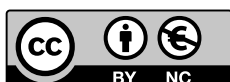


La conducta de los públicos para legitimar el acoso escolar -como problema social -a través de la agenda de los medios

Behaviour of the general public in establishing school bullying as a social problem through the media



ARTÍCULO



María Carmen Carretón Ballester

Universidad de Alicante

Profesora contratada doctora. Departamento de Comunicación y Psicología Social de la Universidad de Alicante.

mc.carreton@ua.es
orcid.org/0000-0002-4851-9683

Francisco Lorenzo Sola

Universidad de Alicante

Profesor Asociado Doctor. Departamento de Comunicación y Psicología Social de la Universidad de Alicante.

francisco.lorenzo@ua.es
orcid.org/0000-0002-1168-4423

Fecha de recepción: 03 de marzo de 2016 / Aceptación: 30 de mayo de 2017

Resumen

Las noticias sobre acoso escolar en los medios de comunicación en España están despertando interés político, mediático y social en general. Este aumento de contenido en las agendas de los medios junto con el anuncio del Gobierno de elaborar una estrategia conjunta, ha suscitado nuestra hipótesis de que el acoso escolar es un problema social de interés público. No se conoce la estrategia y las acciones tomadas parecen no responder a un plan estratégico diseñado por los actores sociales y políticos. Analizar dos años de noticias, nos permite averiguar esta premisa para la campaña de prevención del acoso desde una estrategia proactiva de relaciones con los públicos.

PALABRAS CLAVE

Acoso escolar, estrategia proactiva, interés público, problema social, relaciones públicas

Abstract

News about bullying in the media in Spain is raising political, media and social interest in general. This increase in media coverage, together with the declared intention of the Government of developing a joint strategy, has given rise to the hypothesis that bullying is a social problem of public interest. The strategy for this has not yet been defined and actions undertaken to date do not seem to respond to any strategic plan of social and political agents. By analysing two years of news, we have been able to examine this premise about the campaign to prevent bullying through a proactive public relations strategy.

KEYWORDS

Bullying, proactive strategy, public interest, public relations, social problem

1. INTRODUCCIÓN

La campaña de prevención del acoso escolar ha detectado, en su fase de análisis de situación, carencias significativas que ponen de manifiesto que el problema del acoso escolar se aborda desde una perspectiva sesgada y particular de quien lo padece, muy lejos de implicar a todos los públicos que, como agentes, actores o subsistemas interpenetrantes, se ven afectados o afectan al acoso escolar como problema social y, por tanto, entendemos que es un asunto público de interés para toda la sociedad.

Desde nuestro ámbito de trabajo, las relaciones con los públicos, se ha desarrollado la molécula conductual de Grunig y Hunt (2000) en una campaña que persigue trabajar desde la proactividad. Es cierto que la reactividad se-

guirá existiendo hasta erradicar este problema; no obstante, se considera que hasta la fecha, nadie plantea la prevención como estrategia de relaciones con los públicos.

Además, la Teoría Situacional de los Públicos nos ha descubierto un mapa de públicos más pasivo que activo y más reactivo que proactivo debido al enfoque que se otorga al acoso escolar como problema más particular que social y público.

Por tanto, la necesidad de contextualizar y argumentar el acoso escolar como problema social e incluso como problema de salud pública, nos sirve para analizar las noticias sobre el acoso escolar en nuestro país y averiguar si existe una estrategia o plan de acción oficial e incluso si este es proactivo. Los resultados ponen de manifiesto una falta de legitimidad del acoso

escolar en la sociedad española y de ahí el tratamiento social, mediático y político que recibe.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 PROBLEMA SOCIAL Y PROBLEMA PÚBLICO

Ante el acoso escolar, y considerando el enfoque sesgado con el que se abordan las campañas existentes y los discursos que se dirigen solamente a determinados estratos de la sociedad, para nuestra campaña y dado su planteamiento estratégico desde la teoría general de las relaciones públicas, vemos necesario definir “problema social” y “problema público”.

En la revisión de la literatura, encontramos dos corrientes teóricas en torno a la definición de problema social. La primera, en la que destacan Fuller y Myers (1941a, 1941b), Merton, (1971) o Kohn (1976), se centra en las consecuencias reales o perjuicios que conlleva un problema a pesar de que existan colectivos que no lo perciban como tal. La segunda, con referentes como Blumer (1971) y Sullivan, Thompson, Wright, Gross y Spader (1980), se fundamenta en que el problema existe solo si un grupo significativo de la sociedad percibe la existencia de un asunto como problema y se organiza para proponer soluciones. Desde ambas teorías han sido formuladas numerosas definiciones.

Para García Salord (1991), los problemas sociales emanan de «los obstáculos que surgen en el proceso de producción y reproducción de la vida social, derivados de las contradicciones estructurales que caracterizan a cada sociedad»(p.17).

Por su parte, la definición de Horton y Leslie (1955) concluye que el problema social es una condición que afecta a un número significativamente considerable de personas, de manera perjudicial y que se cree pudiera ser corregido mediante la acción social colectiva. Estos autores hablan de cuatro dimensiones sobre las que se construye un problema social:

- 1- Existe un número significativo de personas afectadas,
- 2- Se trata de una situación indeseable y perjudicial para un número considerable de personas,
- 3- Otorga la creencia de que existe una solución mediante la acción colectiva y
- 4- El tiempo puede contribuir a solucionarlo o a empeorarlo.

Si bien todas las aportaciones nos son útiles a la hora de abordar el acoso escolar como problema social, es la contribución de Blumer (1971) la que nos inspira para su contextualización desde las relaciones públicas, ya que el autor considera que no son suficientes las consecuencias para que un asunto sea definido como problema social. «The emergence of social problems, namely, the concepts of “deviance,” “dysfunction,” and “structural strain.” These concepts are useless as means of identifying social problems» (p.299).

Para el sociólogo, los problemas sociales siguen un proceso que es el que les define como tales. El proceso sigue 5 etapas (Blumer, 1971, pp. 301- 305):

1. El surgimiento del problema social

Es necesario considerar cómo emerge el problema social. En este sentido, hay que analizar de manera conjunta una serie de variables:

1. La agitación o la acción para obtener el reconocimiento del problema social
2. El papel de la violencia para obtener tal reconocimiento
3. La presión de los grupos de interés que persiguen apagar ese reconocimiento
4. La labor de otros grupos de interés que aportan datos objetivos para el reconocimiento del problema, como el Cuerpo Nacional de Policía.
5. El papel de los políticos ante el problema
6. El papel de organizaciones ante el problema
7. La impotencia de colectivos que sienten que no pueden hacer nada.
8. El rol de los medios de comunicación en la selección de los problemas en sus agendas
9. La influencia de los acontecimientos que chocan con las sensibilidades de los públicos.

2. La legitimación del problema

Para ser considerado en las agendas de discusión pública, la agitación para el reconocimiento del problema debe despertar su respeto entre los diferentes públicos (medios de comunicación, políticos, educadores, padres y madres de familia...) El problema que logre el respeto, logrará el reconocimiento de la sociedad.

Algunos problemas sociales pueden ser ignorados o edulcorados, otros evitados y otros logran un fuerte apoyo y son legitimados.

3. La movilización a la acción con respecto al problema

Una vez legitimado el problema, ya entra a formar parte de la agenda de los públicos. La discusión está garantizada. La discusión y el trabajo de propuestas de los diferentes públicos alrededor del problema social.

4. La formación de un Plan oficial de acción

El plan oficial es casi siempre fruto de la negociación entre esos públicos, en el que se tienen en cuenta opiniones e intereses diversos. Se trata de definir o redefinir el problema, cómo la sociedad percibe dicho problema y cómo se pretende actuar de manera oficial ante él.

5. La transformación de dicho plan a su implementación empírica.

Se trata de poner en marcha el Plan Oficial sobre el problema asumiendo que sufrirá modificaciones y cambios en su implementación.

Pero, ¿cuándo un problema social se convierte en asunto o problema público? En este sentido, Lorenc (2005) afirma que,

es un error separar artificialmente a los actores estatales de los actores sociales como si no hubiera relaciones permanentes y estrechas (muchas veces, incluso oclusivas) entre unos y otros en cada una de las arenas de política pública. Se corre así el riesgo de tener una visión muy abstracta de los vínculos que las unen (p.142).

Por su parte, Muller y Surel (1998) dicen que «los fenómenos sociales pasan por una serie de prismas que actúan como mecanismos de selección y modifican su naturaleza, la audiencia y el sentido de los fenómenos percibidos para hacerlos objeto legítimo de la acción pública» (p.57). Para estos autores, para que un fenómeno social llegue a ser percibido, es fundamental que los actores directamente intere-

sados interpreten o definan estos hechos, elaborando explicaciones y construyendo relatos sobre las experiencias vividas.

Las autoras Araujo, Guzmán y Mauro (2000) se refieren a que,

la construcción de problemas públicos es sustentada y movilizadora por distintos actores que se vinculan entre sí en torno a un asunto que se transforma en su centro de atención, iniciativas y debates, conformando así un dominio político (p.134).

En este momento, hablamos entonces del lugar que los políticos otorgan al problema en sus agendas, del tratamiento y del enfrentamiento al problema en diferentes organizaciones cívicas o empresariales, o del espacio que los medios conceden al problema en sus agendas.

Para Carretón y Feliu (2011), «los actores que intervienen en la construcción de la agenda pública son diversos y heterogéneos» (p.241). Los medios de comunicación alcanzan un papel no imperioso pero sí relevante en la construcción de las agendas públicas.

Marta Martín (2000) afirmaba que

los medios de difusión se consideran importantes, entre otras cosas, porque gracias a ellos se tiene conciencia pública de situaciones que pueden convertirse en problemas sociales, y en consecuencia, gracias a ellos también, se pueden tomar determinaciones para solventarlas (p.119).

En el desarrollo de nuestro trabajo, encontramos en Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi y Lozano (2003) la consideración de que la violencia es un problema de salud pública.

En 1996, la Asamblea Mundial de la Salud, por conducto de la resolución WHA49.25, declaró que la violencia es un importante problema de salud pública en todo el mundo y pidió a la Organización Mundial de la Salud (OMS) que elaborara una tipología de la violencia para caracterizar los diferentes tipos de violencia y los vínculos entre ellos (p.6).

Las personas socializamos la violencia a partir del rol de los medios de comunicación y del papel que adoptan el resto de actores sociales y políticos. Clemente Penalva (2002) considera que,

los medios de comunicación desempeñan un papel muy importante en la conformación de estas representaciones ideológicas de la violencia, pero no son las únicas instituciones inmersas en este proceso. La violencia de los medios de comunicación [...] con otras formas e instituciones más eficaces de legitimar la violencia directa y la estructural (educación, ciencia, ideología, ejército, empresa, familia, iglesia) con las cuales comparte el papel de agente de socialización, proceso a partir del cual los individuos aprenden a vivir en su sociedad y su cultura e interiorizan valores y normas de comportamiento (p.395).

De la tipología que se concreta sobre violencia en este trabajo internacional, se concluye que la clasificación del acoso escolar del informe Cisneros (Piñuel y Oñate, 2009) no deja de ser un reflejo de dicha tipología. Por tanto, si la violencia es un problema de salud pública, el acoso escolar, también lo es; concretamente quedaría recogido en la “violencia juvenil” que acopia a los jóvenes entre los 10 y los 29 años. (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi y Lozano (2003, p.27).

Por su parte, Cepeda, Pacheco, García y Piriquive (2008) sostienen que,

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 (p.518).

Además, las consecuencias de la violencia juvenil, para (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi y Lozano, 2003) no solo afectan a las víctimas, «sino también a sus familias, amigos y comunidades. Sus efectos se ven no solo en los casos de muerte, enfermedad y discapacidad, sino también en la calidad de vida» (p.27). Otra variable más para ser considerado problema de interés público.

El concepto sistémico de las relaciones públicas sostiene que todos los subsistemas se condicionan unos a los otros, a la vez que afectan y son afectados por los sistemas del entorno.

El problema de relaciones con los públicos surge en las consecuencias que un hecho tiene o puede tener sobre los públicos. Si el hecho ya ha tenido lugar, las relaciones públicas serán reactivas y tendrán la misión de minimizar los daños ocasionados. Si por el contrario, el conflicto es potencial, el relacionista público deberá diseñar una estrategia de proactividad para evitar los posibles daños o perjuicios.

Por tanto, de la interacción entre los subsistemas interpenetrantes del acoso escolar, de los vínculos entre actores sociales, actores mediáticos y actores políticos, debe surgir la discusión y la aportación de soluciones ya que una vez legitimado el problema por todos ellos es posible promover la estrategia del plan de acción oficial.

De ahí que nuestra campaña de prevención del acoso escolar siga la molécula conductual de Grunig y Hunt (2000) quienes la definen como «el modelo que describe la manera en que la gente toma decisiones respecto a lo que hace» (pp. 184–185).

2.2 EL PROBLEMA DE RELACIONES PÚBLICAS

Desde las relaciones públicas y la proactividad, Grunig y Repper (1992) en Matilla (2010), definen los Issues como «un problema político o social, cuya resolución crea conflicto en el sistema político o social, llegando a afirmar que el Issues Management es sinónimo de Relaciones Públicas estratégicas»(p.44). Ante esta conceptualización, entendemos que el acoso escolar es un Issue que surge en la esfera social y que debe abordarse estratégicamente conjunta con la esfera política.

Sobre los Issues, señala Matilla (2010) que

la concepción epistemológica planteada por McGrath abrió una nueva dimensión a la proactividad que, por nuestra parte, entendemos en el sentido más amplio del término, en tanto que si bien permite identificar los conflictos potenciales, también pone a la vista las nuevas oportunidades del entorno y traslada, plena y definitivamente, al ámbito de la función de Relaciones Públicas la responsabilidad de la supervisión/vigilancia constante del entorno, en el sentido de las “amenazas”

y "oportunidades" clásicas del D.A.F.O o S.W.O.T. (p.53).

Xifra (2005) sostiene que la manera de gestionar los "Issues" es importante en la implementación de una estrategia proactiva de Relaciones Públicas ya que la participación de la sociedad en los asuntos públicos necesita del diálogo y de las Relaciones Públicas.

En esta proactividad, Grunig, Grunig y Ferrari (2015) añaden que «las relaciones públicas contribuyen para la gestión estratégica cuando plantea un examen meticuloso del entorno para identificar tanto a los públicos afectados por las decisiones como a los públicos quienes pueden impactarlas» (p.12).

En ese análisis del entorno, es necesario establecer por tanto el mapa de los públicos interpenetrantes del acoso escolar que a través del diálogo y la comprensión mutua, sean capaces de definir una estrategia proactiva. Carretón y Lorenzo (2016, p.23) definen estos públicos en:

1. Alumnos del centro
2. Comunidad educativa: profesores del centro, dirección, monitores de comedor y actividades extraescolares, servicio de orientación
3. Padres y madres de los alumnos del centro
4. Medios de comunicación
5. Autoridades gubernamentales
6. Asociaciones y confederaciones de padres y madres
7. Sociedad en general
8. Profesionales del sector sanitario: pediatras, psicólogos, psiquiatras...
9. Alumnos de las facultades de Educación de las universidades

La legitimidad otorgada desde cada uno de estos públicos, es necesaria para que el acoso escolar sea percibido como un problema social de interés para toda la sociedad.

No obstante, no es fácil. Ya lo desarrollaba Blumer con su proceso de 5 etapas. Incluso, para Merton (1971) «la urgencia o magnitud de un problema social práctico no implica su inmediata solución» (p.11). Desde las relaciones públicas, se trabaja con los efectos cognitivos a largo plazo y de ahí la necesidad de investigar el problema y su origen para plantear decisiones y/o soluciones de carácter proactivo.

En el asunto del acoso escolar, el objetivo no debe quedarse en informar sino que debe de alcanzar la comprensión o el entendimiento mutuo. Para ello, se requiere de una comunicación bidireccional entre los diferentes actores y grupos intervinientes (que afectan y/o que son afectados) en el problema y es necesaria una investigación formativa y evaluativa de dicha comprensión. En junio de 2015, la Asociación Madrileña contra el Acoso Escolar exigía la elaboración de un protocolo de prevención frente a un escenario académico donde "se invita a obviar el problema" tras el suicidio de una menor de 16 años y la denuncia de otro caso de acoso escolar en el mismo Instituto.

De esta manera, el objetivo de informar sin conocer o sin segmentar a los públicos y sin adecuar el lenguaje, tan solo consigue difundir el mensaje que se pretende desde el emisor y, sin embargo, no sirve para aceptar cogniciones, cambiar actitudes y lograr modificar comportamientos en los públicos.

La investigación formativa, analizando la situación de partida de un problema, segmentando a los públicos, investigando sus necesidades y percepciones, adecuando los mensajes y seleccionando las acciones para prevenir las conse-

cuencias o los perjuicios, a través de una estrategia simétrica bidireccional, permitirá aceptar cogniciones, cambiar actitudes y lograr modificar comportamientos en los públicos.

Teniendo en cuenta las variables que logran que un problema se convierta en problema social en cuanto a su origen, movilización, legitimidad, discusión y negociación entre los actores sociales y políticos y la influencia que los medios de comunicación tienen sobre la agenda de discusión pública junto con el análisis de la situación del acoso escolar desarrollado en la campaña de prevención, parece relevante estudiar el tratamiento de las noticias durante los dos últimos años para averiguar si existe una estrategia gubernamental (Plan oficial proactivo) o, por contra, seguimos en la fase de surgimiento del problema de Blumer.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo principal es averiguar si existe una estrategia proactiva o Plan de acción oficial de prevención del acoso escolar como problema social.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer el rol que juegan los diferentes actores (públicos) en las noticias.
2. Averiguar el tipo de comportamiento (reactivo o proactivo) de los actores.
3. Identificar las acciones desarrolladas como parte de un Plan/Estrategia o no.

4. METODOLOGÍA

El método elegido para alcanzar los objetivos planteados, es el análisis de contenido (Piñuel y Gaitán, 1999) de las noticias en torno al acoso escolar durante los años 2015 y 2016 en el diario El País y en el diario El Mundo. Las búsquedas se han realizado con palabras clave como "Acoso escolar" "Bullying", "Ciberacoso" y "Ciberbullying". La Tabla 1, recoge las variables y unidades de análisis definidas y codificadas para su posterior tratamiento de resultados con el programa de análisis estadístico SPSS (Tabla 1).

5. RESULTADOS

Del total de noticias extraídas de ambos diarios, han sido eliminadas algunas por no tener relación alguna con el objeto de estudio. La tabla 2 recoge el total de noticias útiles en nuestra investigación (Tabla 2).

El diario que más dedica espacio en sus agendas al tema del acoso escolar es el Diario El Mundo con un 77,9% de las noticias analizadas. En 2015, el 81,8% de las noticias corresponden al diario El Mundo y, en 2016, la frecuencia del diario es del 76,4% (Figura 1).

Con respecto al tipo de noticia, la figura 1 muestra el panorama de informaciones que tratan sobre el acoso escolar en estos dos últimos años. A pesar de que el anuncio de campañas o acciones de carácter preventivo alcanza el porcentaje más elevado, el análisis descubre que tan solo el 17,6% es de iniciativa del sector público frente a un 13,7% del sector privado, logrando un peso significativo las noticias que recogen la necesidad de este tipo de acciones en colaboración de ambos sectores.

Los reportajes/entrevistas/cartas en torno al acoso escolar y/o ciberacoso, que ocupan la

Tabla 1. Variables y unidades de análisis del análisis de contenido

NºV	Etiqueta	Valores
1	Diario de la noticia	1, El País; 2, El Mundo
2	Tipo de noticia	1, Suceso acoso escolar; 2, Suicidio por acoso escolar; 3, Reportaje/entrevista/carta entorno suicidio por acoso escolar; 4, Anuncian acción/campaña preventiva; 5, Anuncian protocolo de actuación; 6, Violencia juvenil; 7, Programa TV sobre acoso; 8, Reportaje/entrevista/carta entorno acoso /ciberacoso escolar
3	Origen de la noticia	1, público; 2, privado; 3, mixto
4	Autores firmantes noticia	1, Un redactor; 2, Dos o más redactores; 3, Periódico; 4, Agencia
5	Año de la noticia	1, 2015; 2, 2016
6	Mes de la noticia	1, Enero; 2, Febrero; 3, Marzo; 4, Abril; 5, Mayo; 6, Junio; 7, Julio; 8, Agosto; 9, Septiembre; 10, Octubre; 11, Noviembre; 12, Diciembre
7	Seguimiento de noticia	1, Sí; 2, No
8	Comunidad Autónoma de la noticia	1, Andalucía; 2, Aragón; 3, Principado de Asturias; 4, Baleares; 5, Canarias; 6, Cantabria; 7, Castilla-La Mancha; 8, Castilla y León; 9, Cataluña; 10, Extremadura; 11, Galicia; 12, La Rioja; 13, Comunidad de Madrid; 14, Región de Murcia; 15, Comunidad Foral de Navarra; 16, País Vasco; 17, Comunidad Valenciana; 18, Ceuta; 19, Melilla
9-12	Palabras del titular	1, Contiene Bullying/Acoso escolar /abuso aulas; 2, Contiene el género de la víctima; 3, Contiene la edad de la víctima; 4, Genérico; 5, Violencia juvenil; 6, Educación para la no violencia; 7, Ciberacoso/Ciberbullying; 8, Contiene suicidio; 9, Homofobia y similares
13-21	Actores/agentes que intervienen en el cuerpo de la noticia	1, Guardia Civil; 2, Policía Nacional; 3, Educación. Organismo; 4, Sanidad,. Organismo; 5, Servicios Sociales. Organismo; 6, Justicia. Organismo; 7, Padres de la víctima; 8, Dirección/profesores centro escolar; 9, Públicos/asociaciones comprometidas (líderes, asociaciones...); 10, MMCC; 11, Gobierno; 12, Compañeros/niños/adolescentes; 13, Resto padres; 14, Sociedad en general.
22-25	Tipología del acoso escolar	1, Violencia física; 2, Intimidación física; 3, Violencia verbal; 4, Violencia social; 5, Violencia sexual; 6, Violencia sin especificar.
26	Género de la víctima	1, Chico; 2, Chica
27	Género y número de agresor/a	1, Un único chico; 2, Una única chica; 3, Un grupo de chicos; 4, Un grupo de chicas; 5, Un grupo mixto; 6, NS
28	Tipo de centro y etapa escolar	1, Colegio Público Primaria; 2, Instituto Público Secundaria; 3, Colegio Concertado primaria; 4, Colegio Concertado secundaria; 5, NS Centro Secundaria
29	Comportamiento del centro escolar	1, Reactivo ante el suceso; 2, Proactivo ante el suceso; 3, Pasivo; 4, NS
30	Comportamiento resto de padres	1, Reactivo ante el suceso; 2, Proactivo ante el suceso; 3, Pasivo; 4, NS
31	Contenido del mensaje	1, Problema particular y aislado; 2, Problema social; 3, NS

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. Noticias analizadas

Diario	2015	2016	Total
El Mundo	54	133	187
El País	12	41	53
Total	66	174	240

Fuente: elaboración propia.

segunda posición, provienen mayoritariamente del sector privado (58,7%); tan solo un 19,6% se origina en el sector público.

Sin embargo, los recortes sobre sucesos de acoso escolar que comparten la misma frecuencia que el anterior tipo de noticia, colocan al sector público como el emisor por excelencia en un 87% de las noticias. El 13% restante surge desde el sector privado.

También es de destacar que el suicidio por acoso escolar es el tercer tipo de noticia con mayor cobertura por los medios; este tema surge del sector privado en el 62,2% de los casos analizados frente a un emisor público manifestado en un 35,1% de estos.

El protocolo de actuación, aunque en menor frecuencia, destaca porque la mayoría de noticias que le hacen referencia se aglutinan en un

52,2% en el sector mixto y el 34,8% viene desde el sector público.

En cuanto a los agentes o actores sociales, la comunidad educativa (profesores, dirección centro) aparece en el 13,8% de las noticias; los padres de la víctima en un 12,7% y Educación, como organismo competente, en el 12,1%. El gobierno se presenta en el 10,8% y los públicos comprometidos (asociaciones, expertos o entidades) aparecen en un 9,8% de los casos.

Los compañeros y el resto de padres se vislumbran en un 7,9% y un 6,4% de las noticias, respectivamente.

En este punto, interesa conocer cuáles son los agentes sociales que cobran mayor peso por tipo de noticia. Para este análisis, obviamos tanto programa de TV como Obra de teatro, por tener poca presencia. En este sentido, los públicos parece que se concentran de la manera siguiente:

En el ámbito gubernamental, los datos indican que:

- 1 Justicia y Educación aparecen con peso en las noticias sobre sucesos de acoso escolar y suicidios por acoso escolar.

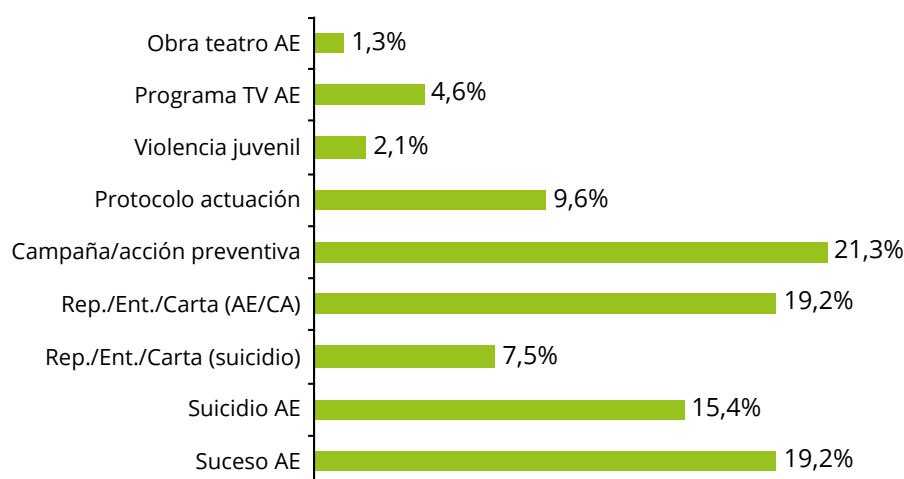


Figura 1. Tipo de noticias

- 2 Sanidad se concentra en las noticias sobre suicidio por acoso escolar y en los reportajes/entrevistas/cartas sobre acoso escolar o ciberacoso.
- 3 Servicios Sociales aparece de manera representativa en las noticias sobre suicidios por acoso escolar, reportajes/entrevistas/cartas sobre acoso escolar o ciberacoso y en protocolos de actuación.
- 4 El Gobierno despunta en campañas o acciones preventivas y sale de manera equitativa en noticias sobre reportajes/entrevistas/cartas sobre acoso escolar o ciberacoso y protocolos de actuación. Aparece, aunque en menor medida, en las noticias sobre sucesos por acoso escolar y en suicidios por acoso escolar.

En el ámbito policial:

- 1 La Guardia Civil y la Policía Nacional logran presencias similares en las noticias sobre sucesos por acoso escolar y, con diferencia, en las campañas o acciones de prevención.

En el ámbito social:

- 1 Los medios de comunicación y la sociedad en general se concentran en los reportajes/entrevistas/cartas sobre acoso escolar o ciberacoso y en las campañas o acciones de prevención.

En el entorno más cercano al acoso escolar:

- 1 Los profesores y la dirección de centro aparecen en los reportajes/entrevistas/cartas sobre acoso escolar o ciberacoso, en las noticias sobre sucesos por acoso escolar y en las que mencionan el suicidio por acoso escolar.
- 2 Los compañeros salen en los reportajes/entrevistas/cartas sobre acoso escolar o

ciberacoso y en menor medida en los sucesos por acoso escolar, en las noticias sobre suicidios por acoso escolar y en las campañas de prevención, seguidas de los protocolos de actuación.

- 3 El resto de padres parece que se concentran en reportajes/entrevistas/cartas sobre acoso escolar o ciberacoso y, con diferencia, en las noticias de suicidios por acoso escolar. Alcanzan menor presencia en los sucesos por acoso escolar.
- 4 Los padres de las víctimas aparecen en las noticias de sucesos por acoso escolar, así como en las de suicidios por posible acoso escolar. Además, es el público que más frecuencia logra en los reportajes/entrevistas/cartas sobre suicidios por acoso escolar.

En lo que respecta al tratamiento mediático, se ha analizado la autoría de las noticias. El 56,6% de las noticias de El País están firmadas por un solo redactor y el 35,8% las firma el diario. En el caso del diario El Mundo, el 56% es firmado por un redactor, el 25,1% lo firman agencias y un 15% el propio periódico.

Los titulares recogen en la mayoría de los casos las palabras de acoso escolar y/o bullying (53,2%) y la palabra ciberacoso y/o cyberbullying (3%). Los títulos genéricos de contenidos que tratan el acoso escolar son bastante frecuentes (41,6%) y la palabra suicidio en el titular, a pesar de su continuidad en el cuerpo de las noticias, solamente aparece en un 9,5%.

Siguiendo la tipología de acoso escolar del informe Cisneros, la frecuencia de la codificación posterior sobre tipos de acoso escolar en las noticias analizadas se muestra en la figura 2. En general, el uso de la palabra violencia cuando se habla del acoso escolar es del 43,5%. La violencia física y la violencia verbal son las formas más comunes de acoso presentes. Sin

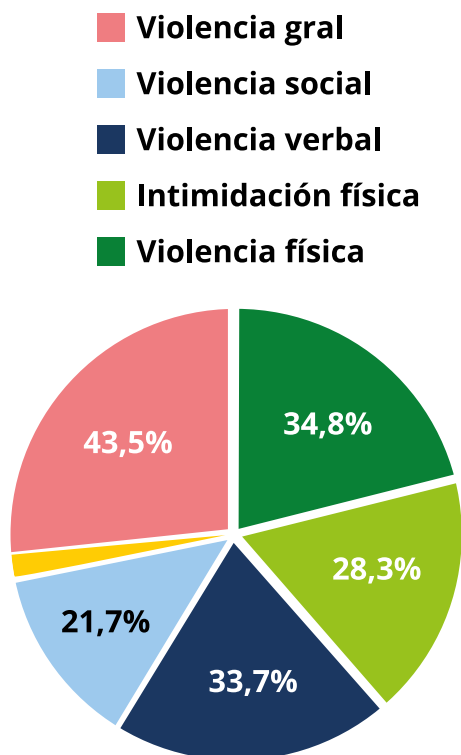


Figura 2. Tipo de acoso

embargo, y a pesar de que la intimidación física y la violencia social aparecen en menor medida, son tipos de acoso que suelen acompañar a los otros o se detectan antes de que estos aparezcan (Figura 2).

El análisis por comunidades autónomas pone al descubierto el seguimiento de varios casos de suicidios en la comunidad de Madrid y su posible relación con una situación de acoso escolar; sin embargo, no existe nada significativo por autonomías.

El tratamiento (tabla 3) que se concede en el cuerpo de la noticia al acoso escolar en función de la naturaleza del emisor público, privado o mixto, desvela que el sector público enfoca predominantemente las noticias como un pro-

Tabla 3. Tratamiento al problema del acoso escolar según emisor de la noticia.

Tratamiento	Emisor de la noticia		
	Público	Privado	Mixto
Problema particular	68,5%	31,5%	-
Problema social	16,9%	30,9%	52,2%
NS	36,4%	63,6%	-

Fuente: elaboración propia.

blema particular mientras que el tratamiento concedido desde el sector privado, en el 30,9% de los casos, es de problema social (Tabla 3).

El comportamiento del centro escolar suele ser reactivo ante el suceso en el 36,5% de los casos, frente a un 14,8% que se comporta de manera proactiva. Esto significa que los centros escolares se pronuncian una vez que la noticia sale en las agendas de los medios o ha tomado medidas previas a la noticia en prensa. Otras noticias recogen un comportamiento pasivo de los centros en un 26,1%. En el 22,6% de la muestra se desconoce cómo se comporta el centro.

En cuanto al comportamiento del resto de padres, en el 54,8% de las noticias no se mencionan y por tanto, se desconoce su conducta ante el tema. Cabe destacar el comportamiento pasivo de este colectivo en un 28,7%. Las conductas reactivas ante la noticia suponen el 9,6% y las proactivas tan solo un 7%.

En lo que respecta al tipo de centro y a la etapa educativa a la que hacen mención en las noticias sobre acoso escolar, la etapa de educación

secundaria obligatoria es la más frecuente. Por otro lado, el Instituto Público es el más mencionado. Sin embargo, cabe aclarar que este dato, teniendo en cuenta que muchas de las noticias son seguimiento del mismo caso, pierde peso y significación. Lo que sí parece lograr relevancia es la etapa educativa.

6. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos, el interés y la predisposición para promover campañas o acciones preventivas es evidente y, en concreto, los mensajes en esta línea proceden del sector mixto. De la misma manera, cuando se trata de la intervención, el protocolo de actuación aunque también surge del sector mixto, el sector público también logra un papel significativo.

Del análisis de los públicos como sistemas interpenetrantes (agentes o actores sociales), los profesores y la dirección del centro, los padres de la víctima y Educación, son a los que más se alude en las noticias. El resto de padres y los compañeros no obtienen ni un protagonismo parecido.

En este punto, interesa destacar que la figura del gobierno, como máximo actor político, es bastante somera y queda encorsetada en el discurso de las autoridades autonómicas a raíz de un caso o suceso. El anuncio del teléfono gratuito desde el gobierno central como medida intervencionista y no preventiva, es su máxima declaración explícita en las noticias sobre el acoso escolar.

Todas las noticias sobre sucesos por acoso escolar se centran en la eficacia o no de los protocolos de actuación, de la intervención del centro escolar (profesores y dirección del centro), de la Inspección Educativa, de la víctima y de sus padres y de los agresores/acosadores. Parece que la preocupación se encuentra en encontrar responsables, en quién y cómo se informa o en si se siguen los protocolos. Pocas noticias tratan el tema desde su dimensión preventiva.

De hecho, la mayoría de noticias sobre la responsabilidad de esta violencia escolar con mención directa a la sociedad en general, surge del entorno privado, de públicos comprometidos como asociaciones o de expertos en psicopedagogía e incluso de profesionales de la sanidad.

Las investigaciones policiales y judiciales al respecto se realizan a consecuencia del hecho, a pesar de que los cuerpos de seguridad del Estado realizan charlas divulgativas que persiguen prevenir el acoso escolar.

El problema del acoso escolar requiere su erradicación y, para ello, es necesario un Plan de Acción en el que participen todos los actores sociales, políticos y mediáticos. La legitimación del acoso escolar como problema social parece que se encuentra en un estadio inicial. Si atendemos al tratamiento que desde las fuentes de las noticias se otorga al acoso escolar, se ha puesto de manifiesto que los mensajes del sector privado son más propensos a definirlo como problema social, mientras que el sector público se centra en el tema como un problema particular. Sin embargo, cuando las noticias recogen mensajes de ambos sectores a la vez,

sí se reconoce como un problema de la sociedad y no de un individuo.

Por otra parte, el comportamiento pasivo del resto de padres así como su significativa ausencia en las noticias en torno al problema del acoso escolar, coincide con una percepción de este colectivo más particular que social como problema. La reactividad de los centros escolares prima sobre la proactividad ante la exposición de un suceso o caso en las agendas de los medios.

En lo que respecta a los actores mediáticos, El Mundo dedica un espacio superior al del diario El País. Las palabras acoso escolar o bullying acopian más de la mitad de sus titulares. Sin embargo, a pesar de que existe un gran porcentaje de noticias sobre los terribles suicidios y su posible relación con el acoso escolar, los titulares suelen evitar utilizar la palabra suicidio.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, las noticias no reflejan la existencia de un plan de acción oficial y, ni mucho menos, que este sea proactivo. Dado el papel que juegan los diferentes actores o públicos de la sociedad en las noticias sobre acoso escolar, consideramos que todavía no ha sido legitimado por todos los públicos interpenetrantes. El Gobierno central, el resto de padres, los compañeros, los profesores, los medios de comunicación, Sanidad, Servicios Sociales, Educación, Justicia, asociaciones,...; cada uno de estos colectivos debe percibir que el acoso escolar es un problema social y sobre el cuál todos tenemos cierta responsabilidad desde el rol que nos correspon-

de. El problema no concierne en exclusividad a profesores, acosados y acosadores porque el problema está en nuestra sociedad. La discusión está en si lo vamos a ignorar, lo vamos a evitar o le vamos a dar el apoyo que necesita para ser legitimado.

Además, el acoso escolar cumple las cuatro dimensiones de Horton y Leslie: en primer lugar y aunque últimamente se habla de una cifra negra por el bajo número de denuncias, los estudios indican que 4 de cada 10 escolares sufren acoso escolar en nuestro país por lo que el número de personas afectadas es significativo; en segundo lugar, se trata de una situación indeseable y perjudicial directamente para estos y para sus familias, pero también para los perpetradores de la violencia y sus familias, para la comunidad educativa, para el resto de padres, para los compañeros y para la sociedad en general; de ahí y en tercer lugar, el convencimiento de que la acción colectiva -a través de la comunicación bidireccional, el diálogo y el consenso entre todos los actores- es la que consiga el Plan oficial de Acción Preventiva como solución; y, en cuarto lugar, la variable tiempo es crucial con la formación de cogniciones, cambio de actitudes y así poder alcanzar la conducta manifiesta de la erradicación.

Si somos capaces de legitimarlo, entonces lo llevaremos a la agenda de los públicos. Es en este punto donde el rol de los medios de comunicación es fundamental. El tiempo y el espacio que se le conceda al tema, qué contenido, qué mensaje, a quién lo dirigen... Los medios, con sus agendas, contribuyen a que la

sociedad tome conciencia de la situación y de sus consecuencias.

Pero dado que la intervención no es eficaz, la estrategia debería de ser proactiva. De ahí que el trabajo transversal de todos los sistemas interpenetrantes, de todos los actores, de todos los públicos, sea el eje de un Plan de Acción Preventivo para el acoso escolar como Issue.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, K.; Guzmán, V. y Mauro, A. (2000). El surgimiento de la violencia doméstica como problema público y objeto de políticas. *Revista de La Cepal*, 70, 133-145.
- Blumer, H. (1971). Social problems as collective behavior. *Social Problems*, 18(3), 298-306.
- Carretón, M.C. y Feliu, M.A. (2011). El tratamiento de la epilepsia en la agenda de los medios para una comunicación afirmativa. *Revista Internacional de relaciones públicas*, 2(1), 237-261.
- Carretón, M.C. y Lorenzo, F. (2016). La Teoría Situacional de los públicos en las guías sobre acoso escolar. Análisis para una campaña sobre el acoso escolar como problema social. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 6(11), 05-26. Recuperado el 14 de febrero de 2017, de <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-11-2016-02-05-26>.
- Cepeda, E.; Pacheco, P.; García, L. y Piraquive, C. (2008). Acoso Escolar a Estudiantes de Educación Básica y Media. *Revista de salud pública*, 10(4), 517-528.
- Fuller, R.C. y Myers, R. (1941a). The natural history of a social problem. *American Sociological Review*, 6, 320-328.
- Fuller, R.C. y Myers, R. (1941b). Some aspects of a theory of social problems. *American Sociological Review*, 6, 24-32.
- García Salord, S. (1991). *Especificidad y rol en Trabajo Social. Currículo, saber, formación*. Buenos Aires: Hvmánitas.
- Grunig, J. y Repper, F. (1992). "Strategic Management, Public and Issues", en GRUNIG, J. (ed.), *Excellence in Public Relations and Communication Management*, New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Grunig, J. y Hunt, T. (2000). *Dirección de relaciones públicas*. Barcelona: Gestión 2000.

- Grunig, J.; Grunig, L. y Aparecida-Ferrari, M. (2015). Perspectivas de las Relaciones Públicas: resultados del *Excellence Study* para la comunicación en las organizaciones. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 6(2), 9-28. Disponible en <http://mediterranea-comunicacion.org/>. DOI: 10.14198/MEDCOM2015.6.2.01
- Horton, P. y Leslie, G. (1955). *De Sociology of social problems*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Kohn, M.L. (1976). Occupational structure and alienation. *American Journal of Sociology*, 82, 111-130.
- Krug, E.; Dahlberg, L.; Mercy, J.; Zwi, A. y Lozano, R. (eds) (2003). *World report on violence and health*. Washington, D.C.: OMS.
- Lorenc, F. (2005). La sociología de los problemas públicos. Una perspectiva crítica para el estudio de las relaciones entre la sociedad y la política. *Nómadas, Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 12(2), 141-150.
- Martín, M. (2000). La función de recuerdo de los medios. Las coberturas de 'grandes temas'. *Revista Comunicación y Sociedad*, 13(1), 115-138.
- Matilla, K. (2010). Issues Management: más allá de la Gestión de Conflictos Potenciales. *Revista aDResearchESIC*, 2, 40-57.
- Merton, R. (1971). *Contemporary Social Problems*. Nueva York: Harcourt, Brace y Jovanovich.
- Muller, P. y Surel, Y. (1998). *L'analyse des politiques publiques*. Paris: Montchrestien.
- Penalva, C. (2002). El tratamiento de la violencia en los medios de comunicación. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 10, 395-412.
- Piñuel, J.L. y Gaitán, J.A. (1999). *Metodología general, conocimiento científico e investigación en la comunicación social*. Madrid: Síntesis.
- Piñuel I. y Oñate A. (2009). *Informe Cisneros VII. Violencia y acoso escolar en alumnos de primaria, eso y bachiller. Informe preliminar*. Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo. Recuperado el 10 de enero de 2017, de <http://www.internen.es/acoso/docs/ICAM.pdf>.
- Sullivan, T.; Thompson, K.; Wright, R.; Gross, G. y Spady, D. (1980). *Social problems: Divergent perspectives*. New York: John Wiley and Sons.
- Xifra, J. (2005). "Relaciones Públicas proactivas: el modelo de la Gestión de Conflictos Potenciales", en A. Castillo Esparcia (coord.), *Comunicación organizacional. Teorías y estudios*, Málaga: Clave Aynadamar.