

PERCEPCIÓN DE UN GRUPO DE LÍDERES ESTUDIANTILES SOBRE LA  
INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA ESCOLAR EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
COMERCIAL DE ENVIGADO AÑO 2012

LICETH MARIN GALEANO  
YULIANA HERNÁNDEZ HOLGUÍN  
SANDRA MILENA VILLADA SANTAMARÍA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
ENVIGADO  
2013

PERCEPCIÓN DE UN GRUPO DE LÍDERES ESTUDIANTILES SOBRE LA  
INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA ESCOLAR EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
COMERCIAL DE ENVIGADO AÑO 2012

LICETH MARIN GALEANO  
YULIANA HERNÁNDEZ HOLGUÍN  
SANDRA MILENA VILLADA SANTAMARÍA

Trabajo de grado para optar al título de psicólogas

Asesora Metodológica  
Gladys Montoya

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
ENVIGADO  
2013

Percepción de un grupo de líderes estudiantiles sobre la intervención de la violencia  
escolar en la Institución Educativa Comercial de Envigado año 2012

Liceth Marín Galeano  
Yuliana Hernández Holguín  
Sandra Milena Villada Santamaría

Institución Universitaria de Envigado  
Facultad de Ciencias Sociales  
Programa de psicología  
Envigado  
2013

## Dedicatoria

A toda la comunidad académica de la institución Educativa Comercial de Envigado por permitirnos trabajar con ellos y entregar a sus estudiantes un poco de nuestro conocimiento.

A nuestras familias, profesores y amigos por estar apoyándonos y acompañándonos durante todo nuestro proceso de formación.

A todas las personas que por algún motivo estuvieron y contribuyeron en la construcción de este trabajo.

## Agradecimientos

Hoy agradecemos a todas las personas e instituciones que acompañaron nuestro proceso de formación y producción de nuestro trabajo de grado.

A ese ser supremo que va constante día a día en nuestro camino.

Reconocemos la disposición y el apoyo de la Institución Educativa Comercial de Envigado, al cuerpo estudiantil, al anterior Rector Gustavo Arroyave, a la Coordinadora Académica, Sofía Inés Correa, al Coordinador de Disciplina, Jorge Iván Lezcano.

A los psicólogos María Rocío Arias y Ricardo Moreno, por sus esfuerzos y constante apoyo en la elaboración del anteproyecto de este trabajo.

Para finalizar agradecer de forma muy especial a nuestra asesora de trabajo de grado, Psicóloga Clínica y Maestra, Gladys Montoya, por entregarnos en cada asesoría todo su conocimiento con un toque de amor y pasión por su labor, por su dedicación, disposición, paciencia y preocupación durante todo el proceso de elaboración del presente trabajo.

| Contenido   | Pág. |
|---|------|
| Introducción  | 15   |
| Presentación del trabajo de grado   | 16   |
| Planteamiento del problema  | 16   |
| Objetivos   | 17   |
| <i>Objetivo general</i>   | 17   |
| <i>Objetivos específicos</i>  | 17   |
| Justificación   | 18   |
| Diseño metodológico   | 20   |
| <i>Enfoque de la Investigación</i>  | 20   |
| <i>Definición operacional de variables</i>  | 21   |
| <i>Población</i>  | 22   |
| <i>Muestra</i>  | 23   |
| <i>Fuente y registro de datos</i>   | 23   |
| <i>Instrumentos y técnica de recolección de información</i>                                 | 25   |
| <i>Recolección y procesamiento de la Información</i>  | 26   |
| Presupuesto   | 27   |
| Cronograma  | 30   |
| Marco de referencia   | 31   |
| Antecedentes  | 31   |
| Marco conceptual  | 34   |
| <i>Psicología educativa</i>   | 34   |
| <i>El maltrato entre escolares en el contexto de las conductas de acoso</i>                 | 38   |
| <i>Estudio exploratorio sobre el fenómeno del “Bullying” en la ciudad de Cali, Colombia</i> | 39   |
| Marco teórico   | 39   |
| <i>Definición del fenómeno del acoso escolar</i>  | 39   |
| <i>Relaciones con los compañeros</i>  | 42   |

|   |    |
|---|----|
| <i>Problemas de disciplina</i>  | 43 |
| <i>Desarrollo de la conducta agresiva</i>   | 44 |
| <i>Síndrome normal de la adolescencia</i>   | 45 |
| <i>Contradicciones sucesivas en todas las manifestaciones de la conducta</i>                      | 46 |
| <i>El perfil exacto de un acosador</i>  | 46 |
| <i>Maltrato entre iguales: una propuesta de intervención en un centro de educación secundaria</i> | 47 |
| <i>Victimización escolar y clima socio-familiar</i>   | 48 |
| <i>El triángulo del acoso escolar: acosadores, víctimas y espectadores</i>                        | 53 |
| <i>Conflicto en la escuela: un camino de aprendizaje para la convivencia</i>                      | 57 |
| Marco legal   | 60 |
| Análisis de resultados  | 62 |
| Discusión   | 65 |
| Familia   | 65 |
| Institución Educativa   | 67 |
| Conclusiones  | 73 |
| Recomendaciones   | 74 |
| Referencias   | 76 |
| Anexos  | 80 |

## Lista de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Presupuesto Global del trabajo de grado           | 27   |
| Tabla 2. Cronograma de actividades detallado por semestres | 30   |

## Lista de figuras

|   | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Mapa Categorical                                  | 25   |
| Figura 2. Situaciones que viven los estudiantes en el hogar | 62   |

## Glosario

**Agresión:** Comportamiento cuyo objetivo es la intención de hacer daño u ofender a alguien, ya sea mediante insultos o comentarios hirientes o bien físicamente, a través de golpes, violaciones, lesiones, etc. La agresión hay que diferenciarla de la violencia, con la que está muy relacionada.

**Conciliación:** La conciliación es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

**Cooperación:** Colaboración con otro u otros para un mismo fin.

**Diálogo:** Discusión de distintos puntos de vista para intentar lograr un acuerdo o un acercamiento entre posturas.

**Familia:** Grupo de personas emparentadas entre sí que viven juntas o en lugares diferentes, y especialmente el formado por el matrimonio y los hijos.

**Intervención:** Intervención es la acción y efecto de intervenir. Este verbo hace referencia a diversas cuestiones. Intervenir puede tratarse del hecho de dirigir los asuntos que corresponden a otra persona o entidad.

**Mediación:** Intervención en una discusión o enfrentamiento para encontrar una solución. La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, **el mediador**.

**Respeto:** Cuando establecemos cualquier tipo de comunicación con otra persona, la primera premisa es aceptar la dignidad de esta persona como tal, sin prejuicios ni

discriminaciones, y entender que puedan tener pensamientos y opiniones distintos a los nuestros. Esto no implica que no podamos discutir o combatir estas opiniones, pero siempre respetando a la persona.

**Valores:** Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud.

## Resumen

En el presente trabajo se da lugar al desarrollo de una investigación de enfoque cualitativo acerca de la problemática del *bullying*, también llamado acoso escolar o matoneo. Este fenómeno ha permeado de manera preocupante el entorno escolar, tanto en instituciones educativas de carácter privado como público; afectando a chicos y chicas, generando una gran preocupación a nivel familiar y social, a raíz de las graves consecuencias a que ha conllevado esta práctica, especialmente para las víctimas, traducidas, en bajo rendimiento escolar, deserción, baja autoestima, aislamiento, timidez, intentos de suicidio y consumación del mismo.

En este sentido, el objetivo de este trabajo fue determinar la percepción que tienen los líderes estudiantiles de los grados de sexto a once sobre la intervención de la violencia escolar o *bullying* que se presenta en la Institución Educativa Comercial de Envigado en el año 2012. Para ello, se recurrió a una muestra de 12 estudiantes, que han sido agresores y/o víctimas en el entorno escolar de *bullying* y a quienes se les aplicó una entrevista semiestructurada y una encuesta, dirigidas a determinar cómo se afrontan los conflictos a nivel familiar y si ello explica las manifestaciones agresivas en el colegio y por otro lado, cómo perciben la intervención del colegio ante este fenómeno.

Los resultados encontrados muestran que en la mayoría de los hogares de los estudiantes encuestados, se recurre al diálogo como mecanismo para afrontar los conflictos y que existe una buena convivencia. Por otro lado, las preguntas que abordaron el ambiente escolar, ponen de manifiesto que los estudiantes frecuentemente se ven sometidos a maltrato verbal y físico y la percepción que tienen de la intervención de la institución frente a las manifestaciones de *bullying*, es que ésta es deficiente, pues se limita a aplicar lo estipulado en el Manual de Convivencia; medidas que resultan básicamente sancionatorias y poco eficaces, pues no se implementan estrategias constructivas, donde se involucre no sólo a los estudiantes comprometidos en el fenómeno (Agresores, víctimas, espectadores),

sino a toda la comunidad educativa (estudiantes, docentes, padres de familia).  
Manifiestan que requieren programas de prevención/actuación a largo plazo,  
basadas en la conciliación y negociación y no en la sanción, evitando con ello la  
perpetuación del fenómeno. Así mismo, se detectó que algunos estudiantes tienen  
un papel dual ante este fenómeno: son agresores y víctimas.

Palabras Claves: Acoso Escolar, Percepción, Víctima, Agresor, Observador, Familia,  
Sociedad, Entorno, Intervención, Líderes Estudiantiles

## Abstract

In the present work leads to the development of a qualitative research focus on the problem of bullying, also called bullying or bullying. This phenomenon has permeated so troubling the school environment, educational institutions both private and public, affecting boys and girls, causing great concern to family and social level, because of the serious consequences that this practice has led, especially for the victims, translated in poor school performance, dropout, low self esteem, isolation, shyness, suicide attempts and completion thereof.

In this sense, the aim of this study was to determine the perception of student leaders in grades six through eleven on the intervention of school violence or bullying that occurs in Envigado Commercial Educational Institution. For this, we used a sample of 12 students, who have been perpetrators and / or victims of bullying the school environment and who answered a semistructured interview and a survey aimed at determining how conflicts are dealt at the family and if this explains the aggressive manifestations in school and on the other hand, how they perceive the school's intervention in this phenomenon.

The results show that most of the students surveyed households, we resort to dialogue as a mechanism to deal with conflict and that there is a good living.

Moreover, the questions addressed the school environment show that students often are subjected to verbal and physical abuse and the perception of the institution's intervention against the manifestations of bullying is that it is poor therefore limited to implementing the provisions of the Student Handbook, measures that are basically punitive and ineffective, because constructive strategies are not implemented, which involves not only the students involved in the phenomenon (Aggressors, victims, bystanders) but the whole school community (students, teachers, parents). They say that prevention programs require / long-term performance based on conciliation and negotiation rather than punishment, thereby avoiding the perpetuation of the phenomenon. Also, it was found that some students have a dual role in this phenomenon: they are aggressors and victims.

Keywords: Bullying, perception, victim, aggressor, observer, family, society, environment, intervention, student leaders

## Introducción

Este trabajo es realizado con el fin de abordar todas aquellas situaciones de acoso a las que se encuentran expuestos los estudiantes de la Institución Educativa Comercial de Envigado durante el año 2012, y que por ende los están afectando tanto física, verbal, mental y emocionalmente.

El desarrollo de este se lleva a cabo mediante la puesta en práctica de los conocimientos teóricos y también por medio de una investigación realizada en la Institución Educativa Comercial de Envigado, la cual se basa en las necesidades que ésta como institución educativa presenta.

Mediante una serie de observaciones y recopilación de información, se pudo detectar que una de las problemáticas que se presenta en dicha institución, es el acoso escolar o también llamado fenómeno *bullying*, por lo cual en el presente trabajo definiremos todo lo relacionado con este tema.

El fenómeno *Bullying* es una palabra que está de moda debido a los numerosos casos de persecución y de agresiones que se están detectando en las escuelas y colegios, y que están llevando a muchos escolares a vivir situaciones verdaderamente aterradoras. (Guía infantil, 2010).

Este fenómeno puede empezar desde una simple broma mal intencionada hasta convertirse en violencia, lo que está generando en los centros educativos un alto índice de agresión tanto física como verbal, provocando así en los victimarios poder y abuso, y en las víctimas miedo. Quienes padecen este tipo de agresión son personas calladas, aisladas, temerosas. Esta problemática que hoy en día se está evidenciando en instituciones (colegios e institutos), está llevando a las víctimas a una situación desesperada que lamentablemente procuran y optan por llevarlo solos, aliándose así de su peor enemigo que en este caso es el silencio, ya que se sienten amenazados y acorralados en su propio entorno; en este caso en el educativo.

## Presentación del trabajo de grado

### Planteamiento del problema

Acoso escolar es una palabra que está de moda debido a los numerosos casos de persecución y de agresiones que se están detectando en las escuelas y colegios, y que están llevando a muchos escolares a vivir situaciones verdaderamente aterradoras. (Teresa, 2010; Guía infantil, 2010).

Este fenómeno puede empezar desde una simple broma mal intencionada hasta convertirse en violencia, lo que está generando en los centros educativos un alto índice de agresión tanto física como verbal, provocando así en los victimarios poder y abuso, y en las víctimas miedo. Generalmente quienes padecen este tipo de agresión son personas calladas, aisladas, temerosas. Esta problemática que hoy en día se está evidenciando en instituciones educativas, está llevando a las víctimas a una situación desesperada que lamentablemente procuran y optan por llevarlo solos, ya que se sienten amenazados y acorralados en su propio entorno. El acoso escolar o *bullying*, es un fenómeno expuesto por Dan Olweus (1993), citado por Zabaraín y Sánchez (2009) para definir una forma de maltrato verbal, físico o psicológico, intencionado entre pares, que ha tenido su mayor protagonismo en los últimos años en el entorno escolar. Se diferencia de otras conductas violentas que un alumno puede recibir o ejercer en determinado momento, por formar parte de un proceso con cuatro características que incrementan su gravedad:

- a. No se limita a un acontecimiento aislado, sino que se repite y prolonga durante cierto tiempo, con el riesgo de hacerse cada vez más grave.
- b. Se produce en una situación de desigualdad entre el acosador y la víctima, debido generalmente a que “el acosador” suele estar apoyado en un grupo que le sigue en su conducta violenta, mientras que la principal característica de “la víctima” es que está indefensa, no puede salir por sí misma de la situación de acoso.

c. Se mantiene, debido a la ignorancia o pasividad de las personas que rodean a los agresores y a las víctimas sin intervenir directamente. Puesto que si se intervendría en las primeras manifestaciones de violencia, éstas no se repetirían ni llegarían a convertirse en un proceso continuado de acoso.

d. Suele implicar diversos tipos de conductas violentas iniciándose, generalmente, con agresiones de tipo social y verbal e incluyendo después coacciones y agresiones físicas.

Si bien la escuela es consciente de esta problemática, como ente educativo genera diversas intervenciones, pese a ello el fenómeno pareciera no disminuir, por lo tanto desde el lugar de los líderes estudiantiles, pertenecientes a los diferentes grados de secundaria (desde sexto a once), de la Institución Educativa Comercial de Envigado, se da lugar a la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuál es la percepción de un grupo de líderes estudiantiles sobre la intervención de la violencia escolar en la Institución Educativa Comercial de Envigado año 2012?**

## Objetivos

### *Objetivo general*

Analizar la percepción que tiene un grupo de líderes estudiantiles sobre la violencia en la escuela y su intervención en la Institución Educativa Comercial de Envigado año 2012.

### *Objetivos específicos*

- Explorar la percepción de un grupo de líderes estudiantiles sobre la violencia escolar
- Describir la percepción de un grupo de líderes estudiantiles sobre la intervención de la escuela sobre la violencia escolar.
- Describir la percepción de un grupo de líderes estudiantiles sobre la pertinencia de la intervención frente a la violencia escolar.

## Justificación

Con frecuencia la violencia en la escuela se asocia a situaciones como indisciplina, robos, peleas y destrucción del material y de la infraestructura de las instituciones educativas.

El acoso escolar es un tipo de violencia que se manifiesta por agresiones psicológicas, físicas o sociales, repetidas, que sufre un niño en el entorno escolar por sus compañeros. Para distinguir el acoso escolar de otras acciones violentas, como por ejemplo, una pelea entre compañeros, es necesario reconocer dos características que identifican el acoso escolar. La primera es la existencia intrínseca de una relación de poder (dominio-sumisión) que tiene uno o varios agresores sobre otro que es el agredido o acosado. La segunda es que, en el acoso, las situaciones de agresión se presentan en forma reiterada. La definición de acoso escolar de Piñuel y Oñate (2007) es la siguiente:

Es un continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un niño por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de someterlo, opacarlo, asustarlo, amenazarlo y que atentan contra la dignidad del niño (La violencia y sus manifestaciones silenciosas entre los jóvenes).

Un niño acosado puede presentar depresión, temor, baja autoestima, aislamiento y sentimientos de rechazo. Estas y otras características afectan su vida diaria, su desarrollo personal y, en general, todas sus actividades. El acoso puede incluso impulsar al alumno a tomar decisiones extremas como el suicidio.

A partir de un ejercicio investigativo se podrá tener un conocimiento claro y conciso de todas aquellas posibles causas que generan este tipo de conflictos en la Institución Educativa Comercial de Envigado.

La elaboración de este proyecto investigativo se realizará con el fin de permitirle a la institución tener mayor conocimiento de las situaciones de agresión y acoso escolar que se han ido manifestando al interior del colegio, problemática que afecta a gran parte de la población estudiantil, especialmente los grados inferiores, pero en

este caso se abordará a los líderes estudiantiles desde el grado sexto a once, para conocer la perspectiva que tienen frente al acoso escolar, lo que permitirá, realizar como una especie de cuadro comparativo donde se dé lugar a cada una de las opiniones y conocimientos que los estudiantes tienen frente al fenómeno.

De esta manera se podrá determinar cuál es la población más vulnerable frente a los conflictos de violencia, sea esta física y/o verbal.

En este tipo de fenómenos los docentes, los padres de familia, directivas también juegan un papel muy importante, ya que ellos como figura de autoridad son los que deben intervenir de manera neutral y objetiva en este tipo de conflictos que están acabando cada vez más con la tranquilidad de los estudiantes que de alguna manera u otra se están viendo involucrados sea de manera directa o indirecta.

Es pertinente tener presente que este tipo de agresiones suele darse, entre otras razones, por la debilidad del otro y por su apariencia o rasgos físicos.

Es en este momento donde buscamos motivar a los docentes a que se sumen a una campaña para prevenir, atender y erradicar el acoso escolar de las instituciones educativas, y en especial en el ámbito del salón de clases, ya que constituye un problema grave que no ha recibido una adecuada atención. El docente no es el único que debe preocuparse de esta situación, también los directivos, los estudiantes, los padres, en fin toda la comunidad educativa.

Es importante tener en cuenta que estas situaciones de abuso, maltrato, casi siempre se dan en el salón de clases, ya que es allí donde la mayoría de las veces las personas suelen ser agredidas, física y verbalmente; pero también se usan métodos como acciones contra los objetos personales de sus víctimas (robo, daños, etc.).

Ante estas situaciones de acoso que hoy se dan en las instituciones educativas, los docentes pueden intervenir de tal manera que generen espacios de convivencia e interacción entre la comunidad estudiantil. Pero la labor no solo es de los profesores sino que también la buena convivencia y los buenos ejemplos comienzan en casa.

Abordar todas aquellas situaciones de acoso a las que se encuentran expuestos los estudiantes de la Institución Educativa Comercial de Envigado, y que por ende los están afectando tanto física, verbal, mental y emocionalmente.

El desarrollo de este proyecto se lleva a cabo mediante la puesta en práctica de los conocimientos teóricos y también por medio de una investigación realizada en la institución Educativa Comercial de Envigado, la cual se basa en las necesidades que ésta como institución educativa presenta.

Mediante una serie de observaciones y recopilación de información se pudo detectar que una de las necesidades que se presenta en dicha institución es el acoso escolar. Por lo cual en el presente trabajo definiremos todo lo relacionado con este tema.

## Diseño metodológico

### *Enfoque de la Investigación*

#### *El enfoque investigativo es cualitativo*

Grinnell (1997), citado por Sampieri, manifiesta que:

El enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis.

La investigación cualitativa se basa en el uso de métodos, como las descripciones y las observaciones para recopilar toda la información necesaria para llevar a cabo el desarrollo de dicha investigación, es un proceso flexible (Sampieri, 2003, p. 10 y 11)

La investigación cualitativa da profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente o entorno, los detalles y las experiencias únicas. También aporta un punto de vista "fresco, natural y holístico" de los fenómenos, así como flexibilidad.

El estudio cualitativo de casos se enfoca más en comprender el fenómeno desde lo personal, desde la interacción con el medio, desde cómo son los comportamientos, actitudes, maneras de pensar de las personas. (Sampieri, 2003, p. 19).

### *Definición operacional de variables*

#### *La conciliación*

Es el proceso mediante el cual dos personas que se encuentran involucradas en un conflicto deciden, mediar y darle solución a este de buena manera expresando así sus emociones y necesidades; para esta mediación debe haber una tercera persona que es el conciliador, quien busca de la manera más adecuada que ambas partes lleguen a un mutuo acuerdo logrando, así la resolución del conflicto. Su labor está basada en la orientación y el apoyo y en brindar seguridad a ambas partes.

La conciliación es importante porque permite que las personas que tienen algún tipo de diferencia participen de una sana solución, generando así un espacio en el que las partes afectadas puedan expresar sus sentimientos, desacuerdos e intereses. En el proceso de conciliación es posible que las personas reconozcan sus errores, sus fallas sin necesidad de intimidar y agredir al otro.

#### *La negociación*

Este proceso se lleva a cabo cuando las partes que se encuentran involucradas en el conflicto, discuten sus ideas, intereses, desacuerdos, con el fin de lograr un acuerdo que beneficie a los involucrados.

En este proceso el diálogo también es una herramienta indispensable, ya que es una fuente por la cual se puede mediar la palabra entre las partes involucradas; es pertinente que para llevar a cabo este proceso haya una intervención de terceras personas que ayuden a mediar esta situación.

Su objetivo primordial es que cada una de las partes salga beneficiada, reconociéndose a sí mismo y al otro como ser humano que piensa y siente cosas diferentes, y que como tal actúa de una manera distinta con el fin de perseguir un ideal; pero teniendo muy presente que no es necesario violar la integridad del otro

### *La concertación*

Es un proceso en el cual diferentes grupos de la sociedad toman decisiones conjuntas sobre problemas que afectan a un sector determinado de la población, generalmente referidos al mejoramiento de su calidad de vida.

### *La mediación*

Esta técnica se constituye en un elemento primordial para restablecer el diálogo entre aquellas personas o grupos de la sociedad que se han visto enfrentadas en algún momento de la vida. Es un proceso de transformación de los conflictos a través del cual se pretende favorecer la convivencia, la paz y la reconciliación en una comunidad, un barrio, una ciudad o un país.

### *Población*

La institución Educativa Comercial de Envigado, plantel que se encuentra dividido en tres centros educativos, sede Pio XII, sede San Rafael y Sede Bachillerato, plantel que se lleva a cabo mediante la fusión de tres instituciones con el fin de ofrecer a algunos niños y jóvenes del municipio, la oportunidad de cursar en un mismo plantel los tres niveles; preescolar, básica primaria y secundaria, media.

Por ende decide trabajarse con la sede bachillerato que va desde el grado sexto a once, donde cada grado se encuentra dividido en seis grupos lo que hace una población muy numerosa contando así con aproximadamente 1.520 estudiantes en esta sede.

### *Muestra*

En total se entrevistaron doce estudiantes de la institución Educativa Comercial de Envigado, los cuales representan a los diferentes grados del colegio, es decir desde sexto a once.

Solo se tomo esta pequeña muestra debido a la gran cantidad de grupos que hay dentro de la institución, lo que se hacía más factible al momento de la elaboración de la entrevista.

Otro de los motivos que llevó a tomar esta muestra es que durante el proceso de recopilación de la información y de la indagación, se pudo notar que la vocería de los diferentes líderes estudiantiles era efectiva dentro de los grupos, generando así excelentes espacios de comunicación entre los mismos.

### *Criterios de inclusión*

Las edades de los estudiantes entrevistados oscilan entre los 10 y 18 años, pertenecientes a los grados desde sexto a once, específicamente líderes estudiantiles de cada grado.

### *Criterios de exclusión*

En este caso no se trabajó con toda la población debido a la gran cantidad de alumnos que hay dentro de la institución, ya que por manejo del tiempo las actividades planeadas se cruzaban con las actividades del colegio, lo que generaba la interrupción de las diferentes actividades académicas organizadas por el colegio.

En cuanto a disposición de espacio, en ocasiones se contaba con aulas reducidas, lo que ocasionaba la indisciplina y la poca disponibilidad del alumnado, para acudir al llamado de las actividades planteadas por las investigadoras.

### *Fuente y registro de datos*

### *Exploración*

La exploración es el momento inicial de la investigación donde se entra en contacto con la problemática que se desea investigar. Se trabaja mediante la

observación e intuiciones, que adquieren sentido en la medida en que la investigación avanza. En esta fase se hará una recolección de información bibliográfica; además, se tendrá un acercamiento con la institución, y por último se realizará la formulación del anteproyecto acerca de la problemática que se trabajará; en este caso el acoso escolar, también conocido como *bullying* o matoneo.

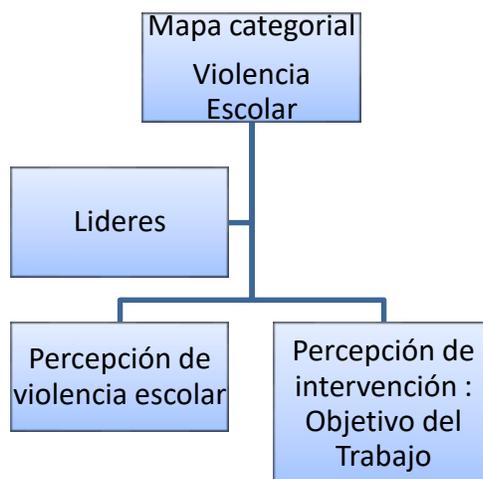
### *Focalización*

Es en este momento de la investigación donde se comienza a agrupar, clasificar, los elementos y la información clave para el desarrollo de la misma, para definir lo relevante e irrelevante. En esta fase se llevará a cabo un acercamiento mas detenido con los estudiantes implicados en esta problemática, y por ende se establecerán las diferentes estrategias de intervención para comenzar a erradicar estas conductas en los estudiantes

### *Profundización*

Es en esta etapa donde se recopila todo lo desarrollado en la investigación dándole un sentido más amplio que permita construir nuevos conceptos, categorías, teorías, lenguaje; constituyendo así técnicas y perspectivas de análisis propias de este proceso. Finalmente, se realizará la respectiva discusión y conclusión del resultado final de la investigación, para saber si ésta cumplió con los objetivos trazados por las investigadoras y por las personas implicadas directamente en éste.

### Mapa categorial



**Figura 1. Mapa Categorial**

#### *Instrumentos y técnica de recolección de información*

Según Sampieri (2006), “Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad; en las propias ‘formas de expresión’ de cada uno de ellos. Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal. (p. 583).

#### *Entrevista semiestructurada*

Según Sierra, citado por Galindo (1998, pp. 281- 282), “la entrevista es una conversación que establecen un interrogador y un interrogado para un propósito expreso, una forma de comunicación interpersonal orientada a la obtención de información sobre un objetivo definido Vemos entonces que todas las definiciones apuntan a los mismos aspectos: una o más personas, una de las cuales (y sólo una) es el entrevistador, en tanto que la otra u otras es (son) el (los) entrevistado(s), quienes se encuentran físicamente en un mismo espacio para conversar en los términos establecidos por el entrevistador: estructura, fines, duración del

encuentro, roles, tema, etc., y donde el entrevistador procurará obtener del entrevistado determinadas informaciones.

Tiende a resultar muy productiva para el estudio de casos típicos o extremos, en los que la actitud de ciertos individuos encarna, en toda su riqueza, el modelo ideal de una determinada actitud” (Sierra, en Galindo, 1998, p. 308). En el caso de la entrevista en profundidad, su uso permite encontrar los vínculos entre la conducta individual y el objeto de investigación, mientras que en el caso de la entrevista focalizada el objeto es un tema.

La entrevista puede ser usada para:

- La reconstrucción de acciones pasadas
- El estudio de las representaciones sociales personalizadas: normas, valores, creencias, actitudes, etc.
- El análisis de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales particulares. Por ejemplo, las desviaciones sociales
- Complementar estudios cuantitativos (específicamente la entrevista profunda) por el abundante material verbal recolectado.

### *Encuesta*

Para Trespacios, Vázquez y Bello (2010), “las **encuestas** son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”(http/definición-encuesta). Mediante este instrumento se busca obtener una información clara y concisa y de esta manera obtener un resultado coherente dentro de la investigación a realizar.

### *Recolección y procesamiento de la Información*

La elaboración de este trabajo se da como inicio del proceso de práctica, el cual comenzó en la Institución Educativa comercial de Envigado. Se inicia con el proceso de observación, el cual permitió identificar algunas de las necesidades que se hacían más evidentes dentro de la institución. Por ende se decide abordar la problemática

del acoso escolar desde la percepción que tienen los jóvenes acerca de esta y de la manera como interviene la institución frente a la problemática.

### Presupuesto

Tabla 1. Presupuesto Global del trabajo de grado

| <b>PRESUPUESTO GLOBAL DEL TRABAJO DE GRADO</b> |                |                      |         |                  |
|--|----------------|----------------------|---------|------------------|
| <b>RUBROS</b>                                  | <b>FUENTES</b> |                      |         | <b>TOTAL</b>     |
|  | Estudiante     | Institución -<br>IUE | Externa |                  |
| Personal                                       | X              |                      |         |                  |
| Material y suministro                          | X              |                      |         |                  |
| Salidas de campo                               | X              |                      |         |                  |
| Bibliografía                                   | X              |                      |         |                  |
| Equipos  | X              |                      |         |                  |
| Otros Alimentación                             | X              |                      |         |                  |
| <b>TOTAL</b>                                   |                |                      |         | <b>2'974.000</b> |

| <b>DESCRIPCIÓN DE LOS GASTOS DE PERSONAL</b> |                        |                                |            |                   |         |                  |
|--|------------------------|--------------------------------|------------|-------------------|---------|------------------|
| Nombre del Investigador                      | Función en el proyecto | Dedicación h/semana 16 semanas | Costo      |                   |         | Total            |
|  |                        |                                | Estudiante | Institución - IUE | Externa |                  |
| Liceth Marín Galeano                         | Investigadora          | 4 horas                        | X          |                   |         |                  |
|  | Investigadora          | 4 horas                        | X          |                   |         |                  |
|  | Investigadora          | 4 horas                        | X          |                   |         |                  |
| Gladys Montoya                               | Asesora proyecto       | 4 horas                        |            | X                 |         |                  |
| <b>TOTAL</b>                                 |                        |                                |            |                   |         | <b>1'600.000</b> |

| <b>DESCRIPCIÓN DE MATERIAL Y SUMINISTRO</b>    |            |                   |         |                |
|--|------------|-------------------|---------|----------------|
| Descripción de tipo de Material y/o suministro | Costo      |                   |         | Total          |
|  | Estudiante | Institución - IUE | Externa |                |
| Hojas  | x          |                   |         | 120.000        |
| Marcadores                                     | x          |                   |         | 80.000         |
| Fotocopias                                     | x          |                   |         | 110.000        |
| <b>TOTAL</b>                                   | x          |                   |         | <b>310.000</b> |

| <b>DESCRIPCIÓN DE SALIDAS DE CAMPO</b> |            |                   |         |                |
|--|------------|-------------------|---------|----------------|
| Descripción de las salidas             | Costo      |                   |         | Total          |
|  | Estudiante | Institución - IUE | Externa |                |
| Visita a la Institución                | x          |                   |         | 90.000         |
| Bibliotecas                            | x          |                   |         | 150.000        |
| <b>TOTAL</b>                           |            |                   |         | <b>240.000</b> |

| <b>DESCRIPCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b> |       |       |
|--|-------|-------|
| Descripción de compra de material            | Costo | Total |
|  |       |       |

|               |            |                   |         |                |
|---------------|------------|-------------------|---------|----------------|
| bibliográfico | Estudiante | Institución - IUE | Externa |                |
| Libros        | x          |                   |         | 75.000         |
| Revistas      | x          |                   |         | 56.000         |
| <b>TOTAL</b>  | x          |                   |         | <b>131.000</b> |

| <b>DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS</b>    |            |                   |         |                |
|----------------------------------|------------|-------------------|---------|----------------|
| Descripción de compra de equipos | Costo      |                   |         | Total          |
|                                  | Estudiante | Institución - IUE | Externa |                |
| Cámara                           | x          |                   |         | 380.000        |
| Grabadora                        | x          |                   |         | 270.000        |
| Memoria USB                      | x          |                   |         | 33.000         |
| <b>TOTAL</b>                     | x          |                   |         | <b>683.000</b> |



## Marco de referencia

### Antecedentes

Según Herrera (s.f). El término "*Bullying*" aparece a principios de los años setenta en EEUU debido a una investigación acerca de la violencia física y psíquica entre estudiantes. Las características de la misma se rigen concretamente por la intencionalidad del agresor, reiteración de la violencia e indefensión de la víctima.

El psicólogo experto en *bullying* Avilés (2005), lo define como "un comportamiento que consiste fundamentalmente en producir diferentes acciones negativas sobre una víctima por parte de un agresor o un grupo de abusones con la intención de hacer daño, de generar una sensación de arrinconamiento social, de rechazo grupal de forma mantenida y repetida en el tiempo. Por tanto, las dos características que definen el *bullying* son, en primer lugar la existencia de un desequilibrio de poder entre el agresor (fuerte) y la víctima (débil) en el que el agresor desea dominar a la víctima y ésta no sabe y no puede defenderse, y en segundo lugar, que se repite en el tiempo".

La pedagoga especialista en acoso escolar y creadora de la primera iniciativa de estrategias anti-bullying (Proyecto Atenea), Rodríguez (1996), destaca que "el acoso escolar o *bullying* se gesta en casa o en la sociedad y se manifiesta en las aulas". Para esta experta, el perfil del acosador coincide con el de un chico o chica que "tiene baja autoestima, necesidad de protagonismo, y una gran rabia contenida que descarga contra su víctima, generalmente un compañero de clase que frente a esa situación se descontrola y da al acosador el teatro que necesita para ejercer su protagonismo" (Rodríguez, 2006)

Para la psicóloga clínica y escolar de la Universidad de Granada, Trinidad (2005), el perfil del acosador lo caracteriza de la siguiente manera:

El ambiente en el que vive el niño tiene una influencia casi decisiva en su comportamiento. Muchas veces son víctimas de abusos y malos tratos, carecen de afecto y se educan en un entorno familiar problemático, en los que

es habitual la falta de atención y control de los padres. Son niños que no se sienten queridos y que tratan de suplir esta carencia, utilizando la violencia como medio para conseguir cosas, alcanzar protagonismo o sentirse respetado. En el fondo, tienen un nivel de autoestima muy bajo y descargan sobre sus compañeros sus frustraciones y problemas.

Pero como estos niños no actúan solos, nos encontramos con aquellos otros que el acosador utiliza para llevar a cabo sus acciones, actuando como cómplices suyos. En principio, lo hacen porque son débiles e inmaduros y se dejan llevar, o porque sienten miedo de ser ellos las víctimas. Pero con el tiempo lo harán por placer o para mantener la amistad del acosador. Si no cesan en sus acciones, llegarán a convertirse en auténticos acosadores.

(Cronicadelquindio.com/noticia-acoso\_escolar\_o\_bullying)

Según García (s.f). “hay dos definiciones del perfil de acosador semejantes realizadas por una pedagoga y una psicóloga. En cambio, para Dan Olweus, padre del término “bullying” define el perfil del acosador desde otro punto de vista: el acosador ‘aunque no lleva una vida precisamente saludable, no tiene problemas de autoestima, como se ha dicho por ahí. Más bien, lo contrario. El acosador tiene el ego muy hinchado, se cree el rey. Crea problemas a la sociedad por su conducta antisocial y tiende a transmitir el bullying a las siguientes generaciones” (Vínculos para el desarrollo humano).

Igualmente se puede resaltar también sobre el origen del bullying, que Ortega (2001), catedrática de psicología, se decanta más por la búsqueda del origen del acoso escolar en factores determinantes más que en causas propiamente dichas, nos invita a observar al propio sujeto, al contexto familiar, la escuela y el contexto social como grandes pilares del origen de la violencia escolar. Si en alguno de estos entornos se generan valores negativos, el niño que se desarrolla en ellos repetirá dichos valores, lo que se puede manifestar como actitudes violentas o discriminatorias frente a otros niños.

Por otra parte, numerosos psicólogos familiares sostienen que la explicación a la agresividad que manifiesta un niño reside en su entorno familiar ya que éste

reproduce lo que observa dentro de dicho entorno o incluso su comportamiento es consecuencia de los comportamientos que suceden dentro de su familia.

En la misma línea argumental el psiquiatra Rojas (2005), en el Congreso Internacional Innovación en la Educación apoya la teoría ambiental por la que un niño agresor lo es debido a un contexto que le va proporcionando estímulos negativos ya sea por imitación o como consecuencia de la falta de afecto y seguridad. Citando sus palabras “La violencia se aprende”.

Se puede deducir que existe una opinión generalizada entre los especialistas de que las causas de acoso escolar no se originan única y exclusivamente en la escuela, si no que es un cúmulo de factores que provienen de distintos contextos y que derivan en actitudes agresivas que si no son tratadas a tiempo pueden arrastrarse hasta la edad adulta.

Otro punto en el que hay consenso es que una acción totalmente necesaria es el diálogo entre la escuela y los padres, aunque desgraciadamente el acoso escolar es muy difícilmente detectable ya que ocurre en la mayoría de los casos a espaldas de los profesores, en espacios donde no existe presencia adulta como baños, comedores, pasillos o salidas de los centros. Por ello se plantea la prevención como la mejor solución para acabar con la violencia escolar.

Sin embargo, en esta indagación de las causas, existe la posibilidad de caer en el error de buscar culpables, pues no es cuestión de señalar con el dedo sino de responsabilizar las acciones a llevar a cabo para prevenir, y en el caso de que el problema aparezca, de resolverlo de la mejor manera posible.

Aun así, cuando los medios de comunicación se hacen eco de una noticia de acoso escolar se produce esa “búsqueda de culpables” por lo que no es extraño escuchar opiniones como “la culpa es de los padres que lo han criado mal”, “eso es el colegio que no hace nada”, e incluso “a ese crío le pegaban porque se lo merecía”. Familia, instituciones o incluso la misma víctima son algunos de los que se llegan a considerar inductores de la agresión.

## Marco conceptual

### *Psicología educativa*

Es la disciplina que se ocupa de los procesos de enseñanza y aprendizaje; amplía los métodos y teorías de la Psicología y también tiene los suyos. Los psicólogos dedicados a la orientación vocacional tienen generalmente el título de Psicólogos escolares. En su trabajo tratan de encontrar, mediante una combinación de test y entrevistas, los problemas que afectan a los estudiantes en la escuela. Después de atender algún caso especial, el psicólogo bien podrá recomendar que el estudiante sea aceptado o tome clases especiales para el mejoramiento de su condición. (Woolfolk, 1996, p. 9)

### *El psicólogo educativo*

Colodron (2004), comenta que “el Psicólogo/a de la Educación es el profesional de la psicología cuyo objetivo de trabajo es la reflexión e intervención sobre el comportamiento humano, en situaciones educativas, mediante el desarrollo de las capacidades de las personas, grupos e instituciones. Se entiende el término educativo en el sentido más amplio de formación y desarrollo personal y colectivo. El profesional de la psicología educativa interviene en los ámbitos personales, familiares, organizacionales, institucionales, socio-comunitario y educativos en general; con Educandos, receptores del proceso educativo, y Agentes Educativos, intervinientes directa o indirectamente en el proceso educativo” (sección colegiados, ¶ 1).

### *Funciones del psicólogo educativo*

*Intervención ante las Necesidades Educativas de los Alumnos.* En palabras de Colodron(2004), “el profesional de la psicología participa en la atención educativa al desarrollo desde las primeras etapas de la vida, para detectar y prevenir a efectos

socio-educativos las discapacidades e inadaptaciones funcionales, psíquicas y sociales”(sección colegiados, ¶ 2).

Es aquí donde el profesional de la psicología, realiza intervenciones grupales e individuales que permitan tener conocimiento propio de la problemática que está afectando la vida de las personas, en este caso a la población estudiantil, que es la que se encuentra vulnerable ante los diferentes fenómenos sociales que se ven reflejados en la actualidad.

#### *Funciones ligadas a la Orientación, Asesoramiento Profesional y Vocacional*

Según Colodron (2004), “el objetivo general de estos procesos es colaborar en el desarrollo de las competencias de las personas en la clarificación de sus proyectos personales, vocacionales y profesionales de modo que puedan dirigir su propia formación y su toma de decisiones” (sección colegiados, ¶ 3).

#### *Funciones Preventivas*

El profesional de la salud se desempeña acá interviniendo de una manera preventiva a la población que se encuentre en situación de vulnerabilidad ante un determinado estímulo. El psicólogo busca modificar el entorno educativo evitando así la aparición de fenómenos que alteren el desarrollo educativo y social de la población estudiantil. Colodron (2004), expresa que “Desde el enfoque preventivo se contemplan intervenciones tanto en asesoramiento a agentes educativos (educadores, padres etc.) como en el desarrollo de programas específicos: educación para la salud, educación afectivo-sexual, prevención de las drogodependencias y de los proyectos ligados en general a la transversalidad (educación de valores, educación no sexista) (sección colegiados, ¶ 3).

#### *Intervención en la mejora del Acto Educativo*

El psicólogo educativo deja de lado la población estudiantil, para brindar asesoría a los educandos, es decir a los docentes, estas asesorías que les brindan ligadas al ámbito educacional; métodos de enseñanza, aprendizaje y todo lo que tiene que ver con el escenario educativo.

### *Formación y Asesoramiento Familiar*

Este tipo de intervenciones o charlas van ligadas al mejoramiento en las relaciones personales, familiares y sociales, promoviendo así la participación de los padres de familia en todas las actividades educativas que como tal les concierne para el desarrollo de unas buenas relaciones entre padres e hijos, lo que conlleva a que estén presentes en todo el proceso educativo del niño como tal.

Colodron (2004) comenta que “el psicólogo actúa promoviendo y organizando la información y formación a madres y padres en una línea de apoyo al desarrollo integral del hijo” (sección colegiados, ¶ 5).

### *Intervención Socioeducativa*

Colodron (2004) expone que “el psicólogo interviene en las relaciones entre las actividades educativas y la comunidad donde tienen lugar, así como en los factores sociales y culturales que condicionan las capacidades educativas” (sección colegiados, ¶ 6). También puede participar en el diseño de planes de intervención comunitaria en el ámbito territorial, promoviendo criterios metodológicos, procesos de implantación, sistemas de evaluación etc.

### *Investigación y Docencia*

En palabras de Colodron (2004), “la docencia que realizan los profesionales de la psicología educativa está orientada a difundir su conocimiento entre los demás profesionales de la educación, los grupos sociales implicados en esta, los propios psicólogos y estudiantes de psicología y otros colectivos profesionales” sección colegiados, ¶ 7).

### *Métodos, técnicas, tareas y actividades*

Las tareas propias de la Psicología Educativa pueden dividirse en dos grandes bloques:

1. *Las relacionadas con la Evaluación.* Colodron comenta (2004) que “las técnicas más utilizadas para la evaluación son la entrevista psicológica, la

observación en sus diferentes modalidades (no estructurada, sistemática, auto-observación), los auto-informes y los test psicológicos, seleccionando las más adecuadas al objeto (individuos, grupos, instituciones) y al tipo de evaluación (normativa, criterial, curricular) (sección colegiados, ¶ 8)

2. *Las que se refieren a la Intervención.* Para Colodron (2004), “las Psicólogas y los Psicólogos de la educación deben prestar atención a los aspectos deontológicos en todas las fases de su actuación, tanto en la selección de pruebas y técnicas para la evaluación y la intervención (rigor, validez) como en la toma de decisiones que se derivan de su trabajo y en la transmisión de la información <informes orales y/o escritos) al propio sujeto y a terceras personas, considerando que en muchas ocasiones el destinatario del informe no es el propio sujeto evaluado y que este no acude por propia iniciativa (sección colegiados, ¶ 9).

### *Funciones del psicólogo escolar*

Entre las funciones del psicólogo escolar, están:

- Ayudar a buscar soluciones a los problemas tanto académicos como conductuales que surgen en niños y adolescentes.
- Orientar al pedagogo sobre las estrategias que puede utilizar para solucionar los problemas que se presenten.
- Estimular a la creatividad, al interés, hacia los aspectos académicos, tanto del personal docente como del estudiantado.
- Buscar soluciones junto a la parte directiva sobre problemas de disciplina, respeto, tolerancia, que deben estar presentes en la Institución.
- Procurar dar una formación permanente y colectiva (charlas, diálogos) relacionados con lo que es la formación académica.
- Fomentar y favorecer la implementación de la orientación educativa en los centros de enseñanza, para guiar a los padres, profesores, y de manera especial a los estudiantes, para que éstos se conozcan a sí mismos y

sepan cuáles son sus posibilidades en cuanto al aprendizaje. (Woolfolk, 1996, p. 9)

### *El maltrato entre escolares en el contexto de las conductas de acoso*

#### *Bullying en la escuela. Modelos de intervención*

Está claro que el tema del maltrato y la intimidación entre compañeros no es una cuestión de salud laboral sino que lo podemos considerar como un aspecto propio de la convivencia escolar y de los problemas de relación interpersonal y competencia social del alumnado. Sin embargo y a modo de justificación, a continuación, se fundamenta la razón de haber abordado el tema del bullying en estas jornadas de salud laboral y riesgos psicosociales en la enseñanza.

Poniéndonos de acuerdo en primer lugar sobre lo **que entendemos por *bullying***, diremos que estamos hablando de conductas que se producen desde siempre en todas nuestras escuelas, entre el alumnado y que consisten en acciones negativas como las que causa alguien cuando hiere, daña e incómoda de forma intencionada a otra persona. (Martínez, 1999)

Es importante reconocer que esta problemática hace parte de esta sociedad moderna consumista que día a día envuelve a más jóvenes en círculos viciosos, como la tecnología, el internet, la moda y diferentes gustos sociales que de alguna manera u otra influyen en las pautas de crianza de los adolescentes. Es por eso que se puede afirmar que muchas veces estos comportamientos diferentes que presentan los adolescentes se debe al hecho de querer aparentar gustos y creencias ante un grupo determinado de personas con el único fin de ser aceptados; a este comportamiento que asumen los jóvenes también se les puede sumar las pautas de crianza que recibieron desde sus hogares, ya que como bien se conoce éste es un factor influyente en la vida emocional y comportamental de los adolescentes.

*Estudio exploratorio sobre el fenómeno del “Bullying” en la ciudad de Cali, Colombia*

Este estudio, el instrumento y los resultados obtenidos, aportan un amplio potencial de utilización en ámbitos sanitarios, educativos y a nivel individual, familiar y comunitario.

Este artículo se refiere a un subtipo de agresión denominada agresión entre pares (conocida internacionalmente como *bullying*), cuyo principal ámbito es precisamente la institución educativa. Se trata de un fenómeno de violencia que tiene como actores y víctimas a los propios alumnos, caracterizado por la desproporción de fuerzas y poder, lo que dificulta a la persona intimidada defenderse. En Europa, el noruego D. Olweus, de la Universidad de Bergen, comenzó a estudiar este fenómeno y recién en 1982, después del suicidio de tres adolescentes, las autoridades escolares comenzaron a atender el *bullying*. Actualmente, el estudio y la prevención de dicho fenómeno se han generalizado en la Unión Europea y luego en Estados Unidos. En la región hay escasos estudios del tema aunque la alarma y preocupación públicas se han incrementado por la visibilidad de episodios violentos con estas características.

#### Marco teórico

##### *Definición del fenómeno del acoso escolar*

El *bullying*, llamado también en Colombia “Matoneo”, es un fenómeno expuesto por Dan Olweus (1993) citado por Zabaraín y Sánchez (2009), para definir una forma de maltrato verbal, físico o psicológico, intencionado entre pares, que ha tenido su mayor protagonismo en los últimos años en el entorno escolar y que persiste de un estudiante o grupo de estudiantes hacia otro sin que medie provocación o posibilidad de respuesta, con el fin de causar intimidación y exclusión a una persona que se encuentra en desventaja. Es un comportamiento desadaptado de un agresor hacia una persona que detecta como débil, tímido o que por determinadas características, ya sean físicas, de personalidad o comportamiento, considera que merece la burla, la exclusión, la agresión.

El acoso escolar es un problema que en la actualidad se está dando en la mayoría de las poblaciones educativas (colegios, escuelas, institutos), sean éstas públicas o privadas, el problema radica en el **silencio de la víctima** que calla por vergüenza, miedo o temor hacer agredido nuevamente.

### *Características del acoso escolar*

Suele incluir conductas de diversa naturaleza (burlas, amenazas, agresiones físicas, aislamiento sistemático, etc.). Tiende a originar problemas que se repiten y prolongan durante cierto tiempo. Suele estar provocado por un alumno, apoyado por un grupo, contra una víctima que se encuentra indefensa. Se mantiene debido a la ignorancia o pasividad de las personas que rodean a los agresores y a las víctimas sin intervenir directamente. La víctima desarrolla miedo y rechazo al contexto en el que sufre la violencia; pérdida de confianza en sí mismo y en los demás y disminución del rendimiento escolar. Disminuye la capacidad de comprensión moral y de empatía del agresor, mientras que se produce un refuerzo de un estilo violento de interacción. En las personas que observan la violencia sin hacer nada para evitarla, se produce falta de sensibilidad, apatía e insolidaridad. Se reduce la calidad de vida del entorno en el que se produce: dificultad para lograr objetivos y aumento de los problemas y tensiones (Editorial UF, 2009).

### *Tipos de acoso escolar*

*Bullying físico.* "Incluye toda acción corporal como golpes, empujones, patadas, formas de encierro, daño a pertenencias, entre otros. Es la forma más habitual de *bullying*. En los últimos años, el *bullying* físico se ha mezclado con una frecuencia alarmante, con diversas formas de abuso sexual. Se identifica porque suele dejar huellas corporales." (Programa escuelas sin violencias, 2009)

*Bullying verbal.* "Incluyen acciones no corporales como poner apodos, insultar, amenazar, generar rumores, expresar dichos raciales o sexistas con la finalidad de

discriminar, difundir chismes, realizar acciones de exclusión, bromas insultantes y repetidas, etc.” (Programa escuelas sin violencias, 2009)

*Bullying psicológico.* El Programa escuelas sin violencias (2009) afirma que las manifestaciones de *Bullying* psicológico “son las más difíciles de detectar ya que son formas de agresión, amenaza o exclusión que se llevan a cabo a espaldas de cualquier persona que pueda advertir la situación, por lo que el agresor puede permanecer en el anonimato. Pueden consistir en una mirada, una señal obscena, una cara desagradable, un gesto, etc”. Incrementan la fuerza del maltrato, pues el agresor exhibe un poder mayor al mostrar que es capaz de amenazar aunque esté “presente” una figura de autoridad. En el agredido aumenta el sentimiento de indefensión y vulnerabilidad, pues percibe este atrevimiento como una amenaza que tarde o temprano se materializará de manera más contundente.

*Cyberbullying.* Frente a este tipo de *Bullying*, el Programa escuelas sin violencias (2009) expresa que éste es un “fenómeno nuevo, derivado de los grandes avances tecnológicos. Éste se lleva a cabo a través de correos, blogs, páginas personales, chats, páginas como “La jaula”, telefonía celular ( a través de llamadas y mensajes de texto).

Estas herramientas dan la oportunidad de enviar mensajes desde el anonimato que incluyen amenazas, difamaciones, groserías y diferentes formas de comunicaciones agresivas y violentas, de manera masiva y anónima.

*Bullying sexual.* Cuando son los contenidos sexuales (a través de tocamientos, palabras, gestos, insinuaciones, etc.) los que se utilizan para dañar de forma sistemática a la persona. El colectivo al que suele dirigirse este *bullying* suele ser más el femenino que el masculino. (Avilés, 2003, pág. 6)

*Bullying racista.* Cuando el esquema de dominio sobre otro de forma repetida se instala a partir de insultos o agresiones racistas y/o xenófobas como instrumento a

través del que maltratar. Son los sujetos de otras etnias o minorías los que suelen ser diana de este maltrato (Avilés, 2003, pág. 6).

*Bullying homofóbico.* Cuando son la orientación y/o identidad, sexuales del individuo lo que se ridiculiza sistemática y cruelmente en solitario y frente al grupo de pares (Avilés, 2003, pág. 6).

*Bullying dirigido a alumnado con necesidades educativas especiales.* Cuando es la discapacidad de los sujetos el contenido a partir del que se maltrata o el exponente del desequilibrio entre agredido y agresores/as. Suele darse más en alumnado que manifiesta esa necesidad que en aquél que aún teniéndola no la hace patente y visible (Avilés, 2003, pág. 6).

#### *Relaciones con los compañeros*

En el lenguaje del desarrollo del niño el término compañero, designa al niño de la misma edad o madurez. En la adolescencia los jóvenes pasan cerca de dos terceras partes de la jornada con condiscípulos o amigos. Para el adolescente ese tiempo es la parte más agradable del día (Csikszentmihalyi & Larson, 1984).

Las investigaciones indican que las buenas relaciones con los compañeros son necesarias para el desarrollo psicológico normal. Los niños más expuestos a sufrir problemas académicos y de conducta antisocial son aquellos que tienen relaciones insatisfactorias con sus compañeros. A menudo también tienen problemas en sus relaciones familiares. (Otoro, 2009).

Numerosos estudios indican que las relaciones positivas con los compañeros mejoran los sentimientos de competencia, eficacia y autoestima. Los compañeros son una fuente importante de apoyo emocional para el niño que tiene problemas en casa. Influyen en cuanto aprecie el logro, en cuanto estudien, en el rendimiento escolar y en las clases que tome.

Los niños que tienen relaciones insatisfactorias con sus compañeros están propensos a poca autoestima, a depresión, a bajo rendimiento escolar y conducta delictiva.

### *Importancia de los compañeros en el desarrollo del niño*

Con los compañeros el niño aprende a tomar decisiones y a resolver conflictos sin la intervención de los adultos. El grupo le brinda también la oportunidad de probar varios papeles e identidades, además de darles una retroalimentación que no podrían obtener de los adultos.

### *Popularidad y rechazo de los compañeros*

El factor decisivo de la popularidad entre los compañeros es la competencia social, es decir, la capacidad de iniciar interacciones positivas con otros. Los niños populares tienden a ser amistosos, serviciales cooperativos, de buen carácter y sensibles. También destacan en la escuela y obedecen las reglas de la familia y de la escuela. De ahí sus relaciones satisfactorias con niños y adultos.

Algunos niños no son populares ni sufren el rechazo de sus compañeros. Los investigadores los llaman compañeros olvidados, porque rara vez se les escoge para jugar o trabajar. Parecen ser invisibles en el salón de clases y suelen ser tímidos o retraídos. No tienen serios problemas sociales, pero no hacen amigos ni inician interacciones tan fácilmente como los niños populares. Aunque pasan muchos tiempos solos no se consideran solitarios (Otoro, 2009).

Uno de los causantes del rechazo de los compañeros es la agresión. El niño rechazado carece de las habilidades sociales para iniciar interacciones positivas y para resolver el conflicto. Compañeros y profesores lo consideran desatento, rechazante, amenazante, hostil y desordenado. Sin embargo tarde o temprano encuentra otro igual y termina formando grupo con otros niños agresivos que modelan y refuerzan el comportamiento antisocial.

### *Problemas de disciplina*

Los últimos años de escolaridad moderna plantean problemas disciplinarios. El profesor controla su clase con el consentimiento y aceptación de los alumnos de sus padres y status. Esto en amplio porcentaje, le es dado. Sin embargo en todas las etapas de la vida escolar se encuentran algunos niños que no han desarrollado el

sentido de identificación con ella y, sin motivaciones para aceptar las normas generales del colegio, se auto sitúan fuera de la común observancia de las instrucciones del maestro. En su trato con ellos, este queda privado del apoyo que originalmente proviene de la deferencia infantil hacia el impersonal papel del maestro. Ha de introducirse en los recursos de su propia personalidad y optar entre ayudar al niño a incorporar algo enteramente nuevo dentro de su personalidad o excluirlo de la clase (.Kahn,1967).

Este problema se intensifica en los últimos años de escolaridad moderna cuando la educación no ha profundizado en la vida del niño. Es imposible al profesor controlar una clase de alumnos no dispuestos a la aceptación cuando igualan su fuerza. El rechazamiento de normas escolares y del hogar se produce con menor probabilidad cuando el maestro toma parte en las actividades de la localidad donde ejerce y no ha separado su yo de la ideología de su lugar de origen en el propio proceso educativo.

El respeto a las diferentes ideologías es más fácil de lograr si hay contacto y continuidad. El problema de la división de la cultura entre escuela y hogar deviene más complicado en esta etapa cuando, con el comienzo de la adolescencia, los jóvenes desarrollan una cultura propia. (Kahn, 1967).

#### *Desarrollo de la conducta agresiva*

En esta exposición, la agresión se define como el comportamiento tendiente a perjudicar o lastimar a otra persona. Infortunadamente este problema no tiene una solución simple. Las teorías actuales de la agresión en la niñez recalcan la importancia de los factores biológicos y ambientales (Parke & Slaby, 1966). Es decir algunos niños están genéticamente predispuestos a mostrar conductas agresivas, pero también hay que tener en cuenta los factores familiares, culturales y de compañeros. Una vez que la agresión llega a ser parte importante de la vida del niño, puede fortalecerse y reforzarse a sí misma, pues ofrece un medio de controlar a los otros y manipularlos. Si no se trata, los niños con un perfil agresivo durante el período preescolar o en el primer grado de primaria seguirán mostrándolo en la etapa escolar.

Existen dos tipos de agresión que son la instrumental y la hostil:

La agresión instrumental tiene como objetivo en dañar al otro, pero la intención no es ver el sufrimiento; sino recibir algo a cambio; ya sea dinero o la admiración de otros por lo que hace, y la agresión hostil la cual es donde se quiere dañar o lastimar a alguien y la intención va dirigida en ver el sufrimiento del otro. . En general esta última es mucho más frecuente en los niños de edad escolar y en los adolescentes que en los preescolares.

Junto con la transición evolutiva de la agresión instrumental a la hostil, se dan cambios importantes en la manera de expresar la agresión en diferentes edades. Los niños de corta edad con limitadas habilidades verbales acostumbran a resolver sus disputas mediante la agresión física, en cambio los de mayor edad, prefieren utilizar formas verbales de agresión. Bromear, ridiculizar y gritar son los modos preferidos entre los niños mayores. (Otoro, 2009).

### *Causas de la agresión física*

Al parecer la causa primordial de la conducta agresiva son las primeras interacciones con los padres. El niño agresivo proviene de familias que se caracterizan por condiciones estresantes, por ejemplo, problemas económicos, abuso de sustancias, disputas conyugales o trastornos mentales, las cuales hacen difícil que los padres les fijen límites estables a sus hijos, sobre todo si también estos son difíciles. Los castigos incongruentes o ineficaces de los padres a veces desencadenan un proceso coercitivo familiar (Patterson, 1982) y es uno de los principales motivos de la conducta agresiva en el desarrollo temprano.

### *Síndrome normal de la adolescencia*

#### *Búsqueda de sí mismo y de la identidad*

Esta búsqueda de sí mismo y de la identidad es la manera de conocerse así mismo aceptarse tal y como es y aceptar el entorno que lo rodea.

Esto se da cuando hay un desprendimiento de esas figuras parentales y de las figuras de apego.

Es la manera como se aceptan y se viven los cambios a los que el individuo se ve expuesto. “En esta búsqueda de identidad el adolescente recurre a las situaciones que se presentan como más favorables en el momento una de ellas es la de uniformidad, que brinda seguridad y estima personal” (Knobel, 1992, Adolescencia normal).

### *La tendencia grupal*

Es la manera en que el individuo busca su propia seguridad y estima personal, en su entorno personal, es decir ante ese entorno que lo rodea. Es el vehículo que utiliza para identificarse consigo mismo y con cada uno de los elementos sociales y culturales que le rodean.

### *Contradicciones sucesivas en todas las manifestaciones de la conducta*

“La conducta del adolescente está dominada por la acción” (Knobel, 1992). Son las maneras de actuar, de comportarse ante el medio y ante diferentes situaciones las que definen la conducta del adolescente. El individuo reacciona de múltiples maneras ante determinados estímulos, algunos son extrovertidos, introvertidos, impulsivos, explosivos; en fin, todas estas maneras son las que por ende definen el comportamiento o mejor dicho la conducta de cada uno.

### *Constantes fluctuaciones del humor y el estado de ánimo*

“Los cambios de humor son típicos de la adolescencia y es preciso entenderlos sobre la base de los mecanismos de proyección y de duelos por la pérdida de objetos que ya he descrito; al fallar estos intentos de elaboración, tales cambios de humor pueden aparecer como micro crisis maníaco depresivas” (Knobel, 1992)

### *El perfil exacto de un acosador*

Según García (s.f), se puede deducir que las características más destacadas del perfil del acosador serían principalmente las siguientes: se suele dar con frecuencia en chicos ya que las chicas utilizan una forma más sutil para

cometer sus “acosos” mediante rumores o provocación oral; los chicos utilizan no sólo la provocación oral sino también la violencia sexual, las armas blancas, las palizas. Normalmente, suele ser el líder del grupo o pandilla y siempre va acompañado de éstos ya que necesita refuerzos y apoyo para sus acciones y los vítores que ello siempre desencadena, pues le hace sentir ‘el rey’ (derecho al poder, ser más que nadie); alta autoestima; baja tolerancia a la frustración; sentimiento hostil hacia los demás; inquietud por poseer el control y dominio de sus compañeros para conseguir sus objetivos.

*Maltrato entre iguales: una propuesta de intervención en un centro de educación secundaria*

La conflictividad en los centros escolares es un tema social de gran actualidad. En este sentido hay que destacar el elevado número de demandas que reciben los psicólogos escolares para intervenir en la solución de estos problemas y las numerosas iniciativas que se han desarrollado en los centros escolares para abordar situaciones. (Pérez, González & Gómez, 2011).

El término “Conflictividad” engloba todas aquellas dificultades que se enmarcan desde los problemas disciplinarios hasta aquellas manifestaciones de agresividad y violencia en las diferentes instituciones educativas.

Los estudios iniciales sobre la temática se remontan a los años 1970, con las primeras investigaciones realizadas por Olweus en varios países escandinavos. Este autor propone una definición del término *bullying* que tiene una aceptación generalizada: “un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos” (Olweus, 1998).

Por lo que se puede decir que la agresión es un evento que se va llevando de manera repetitiva y constante entre los pares académicos, por lo que ocurre un proceso de victimización y poder, en la que la víctima se encuentra indefensa ante el alumno o los alumnos que la atacan.

Según lo anterior la repetición del maltrato y la desigualdad de poder entre el agresor y la víctima son temas que se repiten en las definiciones provenientes

de la literatura especializada. Además por “acción negativa” se entiende cualquier actuación deliberada realizada con el objetivo de dañar a alguien (básicamente lo que implica la definición de conducta agresiva). Es habitual la distinción entre tres tipos de *bullying*: físico, verbal, social o indirecto”. (García, García & Talaya, s.f).

El *bullying* físico incluye tanto agresiones físicas directas (pegar patadas, puñetazos,...) como indirectas (robar objetos, dañar propiedades,..) Además de cualquier comportamiento que implique manifestación física del *bullying* aunque no incluya daño físico (por ejemplo la extorsión); el *bullying* verbal (insultar, amenazar,..) Es uno de los tipos más comunes y la tecnología (telefonía móvil, computadora) proporciona nuevos medios en los que puede producirse sin la presencia física de la víctima; el *bullying* social incluye la exclusión deliberada de grupos sociales o la intimidación dentro del grupo.

En cuanto a la naturaleza del acoso escolar, ciertos alumnos presentan más riesgos de verse implicados como maltratadores o víctimas e incluso a veces como ambos, debido a características de personalidad, factores familiares, determinadas características físicas, y la naturaleza y calidad de las relaciones personales establecidas dentro del grupo de pares. También hay considerable evidencia de que la experiencia como víctima puede producir baja autoestima, ansiedad, depresión, falta de confianza en los demás, síntomas psicósomáticos, rechazo de ir a la escuela y, en los casos más extremos, el suicidio. En lo que respecta al agresor, existe mayor tendencia hacia el uso de la violencia y el abuso en la vida adulta.

En sentido amplio, los elementos implicados en la dinámica *bullying* en los centros escolares oscilan desde los más generales-factores sociales-hasta los más específicos-agresor, víctima y espectadores-, pasando por elementos como el entorno escolar, el profesorado y los padres y madres de los alumnos. Todos ellos influyen, de una manera u otra, en la ocurrencia del maltrato entre iguales.

#### *Victimización escolar y clima socio-familiar*

Es un hecho evidente, constatado en todas las comunidades organizadas y en todos los grupos de mayor o menor número de miembros, que individuos

pertenecientes a los mismos grupos sociales, atentan contra valores que la mayoría consideran fundamentales y dignos de respeto para mantener las bases de la convivencia. Los fenómenos antisociales son inherentes al grupo social, de igual forma que la enfermedad lo es a la naturaleza humana. Sin embargo, la convivencia exige que estos fenómenos deban ser controlados y reducidos, en su frecuencia, con intervenciones de tipo social, jurídico, psicológico, etc.

Las conductas violentas, en todos los ámbitos del comportamiento humano, son las manifestaciones más evidentes del desajuste personal y social que sufren los individuos que los realizan. La incidencia de estos hechos violentos en ámbitos concretos como la escuela, suele producir gran alarma social y, en muchos casos, permanecen velados o su detección es difícil, por lo que han entrado en el campo de los intereses intervenidos hace relativamente poco tiempo. Así, los primeros estudios de *bullying* se hicieron en los años 70 y los resultados aparecen en obras como la de Olweus (1978). “Actualmente las investigaciones son muchas, y también lo son las polémicas en torno a la conceptualización. De los países escandinavos, donde comienzan estos estudios, el interés se ha ido extendiendo a otros países como Japón, Estados Unidos, Inglaterra, Canadá, España, etc.” (Smith & Sharp, 1994; Sutton, Smith & Swettenham, 2001).

Aunque existen argumentos naturalistas que explican la existencia en el comportamiento humano del factor agresividad como un componente más de la compleja naturaleza bio-social, debemos entender que un comportamiento de agresividad gratuita y cruel, que denigra y daña tanto al agresor como a la víctima, y que va más allá de la agresividad natural y de la aceptación de que vivimos en permanente conflicto con nosotros mismos y con los demás, es inaceptable. La violencia es el uso deshonesto, prepotente y oportunista de poder.

Hay datos que indican que un número considerable de chicos está involucrado en hechos violentos, bien como víctimas, como miembros del grupo agresor, o como agresor en solitario. En un trabajo realizado por Sourander, Helstela, Helenius y Piha, (2000) con niños finlandeses de entre 8 y 16 años, manifestaron que alrededor del 15% de chicos y el 7% de chicas victimizaron a sus compañeros, y el 12% de chicas y el 13% de chicos fueron victimizados. Ambos, victimizadores y victimizados,

mostraron una amplia gama de problemas psicológicos en estas edades. Se observó la persistencia del *bullying* y su asociación con severos problemas emocionales y de comportamiento. Además, un gran número de compañeros sabe, consiente y otorga; aunque no participe directamente en los procesos de victimización. (Ortega, 1994; Fernández y Quevedo, 1989; Cerezo, 1994; Mcallister, 2001).

Los patrones de violencia escolar han sufrido un considerable aumento en relación con la mayor conciencia de los derechos de los niños y adolescentes y con la disminución del rol autoritario de padres y profesores. Según Clemence et al. (2001), en el ámbito escolar son consideradas violentas aquellas conductas que: a) Mediante la fuerza física alteran el orden escolar, como es el caso del vandalismo, las peleas entre alumnos y agresiones a profesores, y b) Provocan sufrimiento a las personas, como es el caso del acoso o abuso a niños por sus pares, conocido por *bullying*.

El *bullying* se entiende como “el término anglosajón popularizado para designar una forma de comportamiento agresivo, dañino, deliberado y persistente manifestado por los escolares, del que es difícil librarse para aquellos que son victimizados. El objeto del comportamiento del victimizador es el abuso de poder y el deseo de intimidar y dominar, bien física, verbalmente, relacionalmente con la exclusión; la extorsión e incluso la victimización cibernética” (Sharp & Sharp, 1994, pág. 1)

La escuela, a veces inconscientemente, tiende a fomentar el éxito individual y la competitividad, ayudando a la adquisición del poder, (económico, político, religioso...) en el sistema social. Actualmente, tras una profunda reflexión sobre su error, parece que tiende a abrir nuevas vías de acción en las que se ven como áreas de trabajo escolar los valores solidarios, la inteligencia emocional, la igualdad de los sexos, el concepto de amistad. Aún así, la labor de la institución educativa es bastante amplia, pues debe corregir los comportamientos agresivos que preconizan la sociedad y la familia y que son perjudiciales para el grupo social y para el mismo individuo.

La agresividad escolar es, a veces, una prolongación de la violencia de la propia sociedad manifestada en la calle. Existe una fuerte relación entre ambas y podemos considerar a la violencia escolar como un caso particular de la violencia

general. Por ello, interviniendo en la escuela se reportarán beneficios a la comunidad (Andershed, Kerr&Stattin, 2001).

También la familia, cuando está desestructurada, puede ser el elemento clave en las génesis de las conductas agresivas. Jünger (1996) afirma que el bullying proviene de familias con problemas, de padres erráticos y del uso de métodos disciplinarios duros y broncos. Además, se han demostrado los efectos sobre los comportamientos de los niños victimizadores de la falta de cohesión familiar y de la falta de la figura paterna (Berdondini, 1996;Gibbs & Sinclair, 1999).

Los hijos de padres emocionalmente inmaduros o desequilibrados aprenderán una serie de modelos de comportamientos igualmente inmaduros o descompensados. Estos aprendizajes se producen en los primeros años de la vida y, por lo tanto, en la convivencia familiar, y supondrán la generalización de la agresividad a otras situaciones que le impedirán el desarrollo de una adecuada relación social.

Dentro del entorno familiar hay presentes algunos factores que pueden ser vinculados con la violencia escolar; por ejemplo: El aumento de divorcios, la existencia de familias con gran número de hijos, lo que genera mínimo control sobre sus miembros.

Eron, Huesmann & Zelli (1984, 1986, 1987), citados en Cerezo (2001), indican que los niños agresivos aprenden este patrón desajustado en edades tempranas, lo que de nuevo nos indica la casi total adquisición de este comportamiento en el hogar. Un estudio dirigido por Carole Hooven y John Gottman, de la Universidad de Washington, en Goleman (1997, p. 301), demostraron que aquellos padres que mantenían con sus sucesores una relación afectiva positiva tenían hijos más aptos socialmente, y por el contrario, aquellos hijos de padres con una inmadurez emocional son menos hábiles en sus relaciones sociales. Además, estos últimos conocen menos sus propias emociones; tienen menos autocontrol; sufren más altibajos emocionales; están menos relajados biológicamente puesto que presentan un mayor número de hormonas en sangre relacionadas con el estrés y el nivel de activación emocional.

En este sentido, es importante resaltar que “la familia como marco de referencia primario para el chico(a) aporta un bagaje de aprendizaje en el polo negativo o positivo sobre las relaciones afectivas, sus vínculos, las formas de autoridad y su ejercicio, la orientación de las relaciones con el otro y los procesos de participación, responsabilidad, negociación y ayuda” (Avilés, 2006, p. 14). En las sociedades actuales, se evidencia una proliferación de situaciones de maltrato, abandono, descuido, por parte de padres de familia o cuidadores hacia los niños. Esas conductas posiblemente, pueden replicarse en la escuela, segundo actor socializador del niño y es allí donde se pone en evidencia el aprendizaje de esas conductas.

Amemiya, Oliveros & Barrientos (2009), manifiestan que Olweus (1983), es posiblemente el investigador que más tiempo ha dedicado al problema del maltrato entre escolares, él define el *bullying*, o maltrato entre iguales, como una “conducta de persecución física y/o psicológica que realiza un/a alumno/a contra otro/a, al que escoge como víctima de repetidos ataques. Esta acción, negativa e intencionada, sitúa a la víctima en una posición de la que difícilmente puede escapar por sus propios medios. La continuidad de estas relaciones provoca en las víctimas efectos claramente negativos: descenso de la autoestima, estados de ansiedad e incluso cuadros depresivos, lo que dificulta su integración en el medio escolar y el desarrollo normal de los aprendizajes” (p. 255).

Tal como indican Ortega & Mora-Merchán (2000), Olweus ha revisado recientemente esta definición para incluir de forma explícita formas de *bullying* que son usadas especialmente por las chicas (Björkst, 1994; Crack & Grotper, 1995). En ella se siguen manteniendo la intencionalidad, la frecuencia o estabilidad de la conducta y el desequilibrio de poder como elementos claves para conceptualizar el maltrato entre iguales (Olweus, 1991, 1994). Según Moreno & Vacas, (2008), la nueva definición se ha insertado dentro de una versión actualizada de Olweus Bully/Victim Questionnaire (1999): “Los escolares son víctimas de sus compañeros victimizadores cuando: 1) Dicen cosas perjudiciales y se burlan de ellos. 2) Los ignoran completamente o los excluyen de su grupo de amigos o de sus proyectos. 3) Reciben golpes, patadas empujones o son encerrados en alguna habitación. 4) Dicen mentiras o divulgan falsos rumores sobre ellos, les envían mensajes hirientes o son

desprestigiados ante sus compañeros. Por consiguiente, *bullying* es un comportamiento significativamente negativo, ocurre repetidamente y es una relación que se caracteriza por un desequilibrio de poder o de fuerza” (¶, 17).

Los que practican violencia escolar son impulsivos, necesitan dominar a los demás y tienen poca empatía por sus víctimas. Además, el pronóstico para un futuro social y emocional exitoso, es pobre (Olweus, 1991). Las víctimas del *bullying* exhiben pobres habilidades sociales, reaccionan negativamente a conflictos con sus compañeros, despliegan conductas de llanto y de ansiedad, son vulnerables, impopulares y con pocos amigos (Swearer, 2000; Slee & Rigby, 1993 & Mynard & Joseph, 1997) encontraron ciertas variables de personalidad asociadas a cada patrón de conducta. El agresor muestra alta tendencia al psicoticismo y las víctimas, altas tendencias a la introversión y baja autoestima (Cerezo, 2001).

#### *El triángulo del acoso escolar: acosadores, víctimas y espectadores*

En muchas ocasiones se tiende a pensar que la intimidación es un proceso donde se establece una relación uno a uno, pero en realidad existen tres elementos que son fundamentales en el desarrollo de éste fenómeno como tal que son: acosadores, víctimas y espectadores.

- *Los acosadores:* saben cómo utilizar el poder, las personas que se encuentran en una posición de liderazgo disponen normalmente del mismo tipo de poder y según las investigaciones hay tres tipos de acosadores: acosador inteligente, acosador poco inteligente, y acosador víctima.
- *Las víctimas:* cualquier persona en cualquier lugar, que muestre alguna vulnerabilidad y no disponga del apoyo de un grupo, puede convertirse en una víctima de la intimidación.
- *Los espectadores:* son más importantes en la solución final que los mismo intimidadores o víctimas. Sin la participación positiva de los espectadores no existe ninguna solución para el acoso escolar, y al mismo tiempo éste sólo puede continuar si los espectadores lo permiten. Del mismo modo los espectadores asumen normalmente varios roles dentro de la

dinámica de intimidación: compinches, reforzadores, ajenos, y defensores. (Sullivan, Cleary, & Sullivan, 2005).

### *Efectos del acoso escolar*

Según Sullivan, Cleary & Sullivan (2005), las víctimas de intimidación tienden a tener unos bajos niveles de autoestima, pueden sentirse deprimidas, inseguras, ansiosas, hipersensibles, cautelosas, y reservadas. Normalmente estos estudiantes se muestran encerrados en sí mismos, preocupados y temerosos ante las situaciones nuevas o muestran una introversión extrema. Son menos felices en la escuela, más solitarios y tienen menos buenos amigos. En consecuencia tiene más posibilidades de abandonar el estudio. Incluso algunos tienen intento de suicidio o lo llegan a consumir. Las víctimas especialmente las chicas, se ven muy afectadas por el hecho de ser evitadas socialmente o ser evaluadas negativamente por parte de sus iguales, lo que genera un malestar psicológico y emocional en ellas.

### *La realidad de las consecuencias*

*Los efectos del maltrato.* El acoso escolar o *Bullying* es una problemática que afecta a toda la comunidad educativa y a la sociedad en general. Los estudiantes que son víctimas de este flagelo, ven a la escuela o el colegio como un espacio amenazante, donde sienten que su integridad física, psicológica, emocional e incluso hasta su vida, están en peligro. La conducta del victimizador, si bien en el ámbito escolar parece no tener mayores consecuencias, sobre todo en un país como Colombia, donde la ley tiende a proteger al menor de edad y no tienen establecidos lineamientos claros para penalizar estos casos, puede incrementar sus conductas violentas y a futuro tener consecuencias judiciales.

En el caso del ambiente escolar, éste se torna intranquilo, donde incluso algunos docentes parecen temerle a los acosadores escolares, sobre todo porque en algunas ocasiones, los padres de familia hacen caso omiso a los llamados al diálogo para abordar la problemática y buscar salidas concertadoras al mismo y por el contrario se tornan más bien en cómplices de la situación; incluso en ocasiones suelen adoptar actitudes amenazantes.

### *Sintomatología psicológica y prevalencia del acoso escolar*

Botia (2006), en un trabajo sobre población infantil anglosajona, dice que 1 de cada 10 alumnos sufren intimidación alguna vez o más frecuentemente durante el curso, y un 4% reconoce ser intimidado al menos una vez a la semana. El estudio señala una diferencia de prevalencia entre niñas y niños, tanto en los intimidadores, donde los niños son mayoría como en las víctimas donde lo son las niñas.

Del mismo modo, se puede observar cómo el autor propone ciertas estrategias de intervención en el *bullying*. Las estrategias de afrontamiento, apoyo e intervención frente al *bullying* pueden ser diferenciadas según la fuente de ayuda de la que se parta.

En el *bullying*, al ser un fenómeno multifactorial, no existiría una única fuente de ayuda potencial para la víctima. Por el contrario resulta mucho más eficaz aunar una serie de factores de intervención provenientes de diferentes fuentes, atendiendo al carácter sumatorio que obtendría una intervención que afrontase los diferentes aspectos sociales, personales y educativos que se han visto perjudicados en el alumno objeto de acoso, y también en el acosador (Fernández , 1996).

En una situación de *bullying*, tanto la víctima como el acosador deberían recibir ayuda. Una ayuda que puede ser profesional y social al unísono. A continuación se enumera una serie de estrategias realizadas con frecuencia en un intento de solucionar el acoso escolar y que gozan de escasa eficacia y apoyo empírico:

1) Las políticas de tolerancia cero (a la 3ª falta por acoso se echa del colegio al acosador, por ejemplo).2) Las amenazas de castigos severos.3) Adoptar medidas a corto plazo, para solucionar el problema cuando surja, en lugar de hacer una gestión sistemática y preventiva del acoso.

Para afrontar el acoso escolar debería tenerse en cuenta que la intervención debe planificarse como una estrategia de prevención/actuación, más que una mera actuación a posteriori.

La prevención del acoso escolar es fundamental. Por tanto una medida casi necesaria es establecer los mecanismos preventivos adecuados que tanto en el

medio escolar como familiar hagan posible y/o faciliten el control de este tipo de comportamientos y su solución (Trilla, 1985).

Parafraseando a Botía (2006), la prevención en los ámbitos escolar y familiar permiten:

- 1) Tomar conciencia acerca de la problemática que está inmersa en el *bullying* y adoptar una posición de repudio contra cualquier forma de maltrato y abuso de poder.
- 2) Evaluar mediante cuestionarios las causas y consecuencias de dicha problemática y diseñar estrategias de intervención más concretas según cada caso. En este sentido, la intervención de un profesional se hace necesaria ante la manifestación de episodios de *bullying* al interior de una institución educativa.
- 3) EL profesorado debe involucrarse de manera activa para el afrontamiento del *bullying* al interior de las instituciones educativas, para ello deben capacitarse en prevención de los conflictos para poder transmitir esos valores al alumnado como parte de su formación.
- 4) Fomentar el trabajo en grupos como metodología que permite practicar y aprender a fondo los beneficios de la cooperación entre personas Jackson (1992), citado por Botía (2006).
- 5) Recurrir a la mediación escolar como herramienta de resolución de conflictos mediante el diálogo.
- 6) Implantar en el centro escolar un código disciplinario positivo, con pocas normas, claramente definidas, consensuadas y aplicarlo de manera contundente (siempre y a todos).
- 7) Fomentar la participación de todas las personas del centro en la gestión del mismo, estableciendo canales de información y revisión que permitan consensuar las decisiones, buscando la coherencia en todas las actuaciones y actividades instructivas.
- 8) Intensificar el control de las zonas de riesgo, como los patios, el comedor, los cambios de clase, los pasillos, etc.
- 9) Mejorar la oferta de ocio, ecosistema e instalaciones del centro con el fin de mejorar el desarrollo social del alumnado: equipamiento deportivo, salas de juegos y reuniones, bibliotecas, etc. (Botía, 2006, p. 7)

Botia (2006) considera que el procedimiento de intervención, una vez detectado el acoso, debe ser el que se describe a continuación:

- 1) Afrontar el problema mediante un enfoque no culpabilizado es básico para este tipo de situación. Es necesario centrarse en la resolución del problema y en lo que puede aportar o lo que puede hacer cada uno para intentar llegar a unos pactos de convivencia.
- 2) Realizar entrevistas individuales con los

presuntos agresores y posteriormente con las presuntas víctimas. A veces conviene establecer posibles acuerdos de colaboración con las familias implicadas (Kaltiala-Henio, 1999) citado por Botia (2006). 3) En el caso de acoso de un grupo contra una sola persona puede ser eficaz aplicar el *SharedConcernMethod (SCM) de AnatolPikas*. Que es un método de mediación terapéutica que trata de re individualizar a los miembros del grupo y de devolverles su responsabilidad individual. 4) Se puede hacer una intervención en el grupo de alumnos implicados, como si se tratase de una actividad de tutoría, con el objetivo de mostrar el rechazo de los adultos hacia estas acciones, sensibilizar a los alumnos de la gravedad de la situación y modificar los roles y patrones de reacción frente a las situaciones de intimidación (Maughan, 1994) citado por Botia (2006). 5) Se ha de realizar un seguimiento de los incidentes mediante un registro escrito y encuestas repetidas para ver los cambios temporales de las conductas. Es decir, poder verificar que no continúa la situación de maltrato. 6) Realizar una valoración psicológica del alumno víctima del acoso (y sería recomendable también del acosador), por parte de personal profesional para iniciar una intervención psicoterapéutica en caso de ser necesaria. 7) Los problemas de índole psicológica que pudieran derivarse del conflicto, aunque se hubiese solucionado éste, se han de tener en cuenta y hacer un seguimiento profesional para evitar consecuencias a medio y largo plazo. (Botia, 2006, p. 7-8).

### *Conflicto en la escuela: un camino de aprendizaje para la convivencia*

#### *Consideraciones iniciales frente al conflicto y la escuela*

El conflicto en la escuela ha sido asociado a todas las manifestaciones de violencia que allí se generan, ya sea entre los mismos alumnos o también entre los educadores y los estudiantes. Estas manifestaciones de agresión suelen presentarse de diversas maneras sean psicológicas, físicas, verbales. Y son estas las que han ido creando este ambiente de malestar en las instituciones educativas.

Herrera (2001), “comenta que la escuela entonces debe entenderse como un modelo de organización, un espacio social y culturalmente construido e históricamente determinado por las relaciones sociales de subordinación, de intercambio; y de cooperación. Por consiguiente, no hay tal determinación especial del conflicto sino que este emerge de la trama de relaciones que se construyen en este ámbito.” ([www.unicef.org/clima\\_conflicto\\_violencia\\_escuelas](http://www.unicef.org/clima_conflicto_violencia_escuelas))

### *Violencia, conflicto, agresividad y agresión*

La agresividad y la violencia hoy en día se han convertido en uno de los principales fenómenos que está generando grandes preocupaciones en el ámbito escolar, “pues sus manifestaciones han traspasado los límites familiares, y barriales, para afectar las aulas y las relaciones intergeneracionales y personales”. (Uribe, s.f, p. 25).

Estos términos son utilizados por las personas para referirse a aquellos actos que dañan a otros. Estos actos suelen manifestarse cuando un individuo los propicia sobre otro ya sea físico, verbal, entre otros, generando así cambios emocionales, psicológicos sobre su víctima.

La violencia se constituye en una de las formas que han utilizado a lo largo de la historia los seres humanos para solucionar los conflictos; aparece más como una conducta aprendida, cuando se recurre a ella, no se reconoce al otro, en su dimensión humana y comunicativa.

“La agresividad, aparece como un elemento constitutivo del ser humano, por lo que puede ser potenciadora de creatividad y cultura.” ((Uribe, s.f, p. 26).

“La agresión se convierte en violencia cuando compromete el cuerpo, la vida, los bienes y el bienestar del otro, las manifestaciones de violencia pueden ser de orden físico, moral y social.” (Uribe, s.f, p. 26).

“El conflicto no debe ser entendido necesariamente como sinónimo de guerra, violencia o agresión, aunque estas si pueden ser, en un momento determinado, sus manifestaciones más severas, que indican la intensidad con que se desarrolla.” (Uribe, s.f, p. 27).

### *Prevención de los comportamientos violentos en la escuela*

Parafraseando a Avilés (2006) y teniendo en cuenta que las conductas violentas en los niños tienen su origen a temprana edad y que en ese sentido, es en el hogar donde se comienzan a gestar, es importante resaltar que los padres de familia deben ser actores activos en el proceso de eliminación de conductas violentas por parte de sus hijos en el entorno escolar. Por un lado, deben procurar brindarle un ambiente tranquilo, enmarcado por pautas de autoridad y no autoritarismo, reglas de juego, asignación de responsabilidades, introyección de valores como el respeto por los demás y por la diferencia. Desde la familia se debe empezar a eliminar manifestaciones violentas y deben condenar el maltrato hacia otros, así sea su propio hijo quien lo genere, para evitar que consecuencias como la impunidad inicialmente al no tener la edad para ser judicializado, o porque puede ser una conducta que permanezca incluso en la edad adulta, conllevando a otras consecuencias mucho más graves, las cuales no se traducen sólo en afectación a otros, sino así mismo.

El trabajo de las familias debe estar articulado con una intervención por parte de docentes y directivos educativos; donde están avocados a adoptar una posición de tolerancia cero ante el maltrato, escuchando y apoyando a la víctima y evitando la consecuencia de la legitimación de los adultos que en muchos casos buscan los agresores/as. En este sentido, el tema del *Bullying*, debe ser abordado en las clases, “participando activamente en las propuestas que organizativamente se pongan en marcha desde el centro y en el seno de la comunidad educativa, buscando formación en el tema y facilitando el nacimiento de estructuras de apoyo y ayuda entre el propio alumnado, construirán los mejores indicadores que pongan de relevancia su inequívoca postura ante el maltrato” (Avilés, 2006, p.14).

Las instituciones educativas deben ser espacios en los que se permitan las relaciones interpersonales, que generen un buen diálogo y excelente comunicación entre los diferentes actores que a ella pertenecen, profesores, alumnos, directivos, padres de familia y comunidades. Deben ser espacios de libertad de expresión, que permita la participación de todos en cuanto a los temas que hacen parte de su

entorno escolar; tanto académica como comportamentalmente.

(Convivencia.educa.aragon.es)

Otro de los elementos que deben ofrecer las instituciones educativas como tal, son espacios donde se generen discusiones sanas sobre los fenómenos que hoy en día hacen parte de esta sociedad, deben crear y favorecer la convivencia, impulsar la no violencia a través de la enseñanza de buenos valores y principios; valores humanos y sociales como la tolerancia, la solidaridad, la cooperación, la justicia y todos aquellos que propendan por el respeto y la dignidad humana.

(Convivencia.educa.aragon.es)

### Marco legal

#### **Sentencia 905 del 2011 “Sobre el matoneo”**

##### **Aclaración preliminar**

Teniendo en cuenta los parámetros de protección de la Ley 1098 de 2006, la Sala ha adoptado como medida de protección del derecho a la intimidad y la confidencialidad, suprimir y cambiar de esta providencia y de toda futura publicación de la misma, el nombre de los actores, algunas de las autoridades y las personas demandadas e, inclusive, la ciudad del juez de instancia. En consecuencia, para todos los efectos de la presente providencia el nombre de los accionantes será reemplazado por las letras H y F y los de su representada por K.

##### **Hechos**

Los demandantes interponen la acción de tutela, invocando la protección de los derechos fundamentales radicados en cabeza de su hija, K, sustentada en los siguientes acontecimientos:

Indican que K es alumna de bachillerato del ITI.

Señalan que la niña sufre de acné y que debido a su excelente desempeño académico ha sido ofendida, atropellada y agredida verbal así como virtualmente

por parte de algunos compañeros de clase. Específicamente relatan lo siguiente: *“la llaman tarrito rojo, tomate granulado, entre otros, la constriñen para que se retire de ese grado y se refieren a ella con palabras soeces, esto sin contar con agresiones frente a sus cosas y artículos personales”*.

Advierten que ellos y la menor han acudido al director de grado y al coordinador de disciplina, ante quienes han expuesto su *“crítica situación de acoso escolar”*, sin que hayan obtenido ninguna respuesta. Inclusive relatan que se les aconsejó retirarla del colegio. (Sentencia 905 del 2011, pág. 2(30 noviembre 2011))

Partiendo de lo expuesto en esta sentencia se puede apreciar claramente como la institución evade y le da poca importancia a lo que está sucediendo con la alumna **K**, acto totalmente negligente ya que son informados de los hechos sucedidos en contra de la integridad de un ser humano en este caso una niña, una menor de edad, a quien se le están siendo violados sus derechos; y ante esta situación optan por lavarse las manos dándoles a entender que la solución está en retirar a la niña del colegio, sin acudir al llamado de los padres de la menor.

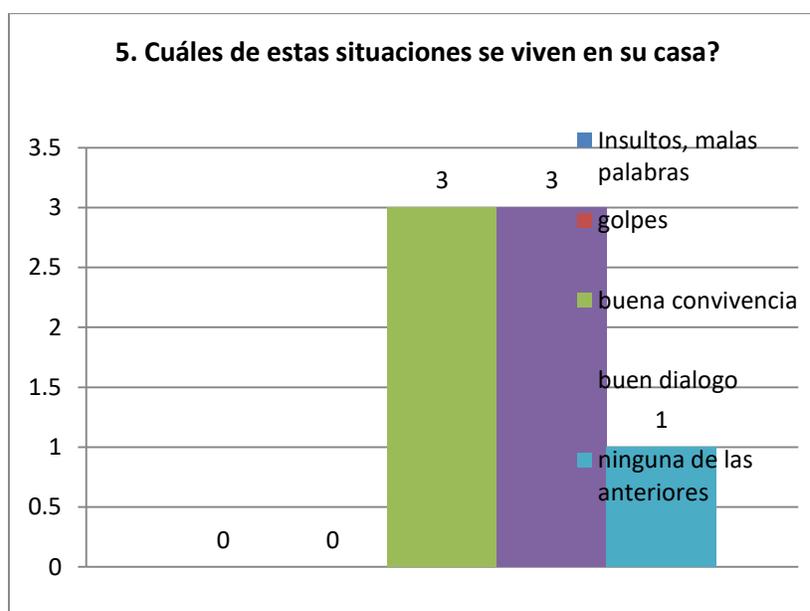
Este acto es totalmente indigno ante los ojos de la sociedad ya que es acá donde surgen cuestionamientos como **¿Donde comienza la responsabilidad de quienes hoy están a cargo de la educación de los chicos y chicas dentro de las Instituciones Educativas?**

Ya en situaciones como ésta demuestran no estar lo suficientemente capacitados para abordarlas y por tal motivo es que buscan caminos más facilistas que los hacen pensar que han encontrado la solución al problema.

### Análisis de resultados

El propósito de la presente investigación fue conocer la percepción que tienen los estudiantiles sobre la violencia escolar y la intervención de la misma en la Institución Educativa Comercial de Envigado. Es decir, la manera cómo el colegio interviene frente a las situaciones de acoso escolar, ya que durante el proceso de práctica fue evidente cómo los actos violentos eran un factor recurrente entre los alumnos al momento de resolver un conflicto. Para ello se tomó como muestra un grupo de líderes estudiantiles con un rango de edad entre los 10 y 18 años.

Desde el inicio de las prácticas se trabajó con la población más pequeña, arrojando como resulta que dicha población ha sido la más vulnerable frente a la manifestación de estas conductas agresivas entre los pares académicos, lo que de alguna manera u otra permitió dar paso a este proceso de investigación en el que se han ido plasmando las diferentes percepciones acerca de lo que en dicha institución se conoce sobre el acoso escolar y de la manera como el colegio interviene ante las manifestaciones de acoso que allí se presentan.



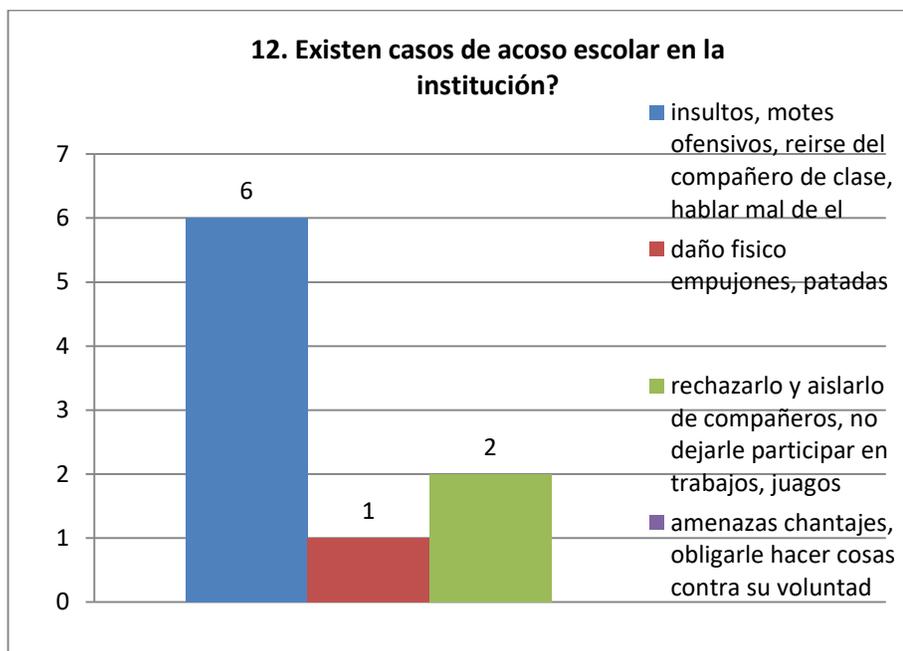
**Figura 2. Situaciones que viven los estudiantes en el hogar**

De acuerdo a los resultados arrojados en las preguntas que se realizaron para abordar el ambiente familiar y que se aprecian en la Figura 2, los estudiantes encuestados manifiestan que tienen una buena convivencia y adecuados canales de comunicación que propician el diálogo para la resolución de conflictos en sus hogares. En este sentido, el entorno familiar no explica las manifestaciones de *Bullying* en el entorno escolar de algunos de estos estudiantes, que de acuerdo a autores como Rojas (2005), Paterson (1982), entre otros, suele ser el principal factor generador del mismo. Esto hace pensar que pueden existir otros factores externos que inciden para que algunos de ellos se tornen agresivos en el entorno escolar.

Como bien se sabe, la familia es un contexto demasiado influyente en la vida de un adolescente, tanto en aspectos positivos como negativos. Todas las familias en algún momento de la vida, presentan dificultades y conflictos. Este sólo hecho, no las cataloga como disfuncionales o propiciadoras de conductas agresivas en los hijos. La disfuncionalidad aparece cuando no existe una adecuada manera de afrontarlos, cuando existe “un patrón de conductas desadaptativas e indeterminadas que presenta de manera permanente uno o varios integrantes de una familia y que al relacionarse con su membresía se genera un clima propicio para el surgimiento de patologías específicas o inespecíficas” (Vargas JC y VAcCa R, 1998), citado por Magnus (2011, p. 4-5) y que en esa medida no posibilitan un ambiente propicio para la resolución de los problemas que se presentan y que de alguna manera se convierten en un modelo de comportamiento que pasa del adentro hacia el afuera, donde en el caso de los estudiantes, se hace evidente inicialmente en la escuela o colegio que es el segundo actor socializador del individuo después de la familia y lo más preocupante es que éstas conductas se instauren de manera permanente en la personalidad del alumno, de manera que afecte sus relaciones interpersonales en todos los ámbitos donde se desenvuelve.

Los resultados de las preguntas encaminadas a evaluar el entorno escolar, muestran que los estudiantes encuestados, se enfrentan constantemente a maltratos, especialmente de tipo verbal, manifestados como insultos, malas palabras, burlas, hablar mal del otro; y de tipo físico, manifestados en golpes, empujones, agresión con objetos, entre otros; y psicológico, evidenciados como rechazos,

aislamiento, no incluirlo en trabajos o juegos . Esta información se grafica en la Figura 3.



**Figura 3. Tipos de *bullying* en la I. E. Comercial de Envigado**

Un aspecto que se detectó a través de las respuestas plasmadas en la encuesta realizada, es que algunos estudiantes se caracterizan por ser agresores y víctimas también; aspecto que si bien no es común, puede presentarse y según Trautmann (2008), las características de personalidad del individuo que tiene este papel dual, suelen ser más complejas: los “bully-víctimas tienden a ser hiperactivos, con dificultad para concentrarse. Son impulsivos, de tal modo que devuelven el ataque. (...) Ellos tienden a maltratar a niños menores o más débiles que ellos. Han tenido más problemas académicos, más que los agresores (...)” (p. 15)

En cuanto a las preguntas que están encaminadas a conocer cómo los estudiantes perciben la intervención de la institución ante las manifestaciones del *bullying*, ellos consideran que la intervención es ineficaz, los episodios de *bullying* no los atienden a tiempo y se reducen a aplicar las sanciones estipuladas en el Manual de Convivencia.

## Discusión

Para realizar la discusión, se tomaron los dos principales actores de socialización de los estudiantes en las edades de infancia y adolescencia. En cada una de ellas, se describe cómo se comportan en las categorías propuestas.

### Familia

- Dialoga
- Interviene
- Reprenden
- Hay buena comunicación

En cuanto a la categoría **Dialoga** se puede ver cómo el rol de la familia es de suma importancia en el proceso de socialización del estudiante, esto relacionado con la teoría e investigaciones realizadas sobre el acoso escolar o bullying; una familia disfuncional, puede ser el elemento clave en las génesis de las conductas agresivas.

En los resultados de la entrevista realizada a los líderes estudiantiles de la Institución Educativa Comercial de Envigado, se pudo evidenciar que si bien la mayoría manifestaron que en sus familias se utiliza el diálogo como herramienta para la formación en valores y afrontamiento de dificultades, algunos argumentan que sus familias son poco flexibles y no posibilitan espacios para el diálogo.

Jünger (1996) afirma que el *bullying* proviene de familias con problemas, de padres erráticos y del uso de métodos disciplinarios duros y broncos. Además, se han demostrado los efectos sobre los comportamientos de los niños victimizadores de la falta de cohesión familiar y de la falta de la figura paterna (Berdondini, 1996; Gibbs&Sinclair, 1999).

Los hijos de padres emocionalmente inmaduros o desequilibrados aprenderán una serie de modelos de comportamientos igualmente inmaduros o desequilibrados. Estos aprendizajes se producen en los primeros años de la vida y, por lo tanto, en la

convivencia familiar, y supondrán la generalización de la agresividad a otras situaciones que le impedirán el desarrollo de una adecuada relación social.

En la categoría de **intervención** es importante resaltar que los factores asociados a la familia que sostienen relación con la violencia escolar; puede ser: El aumento de parejas separadas, las familias con número de hijos considerables, lo que no permite tener control sobre todos.

En la institución se pudo evidenciar que hay familias que sí hacen parte de la solución de los diferentes conflictos a los que se ven enfrentados sus hijos, acudiendo al colegio a ponerle frente a la situación de una manera pacífica, dando paso a un buen trabajo entre los docentes y los padres de familia encaminado a la buena educación en valores. Sin embargo, hay casos en que la familia adopta una posición igualmente agresiva y condescendiente con el menor.

El bajo apoyo emocional, el descontrol respecto al aprendizaje de conductas que normalmente se realiza en casa, por parte de las figuras paterna y materna, probablemente altera la unión y el apoyo con los padres y compañeros y puede provocar un aprendizaje instrumental mediante modelaje de conductas y actitudes agresivas que, posteriormente, se pueden utilizar con los pares. Esto asociado a los diferentes tipos de castigo a los que son sometidos los niños o adolescentes.

Eron, Huesmann y Zelli (1984, 1986, 1987, 1991), en Cerezo (2001), indican que los niños agresivos aprenden este patrón desajustado en edades tempranas, lo que de nuevo nos indica la casi total adquisición de este comportamiento en el hogar. Un estudio dirigido por Carole Hooven y John Gottman, de la Universidad de Washington, en Goleman, D. (1997, p. 301), demostró que aquellos padres que mantenían con sus sucesores una relación afectiva positiva tenían hijos más aptos socialmente, y por el contrario, aquellos hijos de padres con una inmadurez emocional son menos hábiles en sus relaciones sociales. Además, estos últimos conocen menos sus propias emociones; tienen menos autocontrol; sufren más altibajos emocionales; están menos relajados biológicamente puesto que presentan un mayor número de hormonas en sangre relacionadas con el estrés y el nivel de activación emocional.

Seguidamente es fundamental resaltar que la familia como marco de referencia primario para el niño o adolescente aporta un poco de aprendizaje en el polo negativo o positivo sobre las relaciones afectivas, sus vínculos, las formas de autoridad y su ejercicio, la orientación de las relaciones con el otro y los procesos de participación, responsabilidad, negociación y ayuda. En ocasiones, desde las familias no terminan de reconocer que muchos de los problemas que manifiestan los niños y adolescentes con los otros, poseen apoyos en la naturaleza en cómo se ha construido con ellos las relaciones interpersonales.

#### Institución Educativa

- Agresión física
- No participa
- Está en contra
- Intervención de docentes y directivas

En cuanto a la categoría de **agresión física**, y tomando como base la teoría anteriormente expuesta, notablemente se pudo apreciar que estos actos violentos giran entorno a atropellar la integridad del otro, ya que para quienes provocan este tipo de faltas les es totalmente placentero ver el dolor reflejado en el otro, aunque en muchos casos se evidencia que solo lo hacen por recibir halagos, aceptación, dinero, cosas materiales.

Es claro en la actualidad, la sociedad viene sujeta al morbo, al amarillismo; a todas esas imágenes que nos muestran los medios de comunicación supeditadas a ese mundo ficticio en el que muchos se están dejando envolver, en ese mundo en el que no importa mi integridad así tenga que pasar por encima de la de los demás. Es importante mencionar cómo la escuela o las instituciones educativas, a veces inconscientemente, tienden a fomentar el éxito individual y la competitividad, ayudando a la adquisición del poder, (económico, político, religioso...) en el sistema social.

Sin embargo en cuanto a la categoría de No participa, actualmente, tras una profunda reflexión sobre su error, parece que tiende a abrir nuevas vías de acción en

las que se ven como áreas de trabajo escolar los valores solidarios, la inteligencia emocional, la igualdad de los sexos, el concepto de amistad. Aún así, la labor de la institución educativa es bastante amplia, pues debe corregir los comportamientos agresivos que promueven la sociedad y la familia y que son perjudiciales para el grupo social y para el mismo individuo.

Al mismo tiempo la agresividad escolar es, a veces, una ampliación de la violencia de la propia sociedad manifestada en la calle. Existe una fuerte relación entre ambas y podemos apreciar a la violencia escolar como un caso particular de la violencia general. Según esto, interviniendo en la escuela se reportarán beneficios a la comunidad, de acuerdo a esto se puede ver la relación de la institución educativa en la categoría: está en contra.

Por otra parte, el hecho de que en la escuela se produzca el maltrato entre iguales es un reflejo de procesos de violencia y maltrato que la propia sociedad predispone en el marco de los valores que promueve cuando construye relaciones interpersonales entre sus miembros, que carece de los valores de la cooperación, la colaboración y la ayuda. De acuerdo a esto, se trata de un fracaso de la propia sociedad en su conjunto como contexto del que forman parte los niños y adolescentes estudiantes.

Como contexto educativo en el que los agentes educativos tratan de fomentar los valores de las relaciones interpersonales de buen trato, el *acoso escolar* supone para la institución escolar un indicador de que no está consiguiendo esos objetivos y que es necesario hacer un análisis serio y global de cómo son las relaciones interpersonales en toda la Comunidad Educativa, qué valores se promocionan desde ella, cuál es la participación real que tienen sus miembros en su seno y cómo se está construyendo la convivencia y su gestión entre los mismos.

En cuanto a la categoría intervención de docente y directivas las instituciones educativas deben ser espacios en los que se permitan las relaciones interpersonales que generen un buen diálogo y excelente comunicación entre todos los que a ella pertenecen, profesores, alumnos, directivos, padres de familia y comunidades.

Deben ser espacios de libertad de expresión, que permita la participación de todos en cuanto a los temas que hacen parte de su entorno escolar; tanto académica como comporta mentalmente.

Otro de los elementos que deben ofrecer las instituciones educativas como tal, son espacios donde se generen discusiones sanas sobre los fenómenos que hoy en día hacen parte de esta sociedad, deben crear y favorecer la convivencia, impulsar la no violencia a través de la enseñanza de buenos valores y principios; valores humanos y sociales como la tolerancia, la solidaridad, la cooperación, la justicia y todos aquellos que propendan por el respeto y la dignidad humana.

### *Se sanciona*

- Siguen el reglamento
- Sanciones no efectivas

En la institución educativa comercial de Envigado se percibió mediante las respuestas dadas por los estudiantes como el colegio sigue al pie de la letra los correctivos estipulados en el manual de convivencia al pie de la letra, Adoptando así medidas a corto plazo, para solucionar el problema cuando surja, en lugar de hacer una gestión sistemática y preventiva del acoso.

Para afrontar el acoso escolar debería tenerse en cuenta que la intervención debe planificarse como una estrategia de prevención/actuación, más que una mera actuación a futuro.

En otro orden de ideas, y según la categoría de sanciones no efectivas, la prevención del acoso escolar es fundamental, por eso como una medida casi necesaria es establecer los mecanismos preventivos adecuados que tanto en el medio escolar como familiar hagan posible y/o faciliten el control de este tipo de comportamientos y su solución, en otras palabras y como se ha mencionado anteriormente, deben ir de la mano.

### *Conciliación*

- Se reúnen
- Hay diálogo
- Hay comunicación

Es el proceso mediante el cual dos personas que se encuentran involucradas en un conflicto deciden, mediar y darle solución a este de buena manera expresando así sus emociones y necesidades, según esto la institución educativa, los padres de familia y los estudiantes hacen parte importante en la conciliación, de ahí las categorías se reúnen, hay diálogo y hay comunicación; por eso para esta mediación debe de haber una tercera persona que es el conciliador, quien busca de la manera más correcta que ambas partes lleguen a un mutuo acuerdo logrando así la resolución del conflicto sea este docente o padre. Su labor está basada en la orientación y el apoyo y en brindar seguridad a ambas partes.

La conciliación es importante porque permite que las personas o grupos enfrentados participen de su propia solución, de esta manera puede lograrse que cada uno de ellos pueda expresar sus, sentimientos, desacuerdos e intereses. En el proceso de conciliación es posible que las personas se reconozcan entre sí, en igualdad de condiciones, evitando la supresión o sometimiento de uno o de otro y hace que la respuesta sea a través de la equidad y no de la fuerza. (Uribe,s.f).

### *Negociación*

- No se respetan

Este proceso se lleva a cabo cuando las partes que se encuentran involucradas en el conflicto, discuten sus ideas, intereses, desacuerdos, con el fin de lograr un acuerdo que beneficie a los involucrados.

En este proceso también es una herramienta indispensable el diálogo, ya que es una fuente por la cual se puede mediar la palabra entre las partes involucradas, es pertinente que para llevar a cabo este proceso haya una intervención de terceras personas que ayuden a mediar esta situación y más aun cuando hay falta de respeto.

Según esto, la institución educativa, padres de familia y estudiantes a la hora de negociar deben cooperar cuando existe la categoría: no se respeta, para que de este modo se llegue fácil a un acuerdo.

La negociación tiene como fin generar un espacio en el que las partes afectadas expongan sus ideas, expresen sus sentimientos, pensamientos; respetando así las opiniones del otro. Se busca que lleguen a un acuerdo con el fin de superar el conflicto.

Es indispensable que al momento de ser detectada la situación de acoso escolar la institución actúe de la siguiente manera:

1) Es necesario centrarse en la resolución del problema aportando así las estrategias pedagógicas más eficaces 2) Conocer las versiones de los implicados; agresores, víctimas y observadores 3) Se puede hacer una intervención en el grupo de en el que se genere un espacio de sensibilización mostrándoles la gravedad del asunto y el rechazo que la institución muestra frente a estas. 4) verificar que no continúa la situación de maltrato. 6) Realizar una valoración psicológica del alumno víctima agresor y observador del acoso, por parte de personal profesional.

### *Mediación*

- Existen mediadores
- No hay categoría emergente

En cuanto a la categoría existen mediadores, es importante mencionar cómo esta técnica se constituye en un elemento primordial para restablecer el diálogo entre aquellas personas o grupos de la sociedad que se han visto enfrentadas en algún momento de la vida. Es un proceso de transformación de los conflictos a través del cual se pretende favorecer la convivencia, y promover la buena ética y valores en todos los contextos sociales.

La mediación es la intervención de un tercero neutral, imparcial y aceptado por las partes, y quien la realiza no tiene la facultad de decidir frente a la disputa. Su propósito es cambiar la dinámica que tienen los conflictos, de tal manera que puedan ser tratables y transformables (Uribe, s.f).

De acuerdo con la teoría investigada la prevención en el centro escolar y entorno familiar puede actuar en los siguientes ámbitos:

1) Definir y tomar conciencia del fenómeno y posicionarse pública y claramente en contra de estas formas de maltrato y abuso de poder. El profesorado, el alumnado, el personal no docente y las familias han de conocer el fenómeno y saber detectar las situaciones de riesgo .2) Evaluar mediante cuestionarios la naturaleza y la magnitud del fenómeno y diseñar estrategias de intervención más concretas según cada caso. Se hace necesaria por tanto la intervención de un profesional que evalúe al niño ante la sospecha de *bullying*. 3) Formar al profesorado en gestión de emociones y prevención de los conflictos para poder transmitir esos valores al alumnado como parte de su formación. 4) Fomentar el trabajo en grupos como metodología que permite practicar y aprender a fondo los beneficios de la cooperación entre personas (Jackson, 1992). 5) Recurrir a la mediación escolar como herramienta de resolución de conflictos mediante el diálogo. 6) Implantar en el centro escolar un código disciplinario positivo, con pocas normas, claramente definidas, consensuadas y aplicarlo de manera contundente (siempre y a todos). 7)Fomentar la participación de todas las personas del centro en la gestión del mismo, estableciendo canales de información y revisión que permitan consensuar las decisiones, buscando la coherencia en todas las actuaciones y actividades instructivas.8).Intensificar el control de las zonas de riesgo, como los patios, el comedor, los cambios de clase, los pasillos, etc. 9)Mejorar la oferta de ocio, ecosistema e instalaciones del centro con el fin de mejorar el desarrollo social del alumnado: equipamiento deportivo, salas de juegos y reuniones, bibliotecas, etc.

## Conclusiones

Los resultados encontrados muestran que en la mayoría de los hogares de los estudiantes encuestados, se recurre al diálogo como mecanismo para afrontar los conflictos y que existe una buena convivencia. En este sentido, el entorno familiar no explica las manifestaciones de *Bullying* en el entorno escolar de algunos de estos estudiantes, lo que hace pensar que pueden existir otros factores externos que estén incidiendo para que se presente esta problemática.

Las preguntas que abordaron el ambiente escolar, ponen de manifiesto que los estudiantes frecuentemente se ven sometidos a maltrato verbal, físico y psicológico. El maltrato verbal se traduce en insultos, palabras soeces, frases degradantes, humillantes y discriminatorias. El maltrato físico se manifiesta con golpes, patadas, empujones, agresión con objetos. El maltrato psicológico se evidencia en conductas de rechazo, exclusión en tareas y juegos, aislamiento de la víctima.

Sumado a ello, la percepción que tienen de la intervención de la institución frente a las manifestaciones de *bullying*, es que ésta es deficiente, pues se limita a aplicar lo estipulado en el Manual de Convivencia; medidas que resultan básicamente sancionatorias y poco eficaces, pues no se implementan estrategias constructivas, donde se involucre no sólo a los estudiantes comprometidos en el fenómeno (Agresores, víctimas, espectadores), sino a toda la comunidad educativa (estudiantes, docentes, padres de familia). Manifiestan que requieren programas de prevención/actuación a largo plazo, basadas en la conciliación y negociación y no en la sanción, evitando con ello la perpetuación del fenómeno.

Un aspecto que se detectó a través de las respuestas plasmadas en la encuesta realizada, es que algunos estudiantes se caracterizan por ser agresores y víctimas también; aspecto que si bien no es común, puede presentarse ya que las características de personalidad del individuo que presenta este papel dual, suelen ser más complejas.

### Recomendaciones

Teniendo en cuenta que los estudiantes encuestados manifiestan que las estrategias de afrontamiento que tiene la Institución Educativa Comercial de Envigado, para abordar el fenómeno del *bullying* al interior de la misma, pone en evidencia la necesidad de buscar otras alternativas de intervención, que incluyan los servicios de un profesional, con los conocimientos y experiencia en la planificación e implementación de programas de prevención y atención de esta problemática.

Así mismo, se requiere que las familias compensen las consecuencias del *acoso escolar* sobre quienes lo sufren, ofreciendo y mostrando apoyo y acompañando de forma coherente las actuaciones con ellos. Deben ser independientes emocionalmente de sus hijos cuando sepan que agreden o maltratan a otros. Que quieran a sus hijos no quiere decir que acepten todas sus acciones. Moralmente tienen que ser imparciales en la conducta del maltrato aunque sea su propio hijo quien lo genere, precisamente para evitar que una de las consecuencias más graves se instale en ellos, la permisividad al no obtener una respuesta educativa correctora. Para evitar la consecuencia de la insensibilidad, el egoísmo y la falta de empatía, tienen que trabajar con sus hijos testigos del maltrato su posicionamiento moral ante los hechos y las estrategias que ayudan a la víctima y dejan claro al agresor/a que no aprueban lo que hace.

El trabajo de las familias debe ir de la mano con el del profesorado que en todo momento deberá manifestar su tolerancia cero ante el maltrato poniéndose del lado de la víctima y evitando la consecuencia de la legitimación de los adultos que en muchos casos buscan los agresores/as. Con esta actitud, con la inserción curricular del tema en sus clases, participando activamente en las propuestas que organizativamente se pongan en marcha desde el centro y en el seno de la comunidad educativa, buscando formación en el tema y facilitando el nacimiento de estructuras de apoyo y ayuda entre el propio alumnado, construirán los mejores indicadores que pongan de relevancia su inequívoca postura ante el maltrato. De

esta manera quedarán despejadas las consecuencias que en ocasiones el *acoso escolar* supone para el profesorado, inhibición, fatalismo ante lo que pasa, actitud defensiva o, incluso, indiferencia.

De manera puntual se recomienda a la Institución Educativa Comercial de Envigado: Brindar un acompañamiento interdisciplinario con el alumnado, no sólo con los que presenten dificultades de algún tipo sino con todo el cuerpo académico en general; mantener y sostener un vínculo no solo académico con los estudiantes y sus familias, también afectivo y efectivo con respecto a las problemáticas que se presenten no sólo dentro de la institución, sino en el hogar también. Además debe haber un incremento en las actividades lúdicas, educativas y recreativas ya que les proporcionan un espacio de educación y recreación sana para el desarrollo libre de la expresión y la personalidad.

En el desarrollo de las habilidades sociales se sugiere que se realicen más actividades que propicien el diálogo e interacción entre estudiantes y con el medio social externo, el reconocimiento de su propio cuerpo y el de sus pares académicos, la expresión de emociones, apoyo psicológico, entre otros aspectos.

Los resultados detectados en esta investigación, sugieren la necesidad de realizar investigaciones futuras que incluyan categorías como el género, otros agentes socializadores fuera de la familia o entornos que propician el *bullying*, que describan las características de personalidad de los individuos que ejecutan el papel dual de agresor-víctima.

## Referencias

- Aberastury A., Knobel M. (1992). La adolescencia normal. México: Paidós
- Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría de Educación. Sentencia 905 de 2011 “Sobre el matoneo”. Recuperado el 05 de enero de 2013 de [cadel.redp.edu.co/cdlfontibon/images/stories/sentencia905de2011.ppt](http://cadel.redp.edu.co/cdlfontibon/images/stories/sentencia905de2011.ppt)
- Ángel Pardo J. (s.f). Acoso escolar. El reflejo de una realidad social. Recuperado el de 12 de febrero de [http://iespijac.educa.aragon.es/convivencia/acoso.htm#Acoso escolar. El reflejo de una realidad social](http://iespijac.educa.aragon.es/convivencia/acoso.htm#Acoso%20escolar.%20El%20reflejo%20de%20una%20realidad%20social)
- Amemiya, I, Oliveros, M & Barrientos A. (2009). Factores de riesgo de violencia escolar (*Bullying*) severa en colegios privados de tres zonas de la sierra del Perú. An Fac med;70(4):255-8. Recuperado el 05 de enero de 2013 de, <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v70n4/a05v70n4.pdf>
- Asesoría psicológica. Una ayuda para encontrar soluciones. Recuperado el 19 de febrero de 2012 de <http://www.psicologia-estrategica.com/que-es-la-asesoria-psicologica/>.
- Avilés, J.M. (2005). La administración que tiene que liderar la lucha anti-bullying. Recuperado el 13 de marzo de 2011 de [http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/printer\\_1807.shtml](http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/printer_1807.shtml)
- Avilés, J.M. (2006). *Bullying*: El maltrato entre iguales. Agresores, víctimas y testigos en la escuela. Salamanca: Amarú. Recuperado el 13 de marzo de 2011 de <http://www.redes-cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/DERECHOS-DEBERES-CONVIVENCIA/EL%20MALTRATO%20ENTRE%20IGUALES.pdf>
- Botía, J. M. (2006). Descripción y Afrontamiento del Acoso Escolar o Bullying. España : Universidad Nacional de Educación a Distancia. II Congreso Virtual de Educación en Valores. El Acoso Escolar, un Reto para la Convivencia en el Centro Escolar. Recuperado el 05 de noviembre de 2012 de, [www.deciencias.net/convivir/5.../II.../ponencia4/Botia.doc](http://www.deciencias.net/convivir/5.../II.../ponencia4/Botia.doc)

- Cerezo, F. (2001). La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Colodron M. F. Psicología educativa. Recuperado el 19 de febrero de 2011 de <http://www.cop.es/colegiados/m-oz744/preventivos>
- Editorial UF (2009). Recuperado el 20 de diciembre de 2012 de <http://bulling6.blogspot.com/2009/03/caracteristicas-y-tipos-de-bullying.html>
- El bullying (s.f).que es el bullying o acoso escolar. Recuperado el 5 de marzo de 2011 de <http://www.contenidos.universia.es/especiales/bullying/que-es/index.htm>
- E.P Diane, D Ruth, & W. Sally (2005) psicología del desarrollo de la infancia a la adolescencia. México: Mc Graw Hill interamericana.
- García, R., García J.M., Talaya I. (s.f). Maltrato entre iguales: una propuesta de intervención en centro de educación secundaria. Recuperado el 4 de marzo 2011 de <http://scholar.google.es/scholar?q=maltrato+entre+iguales&hl=es&btnG=Buscar&lr=>
- García X., Pérez A., & Nebot M.(2010). Factores relacionados con el acoso escolar (bullying) en los adolescentes de Barcelona. Recuperado el 16 de marzo de 2011 de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112010000200002&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112010000200002&script=sci_arttext)
- Hernández, R., Fernández , C. & Baptista, L. (2006) Metodología de la Investigación (4ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Herrera García L. (s.f). Bullying una acción violenta que consume la inocencia de los hombres del mañana. Recuperado el 13 de marzo de 2011 de [http://scholar.google.es/scholar?cites=698271235466460114&as\\_sdt=2005&sciodt=0,5&hl=es](http://scholar.google.es/scholar?cites=698271235466460114&as_sdt=2005&sciodt=0,5&hl=es)
- Institución educativa comercial de Envigado. (2011). Manual de Convivencia para Estudiantes.
- Instituto Popular de Capacitación. (2001). Conflicto y convivencia en la escuela. Medellín de la corporación de promoción popular.

- Jofree, V. (2011) Bullying en alumnos de secundaria. Características generales y factores asociados al riesgo. Bol Med Hosp Infant Mex;68(3):193-202.  
Recuperado el 15 de enero de 2013  
<http://www.medigraphic.com/pdfs/bmhim/hi-2011/hi113d.pdf>
- Kahn, J.H. (1967).psico-biología evolutiva. Madrid: ediciones Morata.
- Magnus, O. (2011). Familias Disfuncionales. Hacia una teología práctica de la familia. Monografía del Módulo “Teología del Ministerio Holístico”, Facultad Teológica Latinoamericana. Recuperado el 10 de diciembre de 2012 de,  
[http://oddmagnus.com/wp-content/uploads/Monograf%C3%ADa-sobre-familias-disfuncionales\\_Odd-Magnus.pdf](http://oddmagnus.com/wp-content/uploads/Monograf%C3%ADa-sobre-familias-disfuncionales_Odd-Magnus.pdf)
- Medición del bullying. (2010). Encuestas sobre bullying. Recuperado el 22 de marzo de 2011 de  
<http://abuso-escolar.blogspot.com/2010/08/encuesta-sobre-bullying.html>
- Medición del bullying. (s.f). Encuestas sobre bullying. Recuperado el 22 de marzo de 2011 de  
<http://educacionenvalores.org/IMG/pdf/intimidación-01.pdf>
- Otoro Martínez N. (2009) como afrontar un caso de bullying desde la escuela cuaderno de educación y desarrollo.vol.1.
- Rodríguez, N. (2006). El acoso escolar se gesta en casa o en la sociedad y se manifiesta en las aulas. Recuperado el 10 de marzo de 2011 de  
<http://www.webdehogar.com/familia/05102101.htm>
- Sullivan Mark K., Cleary M., & Sullivan G. (2005). bullying en la enseñanza secundaria. Barcelona: Ediciones Ceac.
- Trautmann, A. (2008). Maltrato entre pares o “bullying”. Una visión actual. Rev Chil Pediatr 2008; 79 (1): 13-20. Recuperado el 10 de diciembre de 2012 de,  
<http://www.scielo.cl/pdf/rcp/v79n1/art02.pdf>
- Tipos de bullying (2009).programas escuelas sin violencia. Recuperado el 5 de marzo de 2011 de  
<http://www.educacion.df.gob.mx/indexz/.php?option=com.contentydo.pdf:1y8id:7>

- Tylor A. (2003). Asesoría psicología. En introducción a la psicología. La asesoría psicológica. México: Pearson Prentice Hall
- Uribe, M. (sf). Prevención de la agresividad y la violencia: Elementos conceptuales.
- Woofolk A.( 1966). Psicología educativa: Prentice Hall Hispanoamericana, s.a.
- Zabaraín, S. & Sánchez D. (2009). Implicaciones del bullying o maltrato entre pares en el desarrollo psicoafectivo de niños y niñas en etapa de latencia. Santa Marta. Universidad Cooperativa. Recuperado el 10 de marzo de 2011 de <http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/viewFile/187/190>

## Anexos

**ENTREVISTA**

1. ¿Qué hace el docente al momento de presentarse un conflicto en la institución?
2. ¿Qué hace su papá, cuando hay un conflicto en su casa?
3. ¿Qué hace su mamá, cuando hay un conflicto en su casa?
4. ¿Qué hace usted, cuando hay un conflicto en su casa?
5. ¿Cuál es el tema de los conflictos en su casa?
6. ¿Con quién tiene conflictos en su colegio?
7. ¿Cómo describe la relación con sus compañeros?
8. ¿Qué tipo de agresión se presenta con mayor frecuencia en la institución; física, verbal, cyber, sexual, psicológica?
9. ¿En qué tipo de violencia ha participado; física, verbal, cyber, sexual, psicológica?
10. ¿Qué tipo de sanciones hay en el colegio cuando se presentan estos conflictos?
11. ¿Considera que las sanciones son muy efectivas?

12. ¿Qué tipo de sanciones hay en su familia cuando se presentan estos conflictos?
13. ¿Cree que la Institución Educativa tolera el conflicto entre alumnos?
14. ¿En caso de un conflicto se reúnen los pares para llegar a un acuerdo?
15. ¿Se respetan los acuerdos pactados?
16. ¿Cuándo se presentan conflictos en su colegio existe una tercera persona que ayude a llegar a un acuerdo?
17. ¿Usted expresa lo que siente a la persona con la que tiene el conflicto?
18. ¿Usted discute sus ideas con la persona que tiene un conflicto para llegar a un acuerdo?
19. ¿En alguna ocasión en su grupo de estudios, han tomado decisiones para resolver un conflicto?
20. ¿En alguna ocasión en su familia han tomado decisiones para resolver un conflicto?

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

| ATRIBUTO                       | INDICADORES           | PREGUNTAS  |
|--------------------------------|-----------------------|--|
| INTERVENCION VIOLENCIA ESCOLAR | FAMILIA               | <p>¿Qué hace su papá, cuando hay un acto violento en la institución?</p> <p>¿Qué hace su mamá, cuando hay un acto violento en la institución?</p> <p>¿Qué tipo de sanciones hay en su familia cuando se presenta este acto violento en el colegio?</p> <p>¿En alguna ocasión en su familia han tomado decisiones para resolver un conflicto?</p>   |
|                                | INSTITUCIÓN EDUCATIVA | <p>¿Qué tipo de agresión se presenta con mayor frecuencia en la institución; física, verbal, cyber, sexual, psicológica?</p> <p>¿En qué tipo de violencia ha participado; física, verbal, cyber, sexual, psicológica?</p> <p>¿Cree que la Institución Educativa tolera el acto violento en el colegio?</p> <p>¿Qué hace el docente al momento de presentarse un acto violento en la institución?</p> |
|                                | SE SANCIONA           | <p>¿Qué tipo de sanciones hay en el colegio cuando se presentan estos conflictos?</p>  |

| ATRIBUTO | INDICADORES  | PREGUNTAS   |
|----------|--------------|---|
|          |              | ¿Considera que las sanciones del colegio ante el acto violento son efectivas?   |
|          | CONCILIACIÓN | <p>¿En caso de un acto violento se reúnen los pares para llegar a un acuerdo?</p> <p>¿Usted expresa lo que siente a la persona con la que tiene el acto violento?</p> <p>¿Usted discute sus ideas con la persona que tiene un acto violento para llegar a un acuerdo?</p> |
|          | NEGOCIACIÓN  | ¿Se respetan los acuerdos pactados cuando se trata de resolver un conflicto en el colegio?  |
|          | MEDIACIÓN    | <p>¿Cuándo se presentan actos violentos en su colegio existe una tercera persona que ayude a llegar a un acuerdo?</p> <p>¿En alguna ocasión en su grupo de estudios, han tomado decisiones para resolver un conflicto?</p>  |

| ATRIBUTO | INDICADORES                  | PREGUNTAS   |
|----------|------------------------------|---|
|          | VIOLENCIA TIPOS DE VIOLENCIA | <p>¿Qué hace usted, cuando hay un acto violento en la institución?</p> <p>¿Cuál es el tema de un acto violento en el colegio?</p> <p>¿Con quién tiene conflictos en su colegio?</p> <p>¿Cómo describe la relación con sus compañeros?</p> |

| 1. ¿Qué hace el docente, cuando hay un acto violento en la institución? |   |
|---|---|
| Categoría Emergente   | Representación Social   |
| INTERVENCIÓN DE DOCENTES Y DIRECTIVAS                                   | -“Se pone en medio a separar a los implicados y los lleva a coordinación”<br>“Regaña los brega a separar”<br>“hablar con los afectados y el <u>coordinador</u> ”<br>“lo lleva a <u>coordinación</u> ” |

| 2. ¿Qué hace su papá, cuando hay un acto violento en la institución? |  |
|--|--|
| Categoría Emergente  | Representación Social  |
| DIALOGA  | “No debe pelear”<br>“mira que fue lo que me paso, habla con la otra parte del problema”<br>“Me regaña y me aconseja” |

| 3. ¿Qué hace su mamá, cuando hay un acto violento en la institución? |  |
|--|--|
| Categoría Emergente  | Representación Social  |
| INTERVIENE   | “Igualmente si es conmigo interviene”<br>“Me dice que no busque problemas y que no me deje provocar”<br>“Si soy culpable me llama la atención y me aconseja” |

| 4. ¿Qué hace usted, cuando hay un acto violento en la institución? |  |
|--|--|
| Categoría Emergente  | Representación Social  |
| NO INTERVENIR  | “Observo, pero no hago nada”<br>“Nada”<br>“si no me afecta, observo y ya”<br>“cuando no tiene nada que ver conmigo nada”<br>“depende del acto, no es que me guste” |

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
|  | mucho involúcrame en lo de los demás” |
|--|---------------------------------------|

**5. ¿Cuál es el motivo de un acto violento en la institución?**

| <b>Categoría Emergente</b> | <b>Representación Social</b>  |
|----------------------------|---|
| INTOLERANCIA               | <p>“pues por nada por bobadas pelean hasta por relaciones sentimentales”</p> <p>“Molestar a otros, llamar la atención, intolerancia, rechazo”</p> <p>“Falta de respeto, imponencia”</p> |

**6. ¿Con quién tiene conflictos en la institución?**

| <b>Categoría Emergente</b> | <b>Representación Social</b>   |
|----------------------------|--|
| CONFLICTOS ENTRE PARES     | <p>“con los compañeros”</p> <p>“con mis compañeros”</p> <p>“Con niñas de otros grados”</p> <p>“Con nadie lo de los demás me tiene sin cuidado”</p> |
| NO HAY CONFLICTO           | <p>“Nadie”</p>   |

**7. Describa un compañero con quien haya tenido un conflicto**

| <b>Categoría Emergente</b> | <b>Representación Social</b>  |
|----------------------------|---|
| ABUSADOR                   | <p>“Fastidiosos, porque les gusta llamar la atención”</p> <p>“Agresivo, irrespetuoso”</p> <p>“intolerante, grosero”</p> <p>“Altanero, vulgar”</p> |

**8. ¿Qué tipo de agresión se presenta con mayor frecuencia en la institución; física, verbal, cyber, sexual, psicológica?**

| <b>Categoría Emergente</b> | <b>Representación Social</b>  |
|----------------------------|---|
| AGRESIÓN FÍSICA            | <p>“física y verbal”</p> <p>“física y verbal”</p> <p>“Física, los calbazos, patadas, tortugazo”</p> |

**9. ¿En qué tipo de violencia ha participado; física, verbal, cyber, sexual, psicológica?**

| <b>Categoría Emergente</b> | <b>Representación Social</b>  |
|----------------------------|---|
| NO PARTICIPA               | <p>“Ninguna”</p> <p>“Ninguna”</p> <p>“Ninguna”</p> <p>“física”</p> <p>“verbal y física”</p> |

**10. ¿Qué tipo de sanciones hay en el colegio cuando se presentan estos conflictos?**

| <b>Categoría Emergente</b> | <b>Representación Social</b>  |
|----------------------------|---|
| SIGUEN EL REGLAMENTO       | <p>“llaman a la casa si el caso es grave suspensión”</p> <p>“Fichas disciplinarias, suspensión”</p> <p>“Suspensión, echada del colegio”</p> <p>“Fichas, acá no se hace nada lo sientan en una silla simplemente es una sanción y no preguntan porque, no hacen nada por tratar de arreglar las cosas en si”</p> |

**11. ¿Considera que las sanciones son muy efectivas?**

| <b>Categoría Emergente</b> | <b>Representación Social</b>  |
|----------------------------|---|
| SANCIONES NO EFECTIVAS     | <p>“No sirve, no genera nada; igual hacen lo mismo”</p> <p>“No, porque siempre sucede igual; aun siguen las peleas”</p> <p>“No, porque hay unos que siguen haciendo lo mismo”</p> |

**12. ¿Qué tipo de sanciones hay en su familia cuando se presentan estos**

| <b>conflictos?</b>         |   |
|----------------------------|---|
| <b>Categoría Emergente</b> | <b>Representación Social</b>  |
| REPREENDEN                 | <p>“ Se castiga con las cosas que uno quiere”</p> <p>“Si yo soy culpable me castigan”</p> |

| <b>13. ¿Cree que la Institución Educativa tolera el conflicto entre alumnos?</b> |   |
|--|---|
| <b>Categoría Emergente</b>   | <b>Representación Social</b>  |
| ESTA EN CONTRA   | <p>“No la tolera, porque ha habido conflictos y se llegan a soluciones”</p> <p>“No lo tolera”</p> |

| <b>14. ¿En caso de un conflicto se reúnen los pares para llegar a un acuerdo?</b> |   |
|---|---|
| <b>Categoría Emergente</b>  | <b>Representación Social</b>  |
| SE REUNEN   | <p>“Si, se ponen hablar”</p> <p>“Si, se han hecho reuniones”</p> <p>“Después de firmar la ficha se hace un compromiso que no sirve para nada”</p> |

| <b>15. ¿Se respetan los acuerdos pactados?</b> |  |
|--|--|
| <b>Categoría Emergente</b>                     | <b>Representación Social</b>                     |
| NO SE RESPETAN                                 | <p>“No, porque las peleas siguen existiendo”</p> |

| <b>16. ¿Cuándo se presentan conflictos en la institución existe una tercera persona que ayude a llegar a un acuerdo?</b> |                              |
|--|------------------------------|
| <b>Categoría Emergente</b>   | <b>Representación Social</b> |

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    |   |
| EXISTEN MEDIADORES | <p>“Si, la coordinadora”</p> <p>“Si, el rector”</p> <p>“Si, los profesores”</p> |

| <b>17. ¿Usted expresa lo que siente a la persona con la que tiene el conflicto?</b> |   |
|---|---|
| <b>Categoría Emergente</b>  | <b>Representación Social</b>  |
| HAY DIALOGO   | <p>“Pienso que es mejor hablar las cosas”</p> <p>“Pues sí, le digo la verdad en la cara”</p> <p>“Siempre es bueno el dialogo”</p> <p>“Si obviamente hablando”</p> |

| <b>18. ¿Usted discute sus ideas con la persona que tiene un conflicto para llegar a un acuerdo?</b> |   |
|---|---|
| <b>Categoría Emergente</b>  | <b>Representación Social</b>  |
| HAY COMUNICACIÓN  | <p>“Acá es muy difícil hablar, primero pegan y después hablan”</p> <p>“Sí, pero después de la pelea o la discusión”</p> <p>“Hablar, de agredir no”</p> <p>“Pues, si”</p> <p>“Hablar, con agredir no se soluciona”</p> |

| <b>19. ¿En alguna ocasión en su grupo de estudios, han tomado decisiones para resolver un conflicto?</b> |                              |
|--|------------------------------|
| <b>Categoría Emergente</b>   | <b>Representación Social</b> |
| NO HAY CATEGORÍA EMERGENTE   |                              |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

| <b>20. ¿En alguna ocasión en su familia han tomado decisiones para resolver un conflicto?</b> |   |
|---|---|
| <b>Categoría Emergente</b>  | <b>Representación Social</b>                          |
| HAY BUENA COMUNICACION  | “Se hablan las cosas”<br>“Claro”<br>“Sí”<br>“También” |

## ENCUESTA

Esta encuesta será realizada a usted, líder estudiantil de la Institución Educativa Comercial de Envigado, la cual tiene como objetivo conocer la percepción que usted tiene acerca del fenómeno bullying y sus consecuencias en el entorno educativo.

Tenga presente que esta actividad es totalmente confidencial, ningún directivo ni ningún docente tendrá acceso a la información que usted aquí suministrará, y esto no tendrá ningún fin académico.

Marque con una X la respuesta que usted considere que sea la más adecuada. Si desea marcar varias respuestas según la pregunta puede hacerlo.

### 1. Edad

---

### 2. Sexo

Masculino\_\_\_\_\_ Femenino\_\_\_\_\_

**3. ¿Con quién vives?**

- a. Con mi padre y mi madre
- b. Con mis abuelos
- c. Solo con mi mamá
- d. Solo con mi papá
- d. Otros familiares, cuales\_\_\_\_\_

**4. ¿Cuántos hermanos tienes? (sin contarse).**

- a. Ninguno
- b. 1
- c. 2
- d. 3 ó más

**5. ¿Cómo te sientes con quienes vives?**

- a. Bien
- b. Regular
- c. Mal

**6. Cuáles de estas situaciones se viven en tu casa (puedes marcar varias opciones)**

- a. Insultos, malas palabras
- b. Golpes
- c. Buena convivencia
- d. Hay un buen diálogo con tus padres, tus hermanos
- e. Ninguna de las anteriores

**7. ¿Cómo te relacionas con la mayoría de compañeros y compañeras?**

- a. Bien
- b. Regular
- c. Mal
- d. Ninguna de las anteriores

**8. ¿Cuántas veces te has sentido solo o sola en el recreo porque tus amigos no han querido estar contigo?**

- a. Nunca me he sentido solo
- b. Algunas veces me he sentido solo
- c. Muchas veces me he sentido solo
- d. Ninguna de las anteriores

**9. ¿Cómo es tú rendimiento en el colegio?**

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- e. Malo

**10. ¿Cómo es el ambiente y clima en la institución?**

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Normal
- d. A veces malo, ya que hay algún conflicto o enfrentamiento entre los alumnos
- e. Muy malo, ya que hay muchos conflictos entre los alumnos
- f. Muy malo, por problemas de disciplina

**11. ¿Cómo son las relaciones entre los alumnos?**

- a. Muy cordiales y agradables
- b. Normales
- c. Existen grupos sin relación entre ellos
- e. Grupos con enfrentamientos entre ellos

**12. ¿Existe conflicto entre compañeros de la misma clase o con los de otros cursos?**

- a. Nunca
- b. A veces
- c. Con frecuencia
- d. Casi todos los días

**13. Existe casos de acoso escolar en tu centro. En caso afirmativo y en las ocasiones en que se produce ¿cómo se manifiesta?**

- a. Insultos, motes ofensivos, reírse del compañero de clase, hablar mal de él
- b. Daño físico (empujones, patadas)
- c. Rechazarlo y aislarlo de compañeros, no dejarle participar en trabajos, juegos
- d. Amenazas, chantajes, obligarle a hacer cosas contra su voluntad
- e. De otras formas

**14. ¿Te han agredido?**

- a. Si
- b. No

**15. ¿Qué tipo de violencia has sufrido? (Puedes marcar varias opciones)**

- a. Verbal
- b. Física
- c. Psicológica

- d. Sexual
- e. Cyber (Amenazas por internet)
- f. Otra, ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- g. Ninguna de las anteriores

**16. ¿En qué lugar te han agredido?**

- a. Baño
- b. En el salón sin profesor
- c. En el recreo con profesor
- d. Camino a la escuela
- e. Camino a casa
- f. En el recreo sin profesor
- g. En el salón con profesor
- h. Otra, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**17. ¿Qué haces cuando te molestan?**

- a. Acuso
- b. Pego
- c. Me desquito
- d. Me aguanto y me quedo callado
- e. Me muestro débil y angustiado
- f. Lloro
- g. No voy a la escuela
- h. Nunca me han molestado
- i. Otra, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**18. ¿Qué haces en un caso de violencia?**

- a. Aviso a un adulto (profesor, coordinador)
- b. Ayudo a arreglar la situación
- c. Me voy e ignoro el conflicto
- d. Río y me quedo ahí viendo a cómo se agreden
- e. Otra, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**19. ¿Cuándo te has sentido agredido o intimidado, a quien le has contado?**

- a. Padre
- b. madre
- c. Amigo
- d. Profesores
- e. Coordinadores
- f. Nadie

g. Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**20. ¿Qué pasó después de que lo contaste?**

- a. Disminuyó
- b. Acabó
- c. Siguió igual
- d. Aumentó
- e. Ni los profesores ni los coordinadores me prestaron atención

**21. ¿Por qué molestan a otros?**

- a. Broma
- b. Porque ellos también lo hacen
- c. Porque son débiles
- d. Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**22. Consideras que perteneces al grupo de:**

- a. Acosador o agresor
- b. Víctima o intimidado
- c. Observador
- d. Ninguna de las anteriores

**23. ¿Qué consecuencias crees tú que genera en los chicos o chicas este tipo de agresiones?**

- a. Problemas familiares
- b. Problemas académicos
- c. Problemas emocionales
- d. Problemas físicos
- e. Problemas sociales
- f. Ninguna de las anteriores

**24. ¿Cuáles crees tú que sean las causas para que se genere el maltrato escolar en el colegio?**

- a. Familiares (malos ejemplos, agresividad en la casa)
- b. Personales (porque anteriormente fue humillado y maltratado)
- c. Escuela (falta de control y vigilancia, irrespeto, ausencia de límites y reglas de convivencia)
- e. Otras, ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

**25. ¿Cómo te relacionas fuera de la institución? (vecinos, amigos; del sector donde vives, donde te relacionas)**

- a. Bien
- b. Regular

- c. Mal
- d. Ninguna de las anteriores

**26. ¿Has sido víctima de agresiones físicas, verbales, psicológicas; en tu entorno social? (vecinos, amigos; del sector donde vives)**

- a. Si
- b. No
- c. Algunas veces

**27. Cuáles de estas situaciones se viven en tu entorno social (en el sector donde vives) (puedes marcar varias opciones)**

- a. Insultos, malas palabras
- b. Golpes
- c. Buena convivencia
- d. Ninguna de las anteriores