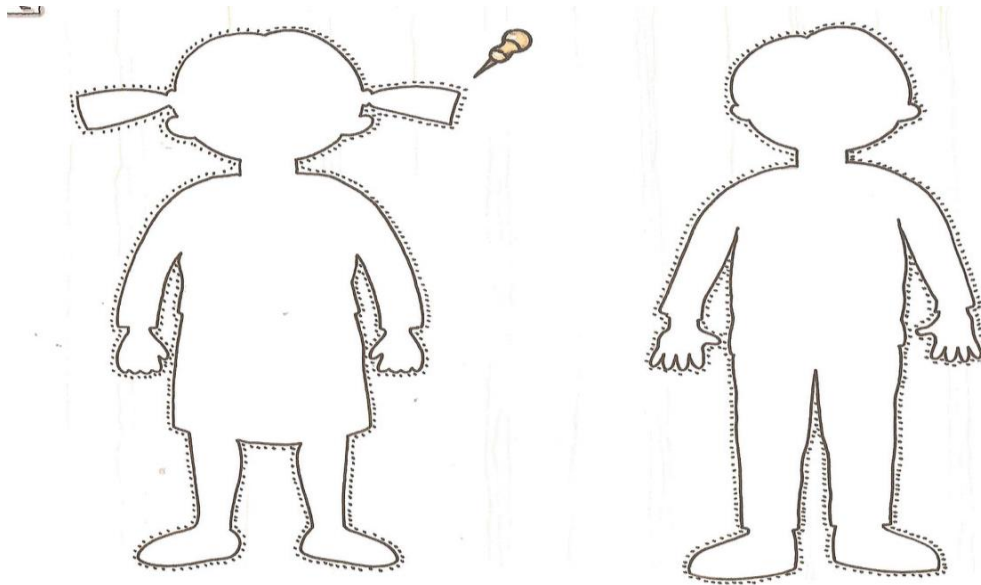
Nada frecuente	<input type="checkbox"/>
Poco frecuente	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Bastante frecuente	<input type="checkbox"/>
Muy frecuente	<input type="checkbox"/>

12. ¿En qué participas?

13. ¿Cómo o en qué podrían mejorarse aspectos de la convivencia en el centro escolar?

10.4. ANEXO IV: Materiales para las actividades

Silueta para actividad “Educando en valores”



Historia de la alumna C. H. para actividad “Un caso real”

“Empecé a sufrir acoso a los 8 años. Yo cursaba tercero de primaria. Era una niña extremadamente tímida y cerrada por lo que supongo que ya tenía una predisposición a que me acosaran. Ir a la escuela para mí era horrible, aparte de que sacaba malas notas, me sentía extremadamente sola, apartada y marginada. Veía a todos los niños sonriendo, divertirse en el recreo, yo estaba la mayoría de veces sola. Empecé a experimentar ansiedad y empecé a comer. Llegaba del colegio y comía a todas horas, gracias a eso llenaba mi vacío, llenaba mi miedo, apartaba mi dolor, y por algunos momentos me sentía mejor. ¿Qué pasó? Engordaba y cuanto más subía de peso, más recibía insultos de "gorda", "fea", "rara" como también de "inútil", "no sirves", "eres tonta", "poco harás" etc.

Así comienza C. H. a contar su historia. Durante ocho años fue víctima del acoso de sus compañeros de colegio. Lo que comenzó con motes e insultos, fue derivando en una espiral que acabó con su autoestima. **“Siempre me han etiquetado, siempre me han juzgado, no me sentía querida en la escuela y huía. Huía de mí, huía de los que querían ayudarme y huía de aquellos que trataban de entender el porqué de mi carácter tan callado, por así decirlo”.**

Se convirtió en una persona aún más introvertida, se aisló de todos y de sí misma. A los once años decidió integrarse en un grupo, pero tropezó con una líder que manejaba a los demás, y los insultos y vejaciones continuaron. "Me levantaba cada mañana, me miraba al espejo y literalmente no me soportaba. Me sentía mal con mi cuerpo, con mi cara, con mi cabello, con mi piel, con mi voz. Me sentía un obstáculo y un problema, sentía que nada tenía sentido, que nada me llenaba ni me hacía feliz. La chica que nunca tiene problemas, la chica que puede soportar que la insulten cada día, la chica que permitía que le quitaran la silla y se cayera de espaldas... Aquella chica que gritaba en silencio y nunca era escuchada".

Porque, como tantas víctimas, nunca se lo contó a nadie. C.H. se callaba su sufrimiento, algo de lo que ahora se arrepiente. "Me arrepiento cada día por no haber dicho las cosas en su momento. El acoso me ha traído muchos problemas, algunos de ellos graves, que han puesto en riesgo mi salud. Mis padres han sufrido siempre por mí. Me apena mucho no haber sido capaz de decirlo en su momento, me apena haberlo callado. El acoso me había silenciado y cuando quería confesar algo, lo hacía a cuentagotas. Pero me rendí. Me dije a mí misma: `puedes con esto, es una situación absurda, ¿para qué preocuparlos?'. Hoy, anima a todos los que sufren acoso a contárselo a sus padres.

El maltrato marcó su periodo escolar, en especial la educación primaria. Fue al cambiar de centro para iniciar el Bachillerato cuando se dio cuenta de sus heridas y empezó a hablar. "Yo creía que no podría hacer nada en la vida, que jamás podría acabar el bachillerato, ni siquiera empezarlo, creía que jamás llegaría a la universidad. Creía que era totalmente inútil, porque así me lo habían hecho creer. Al comenzar el bachillerato de ciencias, gracias al ánimo de mis padres, fui creciendo como persona y levanté cabeza". Sus profesores también la ayudaron. "Me superé a mí misma, me di cuenta de que podía ser una estudiante excelente, que podía llegar a la universidad, y por primera vez me sentí feliz por estudiar. Guardo un profundo amor a este instituto y a sus profesores, porque gracias a muchos de ellos sigo teniendo fe en la educación como también siento un gran respeto por la profesión de docente".

Su testimonio, ayuda a los demás.

C.H. volcó su historia y sufrimiento en un trabajo de investigación de Bachillerato, con el que ganó el premio Consell Social en temáticas de juventud de la Universidad de Girona. Acompañó su trabajo con un vídeo al que puso por título "El dolor silencioso", realizado a partir de fragmentos de grabaciones encontradas en la Red, con testimonios de otros chicos que también habían sido víctimas de acoso.

C.H. considera que su sufrimiento no fue en balde, y que eso le ha permitido entender mejor a los demás. A partir de su trabajo, empezó a adentrarse en el problema del acoso para poder ayudar a otros que también lo padecían. Una dedicación que sigue hoy en día, a través del proyecto Rompe el Silencio (www.silenciosamente.com), premiado por la Fundación Telefónica. Un proyecto con el que ya llega a países como Perú, Ecuador, Argentina o México, donde asesora a menores que son o han sido víctimas del acoso. Con él, imparte charlas y talleres en institutos, da clases de educación emocional y conciencia a los jóvenes de la importancia de descubrir sus sentimientos. "Gracias a ellas he detectado casos de acoso como también he inspirado a otros jóvenes a que no se rindan con sus sueños"

Ella se siente recuperada, "ya no sufro ansiedad ni pensamientos depresivos. Realmente puedo decir que me encontraba en una situación muy, muy grave. Sólo quiero decir que el silencio no trae nada bueno, que las heridas sólo se sanan si hablamos y nos dejamos ayudar. Ahora, con la distancia del tiempo lo veo de otro modo, tuve la libertad de tomar otro camino y cortar las cadenas". Reconoce eso sí, que le han quedado algunas secuelas y miedos que no le impiden seguir adelante.

Ella asegura que no guarda rencor por los que no se dieron cuenta de lo que estaba sufriendo. Sus acosadores tampoco fueron sancionados. **Dice que sólo quiere luchar porque las víctimas salgan del silencio.** Pero alerta de que el acoso trae problemas asociados. Suicidios, depresiones, trastornos alimentarios... "¿Es hora de hacer algo, no crees?", pregunta.

Listado para actividad “Derechos y normas”

DERECHOS	NORMAS
<ul style="list-style-type: none">- A que me llamen por mi nombre.- A que no me insulten.- A que no me peguen.- A que no escondan mis cosas: cuaderno, estuche, mochila, abrigo.- A que no se ría nadie cuando de mi opinión.- A pedir ayuda al profesor o al compañero.- A ser diferente.- A ser feliz.	<ul style="list-style-type: none">- Stop a los motes, insultos, pegar.- Pedir ayuda con la palabra mágica: “Por favor cuando puedas” y con el gesto mágico (la sonrisa).- Dar las gracias.- Pedir perdón si hacemos daño.- Levantar la mano para hablar.- Esperar turno de palabra.- Hablar sin chillar.- Escuchar a los demás.- No reírme cuando otro compañero hable, exprese su opinión.- Las opiniones no son buenas, ni malas, son diferentes.- Ayudar al compañero:<ul style="list-style-type: none">▪ Le prestamos material.▪ Si se cae, le damos la mano, y le ayudamos a levantarse.▪ Si le vemos solo, le hablamos.▪ Si no sabe hacer los ejercicios.▪ Hacer felices a los demás.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recibida del Colegio Apóstol Santiago (actualizada en 2019).

Para la actividad de “Vídeo”

La cadena de la empatía: <https://youtu.be/Kv3LxHBSN3Y>