

N.º 25, 2018, pp. 51-77
ISSN: 1133-0473. eISSN: 1989-9971.
DOI: 10.14198/ALTERN2018.25.03

Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social
Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales
Universidad de Alicante

Cita bibliográfica: Rodríguez Otero, L. M. y Gallego Jiménez, M. G. (2018). Bullying, violencia entre iguales y Servicios Sociales. Un análisis desde la perspectiva de estudiantes de Criminología y Educación Primaria. [Bullying, Violence Among Equals and Social Services. An Analysis from the Perspectives of Students of Criminology and Primary Education]. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 25, 51-77. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2018.25.03>

BULLYING, VIOLENCIA ENTRE IGUALES Y SERVICIOS SOCIALES. UN ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA DE ESTUDIANTES DE CRIMINOLOGÍA Y EDUCACIÓN PRIMARIA

BULLYING, VIOLENCE AMONG EQUALS AND SOCIAL SERVICES. AN ANALYSIS FROM THE PERSPECTIVES OF STUDENTS OF CRIMINOLOGY AND PRIMARY EDUCATION

LUIS MANUEL RODRÍGUEZ OTERO* 

Escola Universitaria de Traballo Social- Universidade de Santiago de Compostela
y de la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR)
luismaotero@euts.es

M.^a GLORIA GALLEGO JIMÉNEZ 

Universidad Internacional de la Rioja (UNIR)
gloria.gallego@unir.net

Resumen

El artículo presenta un estudio del bullying y de los Servicios Sociales. Dichos conceptos se describen a través de una investigación cualitativa tomando como contexto España con alumnado de Grado de Maestro de primaria y de Criminología. Se presenta una investigación cualitativa a partir del paradigma interpretativo y mediante un diseño basado en tres perspectivas teóricas: el constructivismo social, la teoría de la violencia y la teoría del estigma. Los resultados presentados confirman cómo el bullying hace referencia al tipo de violencia contextualizada dentro de la escuela y, los Servicios Sociales hacen referencia a la institución comunitaria que forma parte de la red de intervención de cualquier municipio o comarca. Es por ello que resulta de especial interés promover unas líneas básicas de prevención que favorezca entornos libres de violencia, elaborar programas específicos y coordinar el trabajo en la red comunitaria.

Palabras clave: violencia, escuela, bullying, intervención y Servicios Sociales.

Abstract

This article presents a study of bullying and social services. These concepts are described in the Spanish context using qualitative research with students seeking degrees in the fields of education and criminology. This qualitative research is based on an interpretive paradigm. The study design rests on three theoretical perspectives: social constructivism, violence theory, and stigma theory. The results presented confirm that bullying is considered to be a type of violence contextualized in the school, and social services is considered the community institution that is a part of the intervention network in any municipality or region. For this reason it is especially important to promote basic areas of prevention that encourage environments free of violence, to develop specific programs and to coordinate the work of the community network.

Key words: violence, school, bullying, family, intervention and social services

* Luis Manuel Rodríguez Otero. EUTS. Universidade de Santiago de Compostela. E-mail: luismaotero@euts.es



Extended abstract

This article presents a study of bullying and social services. These concepts are described through a qualitative research that takes three theoretical perspectives into account: social constructivism, violence theory and stigma theory.

The results of this study come from data based on discussion groups carried out with students in the fields of criminology and primary education from April 17 to June 17 of 2017. The discussion groups were conducted using an online university platform. The primary education group consisted of 13 students (from a pool of 72), and the criminology group consisted of 14 (from a pool of 25) students. All participants were selected on a volunteer basis.

Both discussion groups recognized the existence of bullying. Our results show that bullying is regarded as a type of violence contextualized in the school. They also show the importance of social services. There were some differences between the discussion groups.

The group made up of criminology students' used terms like bullying, harassment, abuse, or impairment of moral integrity to define bullying. In contrast, the students of primary education, referenced terms such as abuse, harassment, threat and/or attack.

Both groups identified different pathways through which the bullying may take place, such as physical and psychological pathways, as well as the promotion or facilitation of exclusion. However, for the criminology group bullying is specifically related to verbal violence, and for the primary education group, the focus is on harassment and isolation.

Regarding the causes of the bullying, the participants identified personal factors, and psychological and/or social factors. In particular, the criminology students' pointed to biological and behavioural factors, as well as capacity and social skills, whereas the primary students referred to behavioral factors and personal needs for integration, support and security.

In relation to psychological factors, both groups agreed on their importance and implication in bullying, however, the primary education group pointed out that these are directly related to self-esteem and certain feelings of victims and aggressors. On the other hand, psychological factors are related to elements of protection of self or others.

In reference to social factors, which were the most commonly mentioned by both groups, the criminology student group focused on the importance of the influence of the environment and the audio-visual media, while the primary education group focused on the importance of the process of reproduction of stigma and the influence of the peer group.

Both groups highlighted the particular importance of the family; in some cases it is identified as the possible origin of behaviours or conflict resolution capabilities. The families are determinants for both victims and aggressors. The family is an essential socializing agent, as well as an institution that offers protection to its members, thus it is necessary to include it in any intervention (Rodríguez and Mejía, 2012).

In reference to emotional and psychological aspects, personality, low self-esteem, feelings of inferiority or the lack of social skills were mentioned. Likewise,

behavioral or social skills include the attitudes or behaviors of the students regarding the events, the lack of social support or the existence of different group abilities.

The primary education group identified two different profiles of victims: provocative victims (people who caused or started the conflict) and aggressor-victims (those who exercised the two profiles simultaneously).

For this reason the direct and indirect involvement of the educational community is key. Prevention and social services is the key to preventing the consequences of bullying, and they are also important for teaching social skills that promote conflict resolution as an alternative to violence.

Therefore, considering the importance of involving the educational community and family, involve society in general, policy makers and the community. Preventive actions and the promotion of violence-free spaces are important as are promoting legal frameworks that encourage communities to find a way forward in the face of this phenomenon. The psychosocial intervention with the people involved is also important (Suárez, 2016; Polo, et al., 2015; Burton, Marshal and Chisolm, 2014).

Bullying refers to a type of violence, contextualized within school violence, exerted by a bully or group toward an equal (victim), making use of power and the existing imbalance of power repeatedly and prolonged in time through different possible mechanisms (direct and indirect violence). Bullying produces serious consequences for both victims and aggressors, where the action or inaction of the spectators and the environment are key (Díaz-Aguado, Martínez and Martín, 2013).

The social services as a community institution is a part of the network of intervention in any municipality or region. Any situation of school violence, and in particular of peer violence, requires an intervention strategy. Interventions should support environments free of violence and should develop protocols, specific programs and coordinate the work within the network of the community.

Social workers have specific models of intervention to address cases or situations contextualized in the school environment. Fernández-Riquelme (2015) mentions the Model of Social Support Networks, the Systemic Model, Educational Social Work Model and the Model of Culture of Peace, through which a team providing educational guidance and psychological services is the key link for contact and coordination with the educational community. However Fernández-Riquelme (2015) does not analyse the use of these models by social services, although it is evident that these models of social work have a key role to play in the community.

Thus, it is important to develop lines of inquiry to serve as a starting point to analyse situations of violence in the educational environment and especially bullying. To this end, promoting a commission of experts in social services, as well as education specialists in areas such as social work, social education, psychology and educational psychology would help define interventions that should be inserted within the existing protocols.

Introducción

La alarma social existente en torno a la violencia en las escuelas representa uno de los principales focos de interés en los medios de comunicación. A pesar de que la violencia es un factor fuertemente mediatizado, los últimos estudios reflejan como se ha producido un incremento de la violencia en las escuelas y concretamente en referencia al bullying.

Este tipo de violencia, hace referencia a la violencia que se produce entre iguales dentro del contexto escolar (no solamente en el espacio físico) de forma intencionada y reiterada, donde existen tres actores principales: víctima, agresor y espectador y diferentes vías y formas a través de las cuales puede tomar forma (Díaz-Aguado, Martínez y Martín, 2013).

Tabla 1: prevalencia identificada en estudios sobre bullying.

Contexto	Autor	Muestra	Prevalencia
Colombia	Herrera-López, Romera y Ortega-Ruiz (2017)	1931 adolescentes	41,9% implicados en bullying 18,7% implicados en ciberbullying
Colombia	Higuita-Gutiérrez y Cardona-Arias (2017)	3460 adolescentes	18,3% víctima
México	Ruiz-Ramírez, et col (2017)	112 estudiantes de Preparatoria	22,9% víctimas de bullying
México	Rodríguez, Fernández, González y Almanger (2016)	75 estudiantes de Secundaria	13,3% víctima 10,6% agresor 30,6% espectadores
España	Lara-Ros, Rodríguez-Jiménez, Martínez-González y Piqueras (2017)	266 estudiantes de Primaria	10,90% acosadores, el 6% víctimas y el 0.80% participaban del rol agresor-víctima
España	Machimbarrena y Garaigordobil (2017)	1993 estudiantes de Primaria	6,07% acosadores, el 20,27% víctimas y el 23,90% participaban del rol agresor-víctima
Venezuela	Escobar y Reinoza (2017)	540 adolescentes	36,38% víctimas 38,61% agresor

Venezuela	Meza et col. (2015)	166 estudiantes de Secundaria	50,6% víctimas 60,84% agresor
Ecuador	Palacios y Sánchez (2016)	810 estudiantes de Enseñanza Básica	13,2% acosadores, el 12,6% víctimas y el 2,6% participaban del rol agresor-víctima
Argentina	Chacón-Cuberos et col (2015)	409 adolescentes	15,6% víctimas 4,8% agresor 16,8% observadores

Fuente: elaboración propia.

A la hora de definir la prevalencia de este tipo de violencia existe un amplio abanico de cifras, no obstante la mayor parte de los estudios confirman su aumento en los últimos años. Así, tomando como referencia diferentes contextos, se observa que no existe un consenso a la hora de determinar su prevalencia, lo cual indica que se trata de un factor sociocultural que depende de diversas variables. En este sentido, entran en consideración tres perspectivas teóricas que sustentan este resultado: el constructivismo social, la teoría de la violencia y la teoría del estigma.

La teoría del constructivismo social sostiene que el nuevo conocimiento es producto del existente, debido a su actividad del aprendizaje y a la capacidad asimilativa y adaptativa humana; siendo por tanto el aprendizaje un proceso subjetivo modificable mediante las experiencias (Vielma y Salas, 2000).

La teoría de la violencia de Sanmartín (2010) señala que la violencia es producto de un entramado de actores implicados que integran el contexto, donde la política, los medios de comunicación, la cultura, las características individuales, la familia, las redes sociales y la sociedad favorecen o impiden la violencia.

La teoría del estigma parte de la obra de Goffman (2003), el cual identifica distintos atributos o características identificadas con identidades sociales devaluadas, las cuales favorecen la discriminación en un contexto en el que, como señalan Aggleton y Parker (2003), se producen y reproducen los estigmas con objeto de imponer y perpetuar determinados modelos sociales.

En este sentido, la identidad es construida y moldeable, haciendo uso de los estigmas y de la violencia. Siendo las generaciones más jóvenes susceptibles a estos procesos interiorizados y objetivados a través de distintos procesos de socialización primaria y secundaria. No obstante, es necesario señalar que

respecto a la identidad es importante tomar en consideración la noción del imaginario, sobre el cual se construye la teoría de la construcción del imaginario social.

Hablar del imaginario implica identificar distintas tipologías (imaginario social, individual, conjunto, mental y arqueotípico), las cuales se caracterizan por su dimensión (individual o social), así como por su existencia (realidad), complejidad, veracidad, durabilidad, transmibilidad y utilidad (Agudelo, 2011). Siendo, tal y como señala Moscovici (1986), las imágenes personales los elementos a través de los cuales se construye una identidad colectiva, dando paso a significados en los que tienen un especial papel tanto los discursos de la cotidianidad como las prácticas sociales.

El imaginario social hace referencia, tal y como señala Aracena (2015), a una categoría que ayuda a comprender la cultura de forma holística. Partiendo de una concepción amplia del mismo, que considera veraz que las agrupaciones de imágenes de forma sistémica permiten la transformación y la innovación, Aracena (2015:192) señala que «se sitúan los acercamientos más innovadores a la teoría de lo imaginario, que conducen a la identificación de constelaciones coherentes que revelan la capacidad de auto-organización en las ideas, afectos y acciones de los agentes que los vehiculan».

En este sentido, los imaginarios sociales son de especial importancia puesto que son un elemento clave en los sistemas de pensamiento, el comportamiento, los roles y las prácticas de los actores sociales (Moscovici, 1986).

Justificación

Uno de los ámbitos profesionales en los que el Trabajo Social se desarrolla es en el ámbito educativo. Moix (2006) señala que su inclusión dentro de esta área nació como vía para reducir la delincuencia juvenil y el absentismo escolar. Posteriormente su labor se centró en las cuestiones de la integración social y en la atención temprana y actualmente las relaciones de convivencia escolar son uno de los focos de interés. Así mismo, Fernández-Riquelme (2015) identifica modelos de Trabajo Social especializados en este ámbito, tales como: el modelo de redes de apoyo social, el modelo sistémico-educativo, el Trabajo Social escolar y el modelo de cultura de la paz.

Siendo los Servicios Sociales uno de los ámbitos profesionales del Trabajo Social y considerando que como señala Díaz (2003), persiguen la integración social desde una perspectiva comunitaria mediante la movilización de los recursos sociales y la ayuda directa e indirecta a través de acciones de prevención, asistencia, rehabilitación y equiparación de oportunidades; su

implicación en las necesidades comunitarias (incluidas la educativas y convivenciales) aboga a una de sus funciones. Siendo la intervención en red de forma multidisciplinar una procedimiento a través del cual es posible abordar las necesidades comunitarias (Samaniego y Bermúdez, 2015).

Tomando en consideración los protocolos autonómicos de bullying, se observa como solamente en 9 de ellos se incluye la intervención de los Servicios Sociales. En los se refiere la necesidad desde el ámbito educativo de informar de la situación, solicitar información a los mismo, llevar a cabo derivaciones de los casos, realizar trabajo coordinado y evaluaciones, así como solicitar asesoramiento (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2018). No obstante, estas funciones solamente se citan pero no se desarrollan.

Antes estos aspectos emergen cuestiones de especial interés, con objeto de profundizar en la temática, del tipo ¿cómo define el alumnado de Educación Primaria y de Criminología el bullying?, ¿qué factores caracterizan el bullying según los futuros profesionales?, ¿qué percepción posee el alumnado sobre qué medidas son necesarias y desde qué ámbitos se deben llevar a cabo para intervenir ante casos de bullying?, ¿Es determinante el estudio o ciencia desde la que se nutre un profesional en la forma de abordar y contextualizar el bullying? y ¿Qué percepción tiene el alumnado sobre el papel que tienen los Servicios Sociales en los casos de bullying? Para ello se plantean como objetivos generales y objetivos específicos los siguientes:

- O.G1. Describir el fenómeno del bullying a través de la percepción del alumnado universitario de Educación Primaria y Criminología. Para el cual se promueven los objetivos específicos: (i) O.E.1. Presentar el concepto y características del bullying a partir de las definiciones del alumnado, (ii) O.E.2. Advertir las causas que la muestra asocia al bullying y (iii) O.E.3. Examinar las características que describen a víctimas y agresores de bullying según el alumnado.
- OBG.2. Identificar las medidas necesarias para actuar ante el fenómeno del bullying. Para ello se plantea: (i) O.E. 4. Establecer las medidas sugeridas por la muestra para intervenir respecto al bullying, (ii) O.E. 5. Mostrar los ámbitos y áreas desde los que según el alumnado es necesario intervenir y (iii) O.E.6. Conceptuar el papel que tiene la figura de los Servicios Sociales en el fenómeno del bullying.
- OBG.2. Analizar si el tipo de estudio es determinante en la percepción e imaginario del bullying, siendo específicos O.E.7. Comparar la forma en la que describen el fenómeno del bullying el alumnado de Educación Primaria y Criminología; O.E.8. Establecer similitudes y

diferencias respecto a la forma en que identifican medidas para actuar ante el fenómeno del bullying.

Se presenta una investigación cualitativa, tomando como contexto España y como centro universitario de análisis la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR), mediante alumnado del Grado de Maestro en Educación Primaria de la asignatura Educación Personalizada: Fundamentos Antropológicos, Filosóficos y Psicológicos de la Educación y del Grado de Criminología de la materia Intervención Social y Educativa del Delincuente. Los cuales accedieron voluntariamente a participar en esta investigación. El motivo de utilizar este centro se basó en la posibilidad que permite de realizar acciones de forma online (foros de discusión y sesiones online) y en la existencia de alumnado de toda la geografía española.

Metodología

Se presenta una investigación cualitativa a partir del paradigma interpretativo y mediante un diseño basado en la teoría fundamentada; como base teórica se parte de la teoría del constructivismo social (Vielma y Salas, 2000), la teoría de la violencia (Sanmartín, 2010) y la teoría del estigma (Aggleton & Parker, 2002).

La técnica utilizada para la recolección de datos fue el del grupo de discusión, uno para cada tipo de estudio, a través de los cuales se estableció una pregunta de apertura sobre el imaginario del bullying, la intervención ante casos de este tipo de violencia y el papel que juegan los Servicios Sociales (Hurtado, 2006).

El grupo de discusión de Primaria se realizó a través de la plataforma de la universidad mediante un foro de discusión desde 17 de abril de 2017 hasta el 17 de junio del mismo año. Mientras que el grupo realizado con Criminología se realizó a través de la misma plataforma desde 17 de abril hasta el 17 de junio de 2017.

Partiendo de un universo de 72 alumnos de Primaria y de 35 de Criminología, se utilizó un muestreo de voluntarios para seleccionar a los participantes, siendo la muestra del grupo de discusión de Educación Primaria 13 estudiantes y en Criminología 14 alumnos/as. Todos de nacionalidad española, mayores de edad y estudiantes de tercer grado de los respectivos estudios de grado, de los cuales 10 eran hombres y 17 mujeres (1 hombre en primaria y 12 mujeres y 9 hombres en Criminología y 5 mujeres).

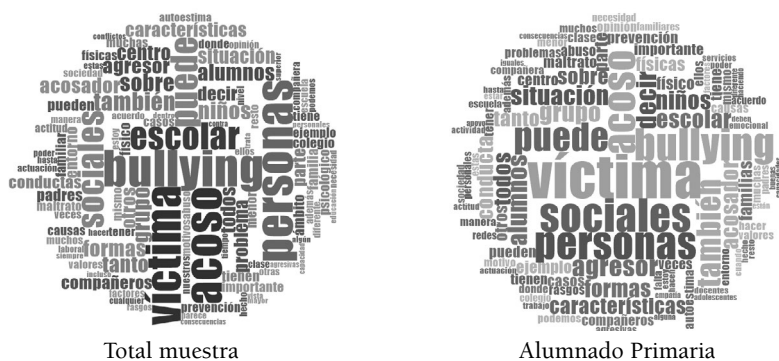
Como técnica de análisis de datos se utilizó la triangulación del análisis mediante dos procedimientos, uno en el que el texto es el objeto de un análisis, a través del estudio de la frecuencia de palabras y la generación de nubes (considerando las 100 palabras más frecuentes con al menos 5 letras, incluyendo las derivadas). Por otro lado un abordaje en el que el texto es el apoderado de la experiencia y objeto análisis (Fernández-Núñez, 2006). Así se siguió un proceso de categorización emergente y el método comparativo constante tomando en consideración la metodología descrita por Schettini & Cortazzo (2015), así como los criterios éticos y de confirmabilidad expuestos por Noreña, Alcázar, Rojas, & Rebolledo (2012), los cuales consisten en la transcripción literal y constatación de los resultados con la literatura existente. Para ello inicialmente se presentó la actividad al alumnado y se invitó a participar de forma voluntaria, informando sobre el objetivo de la actividad y la anonimización de las intervenciones a través de un proceso de disociación de los datos personales a través de la asignación de un código para cada grupo (G.D. Primaria y G.D. Criminología) y un número a cada participante.

Cabe destacar que esta investigación al ser cualitativa, los resultados no son generalizables. Así mismo existen limitantes derivados del procedimiento utilizado (online), el cual no permitía llevar a cabo un registro del lenguaje no verbal en las intervenciones, demoraba el tiempo entre interacciones debido a tiempo de conexión de cada participante y supuso una dificultad añadida para quienes no estaban familiarizados con las nuevas tecnología. También es necesario indicar que como herramienta de análisis se utilizó el programa informático NVivo11.

Resultados

El imaginario que tiene el alumnado que participó en esta investigación sobre el bullying se representa, tal y como se puede identificar en las siguientes marcas de nube de palabras, términos como bullying, escolar, víctimas, acoso, personas o sociales son los más frecuentes.

Imagen 1: Nubes de palabras en grupos de discusión.



Total muestra

Alumnado Primaria



Alumnado Criminología

Fuente: elaboración propia.

A través de la conjugación de las palabras mostradas se observa que a nivel general el imaginario se identifica con un fenómeno que abarca distintas formas de violencia y acoso relacionados con el entorno escolar, donde se identifican distintos actores (víctimas, agresores, padres-madres, profesores/as, compañeros/as, entorno, etc), que tiene distintas y muy diversas consecuencias y donde las conductas, el aprendizaje y la intervención son elementos de especial importancia. Lo cual representa, tal y como evidencian autores como Suárez (2016), Rodríguez y Mejía (2012) o Samaniego y Bermúdez (2015), un fenómeno complejo en el que intervienen distintos sistemas de la comunidad.

Así mismo, se constata que el imaginario que evidencia el alumnado de Primaria difiere del de Criminología, siendo para los futuros docentes palabras asociadas a la perspectiva de la víctima más frecuentes, mientras que para los segundos las relativas al tipo de conducta, delito-agresión, los participantes y las consecuencias.

Realizando un análisis de cada una de las variables objeto de estudio se observa que, ante la primera de las cuestiones planteadas en ambos grupos de discusión se observa que en sendas manifestaciones se reconoce la existencia del bullying. No obstante, se producen ciertas cuestiones o ápicos en los que discierne un grupo respecto al otro a la hora de describirlo.

Mientras que el grupo formado por alumnos de Criminología utilizan términos como acoso, hostigamiento, maltrato, abuso o menoscabo de la integridad moral para definir el bullying; el alumnado de Primaria hace mención a términos como maltrato, acoso, abuso, amenaza y/o ataque. Los cuales hacen referencia a distintas acepciones de, como define Arroyave (2012), lo que son acciones encaminadas a producir un daño a otro igual, dentro del contexto escolar (pero no solo dentro del recinto), de forma intencionada, repetida, haciendo uso de la intimidación de la víctima y materializada por una o varias personas.

El bullying es por lo general el acoso escolar, y particularmente toda forma de maltrato físico, verbal o psicológico que se reitera en el tiempo y cometido por compañeros de escuela y, que además, hoy en día y como apuntaba la compañera Yolanda, se agrava con el cyber acoso (GD. Criminología).

Para definir-lo de alguna forma, el bullying es un maltrato entre personas, niños en la edad escolar, donde un acosador maltrata tanto físicamente como psicológicamente a otro alumno. A veces, es visible por el reiterado acoso, pero muchas veces puede ser invisible a los ojos de otra persona y hasta muchos niños pueden estar dentro del círculo de hacer bullying sin ser conscientes ya que uno lo puede promover, y los otros lo siguen. Podríamos decir, que el bullying tiene un origen social, donde se marca la identidad personal de cada alumno, y donde puede haber una falta de identidad personal que intenta saciarse imitando modelos sociales, e infravalorando los otros modelos que pueden haber (GD. Primaria).

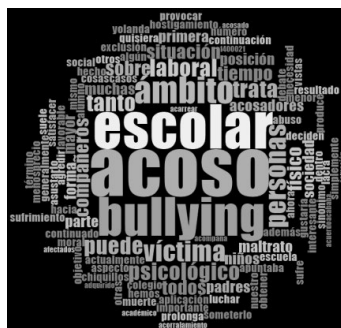
Por otro lado, en sendas definiciones se identifican diferencias respecto a los ámbitos en los que se asocia o contextualiza. Así dentro del alumnado de Criminología existen participantes que refieren al ámbito escolar exclusivamente, otros puntualizan las diferencias respecto al mobbing y otros consideran que el acoso laboral forma parte de una tipología de bullying. Sin embargo el alumnado de Primaria identifica distintos espacios tanto dentro como fuera del centro escolar, pero partiendo siembre de esa vinculación. Así mismo en sendos grupos se identifican también los entornos virtuales y las tecnologías de la información y la comunicación como medios a través de los cuales puede acometerse (ciberbullying). Este aspecto define la existencia de una cierta confusión respecto a su delimitación conceptual, lo cual también identifican autores como Rodríguez y Mejía (2012), Moratto, Cárdenas, y Berbesí (2012) o Cobo y Tello (2010); quienes refieren las diferencias entre los distintos tipos de violencia, señalando que el bullying forma parte de una tipología de violencia

escolar, diferente de la violencia entre profesores (mobbing), de alumnos a profesores o viceversa y agresiones puntuales. Siendo a día de hoy extensible a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como el Facebook, Twitter, WhatsApp e Instagram entre otras, lo cual ofrece rapidez en los actos e invisibilidad, tal y como evidencian los 52 estudios recogidos en la revisión bibliográfica de Villanueva, Feced, Calvo y Barranco (2017).

Imagen 2: Nubes sobre definición y causas del bullying según grupo de discusión.



Definición bullying alumnado Primaria



Definición bullying alumnado Criminología



Causas del bullying alumnado Primaria



Causas del bullying alumnado Criminología

Fuente: elaboración propia.

También se identifican en ambos grupos distintas vías a través de las que el bullying puede tomar forma, así señalan actos físicos y psicológicos, así como la promoción o el favorecimiento de la exclusión. Sin embargo en el grupo de discusión de Criminología también se enumera la violencia de tipo verbal y

en el de Primaria el hostigamiento y el aislamiento, siendo las características señas por éstos últimos cuestiones menos visibles a primera mano.

En este sentido cabe destacar que una de las principales características de este fenómeno, tal y como señalan diversos autores, refiere a su materialización a través de diferentes formas, vías y contextos. Lo cual favorece su difícil intervención debido a su complejidad (Vega, 2013; Cobo y Tello, 2008; Solverg, Olweus y Endresen, 2007; Moratto, Cárdena y Berbesí, 2012; Coll-Planas, Bustamante y Missé, 2009). Identificando acciones de diferentes tipologías:

Acciones negativas de palabra, por ejemplo con amenazas y burlas, tomar el pelo o poner sobrenombres. Comete una acción negativa quien golpea, empuja, da una patada, pellizca o impide el paso a otro mediante el contacto físico. También es posible llevar a cabo acciones negativas sin el uso de la palabra y sin el contacto físico, sino, por ejemplo, mediante muecas, gestos obscenos, excluyendo de un grupo a alguien adrede, o negándose a cumplir los deseos de otra persona. (Olweus en Álvarez y Ceballos, 2017, p. 25).

Los cuales pueden producirse, como señalan Gualdi, Martelli, Wilhelm y Biedroñ (2008), Coll-Planas, Bustamante y Missé (2009), dentro del recinto escolar (aulas, pasillos, patio, baños, etc) o fuera (calle, parque, etc). Así como distintos espacios temporales (antes, durante o después de la escuela) y contextuales (espacio público, espacio privado, escuela, TIC)

Por otro lado la muestra manifiesta que el bullying posee ciertos rasgos característicos tales como: la existencia de efectos o consecuencias tanto en víctimas como en agresores (incluyendo el riesgo de suicidio), la existencia de diferentes actores (compañeros, familia y centro escolar), su relación con la variable temporal (continuidad y reiteración de los hechos), su invisibilización como medio de reproducción y mantenimiento, la ignorancia o falta de información al respecto y la importancia de la posición que ocupan los participantes en el grupo o contexto. Por otro lado, el alumnado de Criminología añade a su caracterización cuestiones vinculadas a actitudes sociales tales como la minimización de los hechos, la pasividad y su relación con los estigmas. Mientras que el alumnado de Primaria añade su relación con los procesos de socialización primaria y secundaria y el aprendizaje social a través del modelamiento.

Se observa por tanto que, el alumnado tiene interiorizadas las principales características de este fenómeno, las cuales contrastan con las expuestas en investigaciones previas como las de Garaigordobil y Oñederra (2010), quienes señalan que existen tres roles implicados en el acoso (víctima, agresor y espectadores); el cual se caracteriza por ser: variada (pudiendo incluir distintas tipologías), prolongada en el tiempo, provocada de una o varias personas utilizando el abuso de poder o la desigualdad de condiciones existente, se favorece

de la ignorancia y pasividad del entorno y tiene efectos perjudiciales para todos los miembros del entorno.

Por otro lado, respecto a las causas que los participantes asignan al bullying se observa que ambos grupos distinguen distintos factores personales, psicológicos y/o sociales. Respecto a los primeros el grupo de estudiantes de Criminología cita cuestiones biológicas y conductuales, así como cuestiones derivadas de capacidades y habilidades sociales, mientras que los de Primaria señalan factores conductuales y necesidades personales de integración, apoyo y seguridad.

Respecto a los factores psicológicos, ambos grupos manifiestan su importancia e implicación, no obstante es el alumnado de Primaria quien profundiza en mayor medida señalando que por un lado estos hechos están directamente relacionados con el autoestima y determinados sentimiento tanto de víctimas como de agresores.

Como ya he comentado en otra intervención anterior, no puede validarse esta actuación con el manido argumento empleado en bastantes centros educativos, refiriéndonos al bullying escolar, de son cosas de chiquillos y ha pasado siempre. Las causas o motivos entiendo que son de muy diversa índole, pero como ya apuntaba una compañera pueden tener relación con comportamientos o perfiles en el ámbito familiar, en primer lugar. También hay que tener en cuenta las causas multifactoriales de comportamientos desviados en general, tales como factores biológicos, psicológicos y sociales, como en el resto de supuestos (GD. Criminología).

En mi opinión, cualquier tipo de acoso o abuso, ya sea físico o psicológico, parte de una carencia acerca del respeto y la tolerancia que nace de la misma sociedad y la cultura (GD. Primaria).

Yo creo que el bullying se debe a algo multicausal, es decir, que intervienen varios factores para que una persona actúe como acosador (GD. Primaria).

Por otro lado también se asocia a elementos psicológicos de protección o auto-protección. Finalmente en referencia los factores sociales, los cuales son los más citados en ambos grupos, destaca la importancia que el alumnado de Criminología otorga a la influencia del entorno y los medios audiovisuales o de comunicación; mientras que los de Primaria destacan también a mayores los procesos de reproducción del estigma y la influencia del grupo de iguales. Así mismo sendos grupos ponen de manifiesto la especial importancia que tiene la familia, siendo en ciertos casos identificada como posible origen de dichos actos como medio de aprendizaje de conductas o resolución de conflictos.

Se observa que el conjunto de justificaciones identificadas se corresponden con las distintas teorías de la violencia, entre las cuales existen: (i) las que explican la agresividad desde las deficiencias genéticas, hormonales y de los neurotransmisores, (ii) las que lo asocian al aprendizaje de conductas, (iii) teorías

que justifican su existencia desde el psicoanálisis, (iv) otras que relacionan la frustración con la agresión, (v) teorías cuya base se centra en la existencia o carencia de habilidades sociales, (vi) justificaciones que parte de la premisa de que las relaciones humanas son conflictivas y violentas a causa del deseo, (vii) teorías contextuales o ecológicas y (viii) otras que atribuyen este tipo de conductas a variables ambientales y del contexto social (Díaz-Aguado, 2004; Barahona, 2006).

En referencia a la identificación de un perfil de las víctimas de bullying, la literatura existente pone de manifiesto que el aislamiento, las escasas habilidades sociales (asertividad, comunicación, interacción, resolución de conflictos, etc), el miedo al conflicto, los estilos conductuales pasivos (reservados, rancios, inseguros, etc), una baja autoestima, un autoimagen y autoconcepto negativos son rasgos compartidos por la mayor parte (Suárez, 2016; Arroyave, 2012; Rodríguez y Mejía, 2012; Cook, Williams, Guerra, Kim y Sadek, 2010; Polo, et al. 2015). No obstante autores como Arroyave (2012) y Cook, Williams, Guerra, Kim y Sadek, (2010) también refieren a cuestiones relativas a las redes sociales que conforman su entorno (escasos amigos, con familias sobreprotectoras o familias desvinculadas con el entorno escolar, ambiente comunitario negativo, etc.) y otros como Cerezo (2009) refieren a cuestiones derivadas de rasgos físicos (estigmas), a los que se pueden sumar tal y como señala Rodríguez (2017) los asociados a estigmas tribales (raza, etnia, grupos social, etc) y derivados de personalidad o el carácter.

Así mismo Polo, et al. (2015:1119) refieren a dos tipologías de víctimas, la pasiva y la activa.

La víctima pasiva se caracteriza por baja autoestima, ansiedad y depresión, tener pocos amigos y sufrir consecuencias adversas, como ser aislada socialmente por sus compañeros. Y la víctima activa, también aislada socialmente, pero con un matiz distinto en cuanto a sus relaciones sociales con el resto de compañeros: ser poco popular e incluso rechazada por ellos.

En las textualidades se identifican en ambos grupos ciertos rasgos o cuestiones físicas, psicológicas, emocionales y/o comportamentales, así como sociales. Donde la existencia de un perfil mayoritario y de personas que difieren de dicho modelo es la cuestión central, siendo el estigma asociado a cualquier rasgo físico, psicológico o comportamental-social la forma en que se representa.

Atendiendo a los rasgos físicos se identifican en sendos grupos una pluralidad de características relacionadas con diferentes partes del cuerpo, vestimenta, existencia de algún tipo de discapacidad o cualquier característica (positiva o negativa) que difiera de la mayoría del grupo.

Tal y como comenta Carlota, yo creo que los rasgos distintivos que lamentablemente hacen que una persona se convierta en víctima van desde las

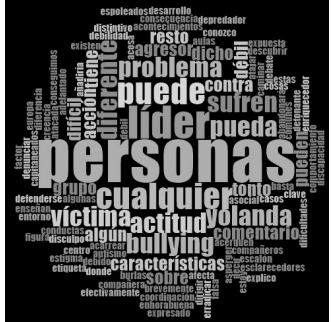
características físicas (ser gordito/a, llevar gafas, ser pelirrojo, tener granos, llevar ropa que no esté a la moda...) hasta las más personales que tienen que ver con la personalidad de la persona (insegura, miedosa, tímida, dependiente, con necesidades educativas o dificultades en determinadas áreas, distinto ritmo...). Es una lástima que se juzgue a la persona por características que han quedado arraigadas debido a la herencia cultural como normales. Y por ello, creo que tenemos una gran labor por ir haciendo cambiar esta forma de concebir a la persona, impulsando valores de respeto y aceptación, realizando trabajos cooperativos y ofreciendo respuestas educativas para la diversidad atendiendo a cada persona en su individualidad (GD. Primaria).

Respecto a las psicológicas emocionales se mencionan aspectos como la personalidad, la baja autoestima, sentimientos de inferioridad o la escasez de habilidades sociales. Así mismo en referencia a las cuestiones comportamentales o sociales se incluye la actitud o comportamiento ante los acontecimientos, la falta de apoyo social o la existencia de capacidades diferentes al grupo.

Imagen 3: Nubes perfil víctimas y agresores de bullying según grupo de discusión.



Víctimas alumnado Primaria



Víctimas alumnado Criminología



Agresor/a alumnado Primaria



Agresor/a alumnado Criminología

Fuente: elaboración propia.

Al respecto cabe destacar que el alumnado de Criminología pone de manifiesto que la identificación de dichos rasgos o características que se asocian a estigmas que reproduce el grupo, recaen sobre la figura de un miembro al que denominan «líder».

Por un lado, el grupo de Primaria también identifica dos perfiles de víctimas diferentes al expuesto, por un lado el de las víctimas provocadoras (identificándolas con personas que provocan o inician el conflicto) y también el de víctimas-agresoras (es decir quienes ejercen los dos perfiles simultáneamente).

Tomando en consideración la figura del agresor/a distintas investigaciones describen un perfil basado en comportamientos disruptivos y desafiantes relacionados con una autopercepción negativa, carencia de habilidades sociales y resolución de conflictos, bajo rendimiento académico, problemáticas familiares, percepción negativa de la educación y de la escuela, impulsividad, frustración, problemas conductuales y dificultad para acatar mandatos, baja capacidad de autocritica, problemas de autoestima, y liderazgo en el grupo de iguales (Suárez, 2016; Arroyave, 2012; Rodríguez y Mejía, 2012; Cook, Williams, Guerra, Kim y Sadek, 2010; Polo, et al. 2015; Cerezo, 2009).

Así mismo se observa que el alumnado identifica, al igual que con las víctimas, una pluralidad de rasgos; siendo el temperamento, el carácter, las cuestiones comportamentales (impulsividad), la carencia de habilidades sociales, empáticas y/o las capacidades cognitivas, la necesidad de pertenencia al grupo, la autoestima y la falta de afecto las identificadas en el grupo de Primaria.

El acosador suele ser una persona de gran tamaño o físicamente fuerte. Suele tener un comportamiento agresivo, desafiante, impulsivo, una actitud provocadora y de intimidación permanente. Tienen problemas en el hogar familiar, disputas de los padres, agresiones o padres permisivos donde casi siempre impera la voluntad del niño. Estos niños tienen ausencia de empatía (GD. Criminología).

Sin embargo el alumnado de Criminología hace mención a la existencia de un perfil físico (tamaño y fortaleza), aspectos comportamentales (agresividad, impulsivo, retador o desafiante), aspectos psicoemocionales (autoestima, ocultamiento de inseguridades y necesidad de pertenencia al grupo), la falta de habilidades sociales (empatía) y especialmente aspectos sociofamiliares (problemáticas concretas de la familia o el contexto y aprendizaje de conductas por imitación).

Haciendo mención a las medidas que la muestra considera necesario tomar en consideración respecto al bullying se observa que ambos grupos reconocen tanto a los ámbitos escolar y familiar como imprescindibles, así como su intervención coordinada. No obstante solamente en el grupo formado por

estudiantes de Primaria se manifiesta la inclusión de otros ámbitos como el social, el político y el institucional.

Se observa que estos resultados manifiestan los ámbitos que la mayor parte de los estudios existentes citan, donde la familia y el círculo social, como red social de apoyo primario son un eslabón clave (Antonio, Pinto, Pereira, Farcos y Moleiro, 2012). El entorno educativo y el personal que lo conforma son predictores además de piezas fundamentales en la intervención (Poteat, Mereish, Digiovanni, & Koenig (2011) y Burton, Marshal y Chisolm, 2014). La acción y la promoción de medidas específicas y comunitarias por parte de las instituciones sociales de la comunidad tienen un papel importante (Suárez, 2016), así como la implicación política y el trabajo en red por parte de los profesionales e instituciones (Rodríguez y Mejía, 2012).

Imagen 4: Nubes medidas de intervención en bullying y funciones SsS según grupo de discusión.



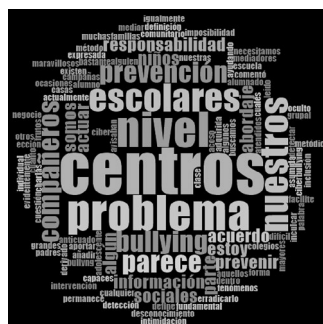
Medidas de intervención alumnado Primaria



Medidas de intervención alumnado Criminología



Función SsS alumnado Primaria



Función SsS alumnado Criminología

Fuente: elaboración propia.

Respecto al ámbito educativo ambos grupos ponen de manifiesto que el cambio de actitudes y el trabajo con valores y principios que promueven el uso de habilidades sociales frente al uso de la violencia como medio de resolución de los conflictos es esencial son especialmente importantes. Así en el grupo de Criminología destacan la figura del alumno/a cuidador (alumnado de mayor edad), quien puede ejercer la función de observador e intervenir (previa formación y supervisión de profesionales) ante la existencia de algún conflicto. En el alumnado de Primaria también se añade la necesidad de involucrar a profesionales externos (policías, técnicos, etc) que visibilicen su existencia e informen sobre las vías de información, denuncia e intervención. También destacan la importancia de visibilizar sus efectos, promocionar la no invisibilización, la educación en principios, el uso de metodologías participativas y de actividades destinadas a conocerse a sí mismo e identificación de las diferencias comunes. Por otro lado, ambos grupos destacan dentro de este ámbito, la importancia de llevar a cabo medidas de prevención (primaria, secundaria y terciaria), de diagnóstico (observación, test, registros, etc) y de protección y seguridad (políticas y programas), así como una especial promoción de la no impunidad del agresor/a.

Este conjunto de manifestaciones expuestas por el alumnado evidencian que, como señala Muñoz (2017:106):

En el desarrollo del acoso escolar se ven implicados factores contextuales y personales [...] el origen de este fenómeno principalmente en dos variables: 1) micro-sistemas sociales tóxicos que favorecen la aparición y permanencia de conductas de rechazo entre iguales provocando entre ellos una relación interpersonal no equitativa [...] el déficit de inteligencia emocional, elemento clave para comprender y abordar la violencia escolar.

Es por ello que la implicación de la comunidad educativa en esta problemática resulta clave tanto de forma directa como indirecta. Resultando clave la prevención y la concienciación social respecto a las consecuencias y riesgos, así como en la enseñanza de habilidades sociales que promuevan la resolución de conflictos de forma alternativa a la violencia. Lo cual se corrobora en investigaciones cuyo objeto de estudio es el análisis de las intervenciones llevadas a cabo en estos casos (Mateu-Martínez, 2014; García-Moya, Suominen y Moreno, 2014; Poteat, Mereish, Digiovanni y Koenig, 2011; Burton, Marshal y Chisolm, 2014). Siendo la satisfacción del alumnado con el centro, tal y como refleja el estudio de Díaz-Aguado, Martínez y Martín (2013), un predictor de este tipo se factores protectores en este sistema.

En referencia a la familia el grupo de Criminología destaca la necesidad de que este sistema lleve a cabo medidas de promoción y trabajo de valores como

el respeto, la solidaridad y la confianza, así como también aspectos relativos al fomento de actitudes empáticas. Por otro lado, el grupo de Educación prima destaca la necesidad de por un lado fomentar en las reuniones de padres y madres que se llevan a cabo en los centros educativos debates o reflexiones sobre el bullying. Por otro lado también consideran necesario tomar conciencia de la importancia que tiene la ejemplificación y su vinculación con el aprendizaje a través de la observación, por lo que es importante no promocionar actitudes agresivas.

Como se ha expuesto anteriormente, las características familiares son determinantes tanto en el perfil de víctimas y agresores, es por ello que su implicación como sistema del menor es especialmente importante en aspectos relativos a la autonomía, el control, la existencia y el manejo de los conflictos y la organización (Cerezo, 2009). Siendo la familia un agente socializador esencial, así como una institución que ofrece protección a sus miembros, es necesario incluirla en la respectiva intervención (Rodríguez y Mejía, 2012).

Diversos factores familiares están claramente involucrados en el fenómeno del bullying, tales como los conflictos intraparentales, la violencia entre los padres, las rupturas parentales propiamente dichas y el maltrato en casa. Dentro de las características familiares, los padres que son distantes, poco cálidos, las familias poco cohesionadas, la presencia de castigos inconsistentes, de castigos físicos, la victimización entre hermanos o, por el contrario, las familias sobre-protectoras o padres con historia de acoso en su infancia, tienen relación con niños y adolescentes involucrados en el fenómeno del bullying. Así mismo, se ha encontrado que a menor estrato socioeconómico, hay un mayor riesgo de ser agresor (Arroyave, 2012, p. 123).

Conjuntamente, sumándose a las acciones en las que la comunidad educativa y la familia están inmersas, es necesario llevar a cabo otras en las que se implique a la sociedad en general, la política y la comunidad. Acciones preventivas y la promoción de espacios libres de violencia, así como promover marcos jurídicos que favorezcan comunidades con estas características. Estas medidas se postulan como las vías a seguir ante este fenómeno, así como la intervención desde el ámbito psicosocial con las personas implicadas (Suárez, 2016; Polo, et al., 2015; Burton, Marshal y Chisolm, 2014).

Tomando en consideración las textualidades, destaca dentro del grupo de estudiantes de Primaria la importancia que otorgan a la necesidad de llevar a cabo medidas de coordinación en las que se tomen en consideración tanto al ámbito educativo, como el familiar, el social y el político; aspecto evidenciando también por autores como Rodríguez y Mejía (2012). Es por ello que destacan la necesidad de involucrar a la sociedad en general y a las instituciones de la

comunidad, así como promover medidas desde la política que permitan llevar a cabo estas y dotar de recursos al entorno.

Como parte del conjunto de profesionales que conforman el entorno comunitario, se encontrarían los educadores/as y los trabajadores/as sociales. Respecto al papel que considera la muestra que tienen los Servicios Sociales ante este fenómeno se observa que en grupo de Criminología se identifican tantas personas que están a favor de identificar un papel claro y concreto para los SsSs, mientras que otros consideran que se trata de una cuestión propia del centro educativo.

En cuanto a la Presencia de Servicios Sociales ante situaciones de Bullying, me da la sensación que parece que necesitamos a alguien más en los centros escolares para la detección de este problema y me parece que no, pienso que la tarea de mediar siempre ha sido asumida en los colegios por nuestros maravillosos profesionales, los cuales avisaban a nuestros padres y nos reunían en nuestros centros escolares para solucionar el tema. Puede que me haya quedado algo anticuado, o que piense que buscamos a personas que nos solventen los problemas que tenemos en nuestros centros o en nuestras casas. Evidentemente si no somos capaces o somos atendidos por aquellos que tienen responsabilidad, estoy de acuerdo, pero no quitemos la responsabilidad adquirida y que negocie otro o que me solucionen el problema otros (GD. Criminología).

En referencia a quienes colocan a los SsSs dentro de la intervención, hacen mención a su involucración en los procesos de ocultamiento o invisibilidad existentes. Así mismo también destacan su posible labor en la prevención, la acción y el abordaje de la problemática tanto a nivel individual, como grupal y comunitario; destacando cuestiones relacionadas con la promoción de valores y la necesaria mediación entre el centro, las familias y el alumnado.

Por otro lado, la óptica del alumnado de Primaria pone de manifiesto que su totalidad identifica un papel importante para los SsSs. No obstante, existen dos posturas claras, por un lado quienes defienden una trabajo continuo y conjunto multidiscipliar y multi-institucional basado en la prevención y por otro lado quienes consideran su necesaria actuación como vía alternativa a la no resolución o insuficiente acción del centro educativo

Comparto vuestra opinión y añado que el rol de los servicios y trabajadores sociales tiene que estar enfocado tanto en materia de prevención como de atención protectora contra el acoso escolar (en todas sus modalidades). Se deben establecer unas pautas de actuación tales como el análisis del entorno, la interpretación y valoración de la situación, el diseño de un plan de acción y la intervención proactiva y la evaluación de cada situación que permita reflexionar sobre la problemática abordada (desde los recursos empleados, hasta la consecución de los objetivos y una propuesta de mejora). Considero

que es importante que escuela y servicios sociales trabajen conjuntamente para abordar cada situación concreta (GD. Primaria).

Ambas perspectivas destacan la necesidad de promover acciones de prevención, aunque los primeros valoran la importante de analizar y realizar intervenciones tanto con las familias como con la comunidad para la identificación de posibles causas que contribuyen a la existencia de la violencia. Así mismo el grupo también identifica como funciones hechos como realizar derivaciones a atención especializada cuando fuere idóneo (especialmente al ámbito sanitario y judicial) y velar por el cumplimiento de los protocolos en los centros educativos.

Este conjunto de cuestiones son expuestas por Suárez (2016) y Carrosa, López y Monticelli (2006), quienes identifican funciones específicas de los trabajadores/as social en el contexto educativo y en concreto ante el acoso escolar especialmente respecto a la prevención de la violencia y la intervención con los distintos sistemas que rodean a los menores.

La intervención que se va a llevar a cabo desde el Trabajo Social, se configura en torno a unas fases interrelacionadas que posibilitan conocer, diagnosticar, establecer un plan de acción, ejecutar dicho plan y evaluar los procesos y los resultados alcanzados. El proceso de intervención se puede utilizar tanto con individuos, familias o comunidades (Suárez, 2016, p. 36).

Así mismo la puesta en marcha de los protocolos, elaborar programas específicos y la labor de llevar a cabo acciones multidisciplinares y coordinadas pudieran ser atribuidas a los Servicios Sociales a través de sus profesionales.

En este sentido, cabe señalar que en algunos de los protocolos autonómicos españoles mencionan la importancia de incluir a los Servicios Sociales, no obstante en la mayor parte no especifican medidas concretas (Aragón, 2016; Cantabria, 2016; Madrid, 2016; Murcia, 2017).

Conclusión

El bullying hace referencia al tipo de violencia, contextualizada dentro de la violencia escolar, que ejerce una agresor/a o grupo hacia un igual (víctima), haciendo uso del poder y el desequilibrio de poder existente de forma reiterada y prolongada en el tiempo a través de diferentes posibles formas (violencia directa e indirecta) y vías; produciendo graves consecuencias tanto para las víctimas como para los agresores, donde los espectadores y el entorno resultan claves debido a su acción o inacción (Díaz-Aguado, Martínez y Martín, 2013).

Los Servicios Sociales como institución comunitaria forma parte de la red de intervención de cualquier municipio o comarca. Es por ello que en cualquier situación de violencia escolar, y en concreto de violencia entre iguales, deben

de formar parte de la estrategia de intervención. Para ello desde la prevención puede favorecer entornos libres de violencia además de desarrollar protocolos, elaborar programas específicos y coordinar el trabajo en red de la comunidad.

El trabajador/a social, como profesional de referencia de los Servicios Sociales, posee modelos de intervención específicos para abordar casos o situaciones contextualizados en el entorno escolar. Fernández-Riquelme (2015) menciona el Modelo de Redes de apoyo social, el Modelo Sistémico educativo, el Modelo de Trabajo Social escolar y el Modelo de cultura de la paz, a través de los cuales los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica es un eslabón clave y a través del cual se debe promover el contacto y la coordinación con la comunidad educativa. No obstante Fernández-Riquelme (2015) no analiza su uso desde los Servicios Sociales, aunque queda patente que a través de la normativa indicada anteriormente y los modelos de Trabajo Social citados los Servicios Sociales Comunitarios tienen un papel fundamental.

Es por ello que resulta de especial interés promover unas líneas básicas desde las que partir para analizar las situaciones de violencia en el entorno educativa y especialmente sobre el bullying. Para ello, promover una comisión de expertos en Servicios Sociales, así como de especialistas en educación de ámbitos como el Trabajo Social, la Educación Social, la Psicología y la Psicopedagogía entre otros sería beneficioso para definir la intervención que debiese estar inscrita dentro de los protocolos existentes.

Por otro lado, teniendo en cuenta que los Servicios Sociales se estructuran, tal y como señala Díaz (2003) en dos niveles de atención (comunitarios –básicos y especializados– y específicos), es necesario llevar a cabo intervenciones coordinadas entre la atención primaria y los servicios específicos de menores. Siendo necesaria la coordinación de un trabajo en red con el conjunto de sistemas (educativo, judicial, sanitario y social) y actores sociales implicados, en la cual los trabajadores sociales de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos pueden ejercer dicha figura.

Tomando en consideración los protocolos que incluye el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2018), se observa que se asigna a los Servicios Sociales funciones específicas, las cuales se identifican con: (1) estar informados por parte de los centros educativos de los casos de bullying, (2) complementar la información requerida por los centros con casos abiertos de bullying, (3) realizar intervenciones directa e indirectas con los menores derivados al servicio, (4) prestar apoyo y asesoramiento a los centros educativos, (5) desarrollo de acciones protectoras coordinadas, (6) realizar acciones coordinadas con otras instituciones y (6) la realización de evaluaciones exhaustivas de las situaciones y de la gravedad de los casos. No obstante Cívicos, González,

Pérez y Hernández (2006) exponen otras funciones del Trabajo Social en el ámbito educativo que son extrapolables a los Servicios Sociales en los casos de bullying, entre las cuales destacan: «colaborar en la elaboración de Proyectos Educativos de Centros», «realización del estudio y valoración social y familiar de los alumnos», «apoyo a las familias», «orientaciones y pautas de actuación en situaciones problemáticas, individuales y grupales» (Espinoza, Mateo y De Felipe en Cívicos, González, Pérez y Hernández, 2006, p. 470). Así mismo estos autores reflejan la necesidad de llevar a cabo intervenciones no solo con los menores (víctimas y agresores), sino que señalan la necesidad de involucrar al conjunto del alumnado e intervenir tanto con el centro educativo en general (incluido el profesorado), como con las familias y la comunidad en general. Siendo, tal y como señalan Corrosa, López y Monticelli (2006), éste uno de los desafíos presentes del Trabajo Social.

Bibliografía

- AGGLETON, P. y PARKER, R. (2002). *Estigma y discriminación relacionados con el VIH/ SIDA. Marco conceptual y base para la acción*. Ginebra: ONUSIDA.
- AGUDELO, P. A. (2011). (Des)hilvanar el sentido/los juegos de Penélope. Una revisión del concepto imaginario y sus implicaciones sociales. *Uni-pluri/Versidad*, 11(3), 1-18. Recuperado de <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/view/11840/10752>
- ÁLVAREZ, Y. T. y CEBALLOS, L. Y. (2017). *Construcción social en Antioquia acerca del bullying desde el año 2013al 2015. Revisión documental*. Trabajo Fin de Grado en Psicología. Bello: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Recuperado en http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5152/TP_AlvarezVillaYudytatiana_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ANTONIO, R., PINTO, T., PEREIRA, C., FARCOS, D. y MOLEIRO, C. (2012). Bullying homofóbico no contexto escolar en Portugal. *Psicología*, 26(1), 17-32. <https://doi.org/10.17575/rpsicol.v26i1.260>
- ARACENA, T. (2015). Implicaciones del marco teórico de lo imaginario en la Psicología Social. *Saúde e Sociedade*, 24(1), 189-203. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902015000100015>
- Aragón, Gobierno de (2016). *Protocolo de actuación ante un conflicto grave con violencia entre alumnos*. Recuperado el 12 de agosto de 2017, de https://convivencia.files.wordpress.com/2010/04/conflictos_alumnos.pdf
- ARROYAVE, P. (2012). Factores de vulnerabilidad y riesgo asociados al bullying. *Revista CES Psicología*, 5(1), 116-125.
- BARAHONA, A. J. (2006) El origen mimético de la violencia. *Jornadas universitarias JAES 2006. Acoso escolar: propuestas educativas para su solución*. UNED-Madrid, 21 y 22 de abril.

- BURTON, C. M., MARSHAL, M. y CHISOLM, D. (2014). School absenteeism and mental health among sexual minority youth and heterosexual youth. *Journal of school psychology*, 52(1), 34-47. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2013.12.001>
- Cantabria, Gobierno de (2016). *Protocolo para el Acoso entre compañeros*. Recuperado de http://www.educantabria.es/docs/planes/convivencia/Protocolo_acoso_escolar_sept_2016.pdf
- CORROSA, N., LÓPEZ, E. y MONTICELLI, J. M. (2006). *El trabajo social en el área educativa*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- CHACÓN-CUBEROS, R., MARTÍNEZ-MARTÍNEZ, A., CASTRO-SÁNCHEZ, M., ESPEJO-GARCÉS, T., VALDIVIA-MORAL, P.A. y ZURITA-ORTEGA, F. (2015). Relación entre bullying, género y actividad física: Estudio en escolares de la provincia de Granada. *Trances*, 7(6), 791-810.
- CEREZO, F. (2009). Bullying: análisis de la situación en las aulas españolas. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(3), 383-394.
- CÍVICOS, A.; GONZÁLEZ, A.; PÉREZ, A. B. y HERNÁNDEZ, M. (2006). Análisis de funciones del trabajador social en el campo educativo. *Acciones e investigaciones sociales*, Extra 1, 453-477.
- COBO, P. y TELLO, R. (2008). *Bullying en México. Conductas violentas en niños y adolescentes*. Ciudad de México: Quarzo.
- COLL-PLANAS, G., BUSTAMANTE, G. y MISSÉ, M. (2009). *Estratègies, trajectòries i aportacions de joves trans, lesbianes i gais*. Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria de Joventut. Recuperado el 14 de mayo de 2016 en http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal_social/import/gencat/gencat0156.pdf.
- COOK, C. R., WILLIAMS, K. R., GUERRA, N. G., KIM, T.E. y SADEK, S. (2010). Predictors of bullying and victimization in childhood and adolescence: A meta-analytic investigation. *School Psychology Quarterly*, 25(2), 65-83. <https://doi.org/10.1037/a0020149>
- DÍAZ, E. (2003). Los ámbitos profesionales del Trabajo Social. En T. Fernández-García y C. Alemán (Coord.). *Introducción al Trabajo Social* (pp. 515-554). Madrid: Alianza Editorial.
- DÍAZ-AGUADO, M. J. (2004) *Prevención de la violencia y la lucha contra la exclusión desde la adolescencia. La violencia entre iguales en la escuela y en el ocio. Vol. 2. Programa de intervención y estudio experimental*. Madrid: Instituto de la Juventud. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- DÍAZ-AGUADO, M. J. MARTÍNEZ, R. y MARTÍN, J. (2013). El acoso entre adolescentes en España. Prevalencia, papeles adoptados por todo el grupo y características a las que atribuyen la victimización. *Revista de Educación*, 362, 348-379. Doi: 10-4438/1988-592X-RE-2011-362-164 Recuperado en http://www.revistaeducacion.educacion.es/doi/362_164.pdf

- ESCOBAR DOMÍNGUEZ, M., y REINOZA DUGARTE, M. (2017). Acoso Escolar: Un análisis contextual en escuelas secundarias venezolanas desde el reporte de víctimas y perpetradores. *REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 16 (31), 15-28. <https://doi.org/10.21703/rexe.20173115281>
- FERNÁNDEZ NÚÑEZ, L. (2006). ¿Cómo analizar datos cualitativos? *Butlletí LaRecerca*, 7(1), 1-13.
- FERNÁNDEZ-RIQUELME, S. (2015). *Teoría de la intervención social. Fundamentos y modelos para el Trabajo Social*. Murcia: Diego Marín.
- GARAIGORDOBIL, M. y ONEDERRA, J. A. (2010). *La violencia entre iguales. Revisión teórica y estrategias de intervención*. Madrid: Pirámide.
- GARCÍA MOYA, I., SUOMINEN, S., y MORENO, C. (2014). Bullying victimization prevalence and its effects on psychosomatic complaints: can sense of coherence make a difference?. *Journal of school health*, 84(10), 646-653. <https://doi.org/10.1111/josh.12190>
- GOFFMAN E. (2003). *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.
- GUALDI, M., MARTELLI, M., WILHELM, W. y BIEDROÑ, R. (2008). *Bullying homofóbico en las escuelas. Guía para profesores*. (Proyecto Daphne Schoolmates). Recuperado el 6 de mayo de 2016 en <http://www.educarenigualdad.org/bullying-homofa-bico-en-las-escuelas-gua-a-para-profesores>.
- HERRERA-LÓPEZ, M., ROMERA, E. y ORTEGA-RUIZ, R. (2017). Bullying y cyberbullying en Colombia; coocurrencia en adolescentes escolarizados. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 49 (3), 163-172. <https://doi.org/10.1016/j.rlp.2016.08.001>
- HIGUITA-GUTIÉRREZ, L., y CARDONA-ARIAS, J. (2017). Validación de una escala de bullying en adolescentes de instituciones educativas de Medellín, Colombia. *Educación y Educadores*, 20 (1), 9-23. <https://doi.org/10.5294/edu.2017.20.1.1>
- HURTADO, J. C. (2006). *Investigación cualitativa: comprender y actuar*. Madrid: La Muralla.
- LARA-ROS, M., RODRÍGUEZ-JIMÉNEZ, T., MARTÍNEZ-GONZÁLEZ, A. y PIQUERAS, J. (2017). Relación entre el bullying y el estado emocional y social en niños de educación primaria. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 4 (1), 59-64.
- MACHIMBARRENA, J., & GARAIGORDOBIL, M. (2017). Bullying/Cyberbullying in 5th and 6th grade: differences between public and private schools. *Anales de Psicología*, 33 (2), 319-326. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.2.249381>
- Madrid, Comunidad de (2016). *Protocolo para la corrección y sanción de las situaciones de acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid*. Recuperado de <https://www.educa2.madrid.org/web/convivencia>
- MATEU-MARTÍNEZ, O., PIQUERAS, J.A., RIVERA-RIQUELME, ESPADA, J.O. y ORGILÉS, M. (2014). Aceptación/rechazo social infantil: relación con problemas emociones e inteligencia emocional. *Avances en Psicología*, 22(2), 205-213.

- MEZA, Y., MIRANDA, A., TEJERA, C., TEJERA, N. y TOLOZA, C. (2015). Síndrome de bullying en estudiantes del Liceo José Luis Ramos. Maracay, estado Aragua. Venezuela. *Comunidad y Salud*, 13 (2), 43-53.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2018). *Protocolos de actuación*. Recuperado de <https://www.mecd.gob.es/educacion/mc/convivencia-escolar/recursos/guia.html>
- MOIX, M. (2006). *La práctica del Trabajo Social*. Madrid: Síntesis.
- MORATTO, N. S., CÁRDENAS, N. y BERBESÍ, D. (2012). Validación de un cuestionario breve para detectar intimidación escolar. *Revista CES Psicología*, 5(2), 70-78.
- MOSCOVICI, S. (1986). *Psicología Social II. Pensamiento y vida social. Psicología Social y problemas sociales*. Barcelona: Paidós.
- MUÑOZ, G. (2017). Investigaciones sobre el acoso escolar en España: implicaciones psicoeducativas. *REOP*, 28(1), 104-118. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.28.num.1.2017.19361>
- Murcia, Región de (2017). *Protocolos AVE. Protocolos de Apoyo inmediato y coordinado a Víctimas Escolares*. Recuperado de <https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=50502&IDTIPO=100&RASTRO=c7925m4001,4531>
- NOREÑA, A.L., ALCÁZAR, N., ROJAS, J.G., REBOLLEDO, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichán*, 12(3), 263-274.
- PALACIOS, I. F. y SÁNCHEZ, J. P. (2016). *Prevalencia de acoso escolar (bullying) en los colegios urbanos de la ciudad de Cuenca, 2013-2014* (Trabajo fin de Grado) Cuenca, Ecuador: Universidad del Azuay. Recuperado en <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4997/1/11435.pdf>
- POLO DEL RÍO, M. I., LEÓN DEL BARCO, B., FELIPE, E., FAJARDO, F. y GÓMEZ, T. (2015). Análisis de la Socialización sobre Perfiles de la dinámica bullying. *Universitas Psychologica*, 14(3), 1117-1128. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsyl4-3.aspd>
- POTTEAT, V. P., MEREISH, E., DIGIOVANNI, C. y KOENIG, B. (2011). The effects of general and homophobic victimization on adolescents' psychosocial and educational concerns: the importance of intersecting identities and parent support. *Journal of counseling psychology*, (58), 597-609. <https://doi.org/10.1037/a0025095>
- RODRÍGUEZ, L. M. R. (2017). Actitudes frente a la diversidad sexual entre los estudiantes de Trabajo Social mexicanos: el contexto regiomontano. *Cuadernos de trabajo social*, 30(2), 417-433. <http://dx.doi.org/10.5209/CUTS.52131>
- RODRÍGUEZ, L. M., FERNÁNDEZ, A. M., GONZÁLEZ, J. y ALMANGER, B. I. (2016). Manifestaciones del bullying en el alumnado de la secundaria 34 del municipio de Guadalupe (Nuevo León). Implicaciones en la salud de víctimas y agresores. *Trabajo Social y Salud*, (85), 31-44.

- RODRÍGUEZ A. C. y MEJÍA, Y. K. (2012). Bullying: un fenómeno por transformar. *Duazary*, 9(1), 98-104.
- RUIZ-RAMÍREZ, R., SÁNCHEZ-ROMERO, C., ZAPATA-MARTELO, E., GARCÍA-CUÉ, J., PÉREZ-OLVERA, M., Y MARTÍNEZ-CORONA, B., & ROJO-MARTÍNEZ, G. (2017). Manifestaciones del bullying en la Preparatoria Agrícola. Universidad Autónoma de Chapingo, México. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15 (2), 1149-1163. doi:10.11600/1692715x.1522425112016
- SAMANIEGO, J. L. y BERMÚDEZ, D. (2015). *Discriminación hacia jóvenes homosexuales en su entorno educativo* (Tesis de Licenciatura). Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- SANMARTÍN, J. (2010). Concepto y tipos de violencia. En Sanmartín, J., Gutiérrez, R., Martínez, J. y Vera, J. L. *Reflexiones sobre la violencia* (p. 11-33). México: Siglo XXI.
- SCHETTINI, P. y CORTAZZO, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*. Plata, Argentina: Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP).
- SOLVERG, M. E., OLWEUS, D. y ENDRESEN, I. (2007). Bullies and victims at school: Are they the same pupils? *British Journal of Educational Psychology*, 77(2), 441-464. <https://doi.org/10.1348/000709906X105689>
- SUÁREZ, B. (2016). *Rol de los trabajadores sociales ante el acoso escolar. Trabajo fin de grado*. Valladolid: Universidad de Valladolid. Recuperado en <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/19503/1/TFG-G%201892.pdf>
- VEGA, J. A. (2013). La pandemia del bullying en México: políticas sociales urgentes. *Revistas Trabajo Social UNAM*, 7(4), 71-87
- VIELMA, E., y SALAS, M. L. (2000). Aportes de las teorías de Vygotsky, Piaget, Bandura y Bruner. Paralelismo en sus posiciones en relación con el desarrollo. *Educere*, 3(9), 30-37.
- VILLANUEVA, D. N., FECED, S. C., CALVO, B. R. y BARRANCO, I. B. (2017). Influencia negativa de las redes sociales en la salud de adolescentes y adultos jóvenes: una revisión bibliográfica. *Psicología y Salud*, 27(2), 255-267.