



# UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

## TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

Título

El acoso escolar: una propuesta de intervención desde el Trabajo Social

Autor/es

TANIA ANTOLÍN HILERA

Director/es

MARÍA NEUS CAPARRÓS CIVERA

Facultad

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Titulación

Grado en Trabajo Social

Departamento

DERECHO

Curso académico

2016-17



***El acoso escolar: una propuesta de intervención desde el Trabajo Social***, de  
TANIA ANTOLÍN HILERA

(publicada por la Universidad de La Rioja) se difunde bajo una Licencia Creative  
Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported.

Permisos que vayan más allá de lo cubierto por esta licencia pueden solicitarse a los  
titulares del copyright.

© El autor, 2017

© Universidad de La Rioja, 2017

[publicaciones.unirioja.es](http://publicaciones.unirioja.es)

E-mail: [publicaciones@unirioja.es](mailto:publicaciones@unirioja.es)



**UNIVERSIDAD  
DE LA RIOJA**

TRABAJO FIN DE GRADO

EL ACOSO ESCOLAR:  
UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DESDE EL  
TRABAJO SOCIAL

TANIA ANTOLÍN HILERA

TUTOR/A

MARIA NEUS CAPARROS

GRADO EN TRABAJO SOCIAL

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

AÑO ACADÉMICO 2016/2017

**Resumen**

El acoso escolar se ha convertido en los últimos años en un tema relevante. Tanto personas particulares como colectivos se están implicando e involucrando para hacer frente a esta gran problemática.

En la sociedad de hoy en día es bastante frecuente escuchar noticias acerca de menores víctimas de acoso escolar que no han podido soportar más la situación y han optado por quitarse la vida.

Con este trabajo se pretende estudiar la importancia que puede tener la figura del trabajador/a social dentro del ámbito educativo para la intervención contra el acoso escolar. Se ha visto que las habilidades sociales y la gestión de las emociones son fundamentales en la vida de cualquier persona. Se considera que estos aspectos pueden ser abordados desde el Trabajo Social.

**Palabras clave:** acoso escolar, intervención, víctima, agresor, espectador, escuela, profesor, padres, habilidad social, emoción y prevención.

**Abstract**

In last years bullying has become a relevant topic. Both private people and groups are getting involved to deal with this great problem.

In today's society listen to news about children who are victims of bullying who have not been able to bear the situation any longer and have opted to take away the life, is quiet frequent.

This proyect aims to study the importance of the social worker figure in the educational field for the intervention against bullying. It has been seen that social skills and the management of emotions are fundamental in the life of any person. It is considered that these aspects can be approached from the Social work.

**Key words:** bullying, intervention, victim, aggresor, viewer, school, teacher, parents, social skill, emotion and prevention.

**Índice:**

1.	Introducción .....	5
1.1.	Fundamentación .....	5
1.2.	Objetivos .....	7
1.3.	Metodología .....	7
2.	Una aproximación al problema: el acoso escolar .....	9
3.	Características y tipologías de acoso escolar .....	13
4.	Problemas derivados del acoso escolar .....	17
5.	Actores implicados .....	19
5.1.	Actores con influencia directa.....	19
5.2.	Actores con influencia indirecta.....	21
6.	Factores que influyen en el acoso .....	23
6.1.	Factores del menor .....	23
6.2.	Factores del contexto.....	23
7.	Legislación frente el acoso escolar .....	25
7.1.	Legislación internacional. ....	25
7.2.	Legislación nacional.....	25
8.	Cómo se aborda el acoso escolar .....	29
8.1.	Diferentes métodos para combatir el acoso escolar. ....	29
8.1.1	A nivel internacional.....	29
8.1.2	A nivel nacional. ....	30
8.1.3	A nivel de la Comunidad Autónoma de La Rioja.....	31
8.2.	Perspectiva de los colegios en La Rioja.....	32
9.	El papel del trabajador/a social .....	35
9.1.	Papel del trabajador/a social actual: técnico/a de servicios a la comunidad. ...	35
9.2.	Propuesta de intervención desde el trabajo social.....	37

10.	Trabajar las emociones y habilidades sociales .....	39
11.	Conclusiones finales .....	43
12.	Referencia bibliográfica.....	47
13.	ANEXOS .....	50
13.1.	Entrevista víctima de acoso escolar.....	50
13.2.	Entrevista orientador en los Equipos Generales de Orientación Educativa y Psicopedagógica.....	53
13.3.	Entrevista profesor técnico de servicios a la comunidad en los Equipos Generales de Orientación Educativa y Psicopedagógica. ....	58

## **1. Introducción**

### **1.1. Fundamentación**

En la actualidad el tema del acoso escolar está cobrando gran relevancia porque cada vez es más frecuente escuchar noticias o leer en el periódico episodios de acoso en los colegios y contextos escolares.

El acoso escolar ha estado siempre presente en las escuelas, no es un fenómeno nuevo. Como afirmó Dan Olweus (1998) “la agresividad intimidatoria entre escolares es un fenómeno muy antiguo”. (p. 17)

La respuesta de la sociedad ante este hecho es más reciente. En muchas ocasiones, los propios padres, madres o profesores/as de los niños/as acosados/as o acosadores/as verbalizan a los propios menores frases que podrían servir para perpetuar la violencia como forma de relacionarse, por ejemplo (Piñuel, I y Cortijo, O. 2016, p. 43):

- “El acoso es parte de la vida y hay que resignarse”
- “Yo también lo sufrí y no pasa nada, aquí estoy”
- “El acoso te hace más fuerte, así espabilas”
- “Solo son juegos de niños”
- “Aprende a defenderte por ti mismo”
- “Los acosadores son los fuertes y los fuertes triunfan en la sociedad”.

El hecho de que el acoso haya estado presente desde siempre en las escuelas no quiere decir que no se considere un problema, es igualmente necesario debido a los serios inconvenientes psicológicos y emocionales que sufren y han sufrido muchas personas.

Como todo, existen diferentes opiniones sobre el tema, la visión que cada persona ha constituido frente al acoso es diferente, en gran medida debido a las diferencias en la personalidad de cada individuo y, en cierto modo, de la situación social y familiar vivida. A la hora de enfrentarse a la situación de acoso escolar, no es lo mismo estar respaldado tanto familiar como socialmente, que no tener ese “colchón” donde apoyarte en los momentos de flaqueza.

Son muchos los menores que han optado por una vía de escape rápida al no encontrar otra alternativa a su problema por falta de apoyo o respaldo para hacer frente a la situación.

Otros, aun teniendo apoyo familiar, no saben cómo gestionar las emociones derivadas del acoso y optan por esa misma vía rápida, que es el suicidio.

Ejemplo de ello tenemos la noticia en 2004 de Jokin, niño de 14 años, que decidió suicidarse debido al acoso que sufría en el colegio desde un tiempo. Todos recordarán este caso, duro donde los haya. Jokin era un niño de 14 años que prefirió tirarse por la muralla de Fuenterrabía en Guipúzcoa a seguir viviendo la situación de acoso constante por parte de sus compañeros de instituto. (Anónimo. 2004, 26 de Septiembre)

Han ido apareciendo continuamente en las noticias otros casos parecidos. Más recientemente, salía en televisión el caso de Lucia una niña de 13 años que decidió acabar con su vida al no poder aguantar más tiempo la situación que vivía desde los 10 años (Adán, J. 2017, 16 de Enero).

¿Cómo puede un niño preferir acabar con su vida antes de ir un día más a la escuela? ¿Dónde están los profesores para abordar esta situación? Son preguntas difíciles de contestar, pero cada vez son más las víctimas de acoso que deciden optar por esta solución para dejar de sufrir el acoso diario y continuado que viven en el contexto escolar, que actualmente se agrava con el uso de las nuevas tecnologías que amplían el campo del acoso a todos los ámbitos de la vida del menor.

Ante estas situaciones no son pocas las Comunidades Autónomas que han decidido llevar a cabo programas o proyectos concretos para prevenir el acoso escolar. Por ejemplo, en la Rioja se llevó a cabo un estudio en el curso 2004/2005 dentro del Plan de Actuación del Servicio de Inspección Técnica de Educación, a alumnos de primaria y secundaria, tanto en centros públicos como privados de la Comunidad Autónoma con los objetivos de detectar la existencia de estas situaciones, averiguar el perfil del alumno ya sea maltratador o víctima, establecer protocolos de actuación dirigidos a los distintos sectores, plantear soluciones y proponer cambios normativos pertinentes. En total participaron 130 alumnos repartidos en los diferentes colegios y cursos. Además, este estudio incluía la participación de los padres mediante cuestionarios.

Entre los resultados del estudio cabe recalcar la gran importancia del acoso psicológico, un 55,5% de los menores habían sufrido este tipo de acoso alguna vez a lo largo de su vida escolar. En La Rioja un total de 10,2% han sufrido acoso escolar, siendo más frecuente en el sexo femenino que en el masculino.



Al analizar todos estos datos, se ha visto relevante la importancia de realizar un estudio sobre la situación del acoso escolar en La Rioja y por ello el trabajo que aquí se presenta pretende abordar la problemática del acoso escolar desde la perspectiva del Trabajo Social.

## 1.2. Objetivos

El **objetivo general** que se pretende conseguir con la realización de este TFG es:

- Estudiar la importancia del Trabajo Social dentro del ámbito educativo para la intervención contra el acoso escolar.

El objetivo principal se desglosa en varios **objetivos específicos**:

- Conocer las características, tipologías y consecuencias del acoso escolar.
- Analizar la situación actual del acoso escolar en las aulas de Logroño.
- Realizar una propuesta de intervención.
- Establecer pautas de prevención y tratamiento sobre el acoso escolar, mediante las habilidades sociales, la empatía, y el manejo de las emociones.

## 1.3. Metodología

El trabajo que se presenta a continuación es un trabajo bibliográfico, como tal se ha realizado una amplia búsqueda de información sobre el tema del mismo, el acoso escolar o Bullying, y se ha recogido la información necesaria para su realización. Para la revisión bibliográfica, se han utilizado diferentes fuentes tales como Dialnet, revistas de investigación, libros, etc.

Además, para afianzar los conocimientos y la información recogida se han desarrollado tres entrevistas abiertas a diferentes personas para corroborar las fuentes e información obtenida. En primer lugar, se ha realizado una entrevista a un orientador de los Equipos Generales de Orientación Educativa y Psicopedagógica de Logroño, y en segundo lugar, a una trabajadora social que trabaja como Técnico de Servicios a la Comunidad dentro de los mismos Equipos.

Incluso, en este trabajo se contempla un testimonio real de una persona que ha sufrido Bullying o acoso escolar en la Educación Secundaria Obligatoria para conocer las consecuencias derivadas del mismo.

Las preguntas a las que trata de dar respuesta el trabajo son ¿Qué es el acoso escolar? ¿Desde cuándo existe esta problemática? ¿Qué tipos de acoso escolar existen? ¿Quién

está implicado en el acoso escolar? ¿Qué consecuencias tiene para la víctima? ¿Cuál es la situación actual del acoso escolar? ¿Cómo se afronta el acoso escolar en los colegios de Logroño? ¿Cómo se puede dar solución al problema? ¿Sería necesaria la intervención del trabajador/a social?

Finalmente, se ha llevado a cabo una propuesta de intervención para hacer frente al Bullying o acoso escolar desde la figura del trabajador/a social, señalando la importancia del mismo para prevenir y solucionar estas situaciones. Entre otras funciones se tendrá en cuenta la mejora en habilidades sociales, el conocimiento de las emociones propias y ajenas y el desarrollo de la empatía en los menores.

## **2. Una aproximación al problema: el acoso escolar**

¿Qué es el acoso escolar? ¿Desde cuándo existe esta problemática? ¿Qué consecuencias tiene? ¿Hay diferentes tipos de acoso escolar?

Antes de comenzar a hablar del Bullying o acoso escolar es importante señalar que es la violencia. Para ello, se hace referencia a las definiciones proporcionadas por la Organización Mundial de la Salud en el Informe Mundial sobre la violencia y la salud de 2002. Describe la violencia como “El uso deliberado o efectivo, contra uno mismo, otra persona, grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. La definición comprende tanto la violencia interpersonal como el comportamiento suicida y los conflictos armados.”

Pero, para abordar el tema del acoso escolar es importante diferenciar la violencia en general del acoso escolar, el cual es un tipo de violencia que se lleva a cabo en el contexto escolar y de manera repetitiva a lo largo del tiempo.

También se considera importante señalar la diferencia entre el acoso escolar y la agresión, ya que esta última ocurre de manera puntual en una determinada situación, es un acto puntual que busca matar, herir o hacer daño a una persona, provocando daño real.

El concepto de acoso escolar, también llamado comúnmente Bullying o acoso entre iguales, ha tomado gran relevancia en nuestra sociedad en los últimos años.

Existe una gran variedad de autores y conceptos sobre el acoso escolar, uno de los pioneros en estudiar esta problemática fue el noruego Dan Olweus quien en 1983 realizó los primeros informes sobre la violencia escolar. Utilizaba el término Mobbing para hablar de la violencia entre iguales, este término es definido por Olweus (1983) como un grupo grande de personas que se dedican a atormentar a una persona.

Posteriormente, se abandonó el término Mobbing muy utilizado en Noruega y Dinamarca por el término anglosajón de Bullying.

Actualmente el término Mobbing es utilizado para hablar del acoso en el ámbito laboral. El término de Bullying hace referencia a la intimidación y victimización que se lleva a cabo entre iguales dentro de la escuela. Se ha generalizado en España y en otros países de lengua española como término referido al acoso escolar.

Más adelante, otros autores han hablado sobre el acoso escolar. Según Díaz-Aguado (2006) citando a Simoes, S. y Hernández, T. (2014) define el acoso escolar como “Un tipo específico de violencia, que se diferencia de otras conductas violentas que puntualmente un alumno puede sufrir o ejercer en un determinado momento, por formar parte de un proceso con cuatro características que incrementan su gravedad:

1. Suele implicar diversos tipos de conductas: burlas, amenazas, intimidaciones, agresiones físicas, aislamiento sistemático, insultos...
2. No se limita a un acontecimiento aislado, sino que se repite y prolonga durante cierto tiempo. Razón por la cual se produce en contextos, como la escuela, el barrio o el trabajo, que obligan a las personas a encontrarse con frecuencia y durante un período de tiempo de cierta duración.
3. Provocado por un individuo (el matón), apoyado generalmente en un grupo, contra una víctima que se muestra indefensa, que no puede por sí misma salir de esta situación.
4. Y que se mantiene debido a la ignorancia o pasividad que las personas que rodean a los agresores y a las víctimas sin intervenir directamente.” (p. 24)

Esta última definición de Díaz-Aguado es muy completa ya que engloba las características del acoso de forma detallada y concreta, dando importancia a la duración en el tiempo de la acción, así como a la indefensión que sufre la víctima que no sabe, ni en muchas ocasiones puede, escapar de la situación.

Otra aproximación al tema es desarrollada por Oñate y Piñuel (2007) el acoso escolar es un maltrato verbal continuado que se realiza contra un niño o una niña comportándose de manera cruel para de esta manera someter, excluir, intimidar, amenazar u chantajear atentando contra su dignidad y sus derechos fundamentales.

En esta definición entran en juego los derechos fundamentales y la dignidad de los menores, el acoso escolar daña y atenta contra los mismos. Cabe mencionar la importancia de la Declaración Universal de los Derechos del Niño de 1959 y la Convención de los Derechos del Niño de 1989.

El acoso escolar ocurre entre los miembros de una comunidad educativa. Podemos diferenciar diferentes miembros dentro de la escuela como son los alumnos/as, los profesores/as, el personal administrativo o los padres o madres, y este fenómeno ocurre

dentro de los espacios o actividades directamente relacionados con el entorno escolar (Castillo- Pulido, L. E. 2011).

En este trabajo, se va utilizar el término de acoso escolar para referirse a una acción agresiva e intencional que se lleva a cabo en repetidas ocasiones, donde no hay una relación igualitaria entre agresor y víctima. No se limita a ser un acontecimiento aislado, ya que en ese caso hablaríamos de agresión, sino que se repite y se prolonga por un determinado período de tiempo.



### **3. Características y tipologías de acoso escolar**

Según lo visto anteriormente y siguiendo a Simoes, S. y Hernández, T. (2014), se obtienen unas características que explican el acoso escolar, estas son: la repetición de la conducta violencia, la duración en el tiempo, la existencia de diferentes conductas de hostigamiento, así como de una víctima indefensa acosada por uno o varios agresores que tiene intención de hacer sufrir, existe desigualdad de poder entre la víctima y el agresor y suele realizarse a una sola persona.

Pero, no todo el acoso escolar se produce de la misma manera. Piñuel, I. y Oñate, A (2007) realizaron una clasificación sobre los tipos de acoso escolar que se utilizan en la actualidad:

- **Acoso escolar físico:** este tipo de acoso hace referencia a las conductas violentas y agresiones directas contra una persona. Entre las que encontramos: pegar, robar, romper, escupir, ensuciar, empujar, etc.
- **Acoso escolar verbal:** tipo de acoso que se lleva a cabo de forma verbal, esto es mediante insultos, motes, hablar mal de otras personas, inventar cosas de otra persona, hacer burlas, etc. Es más difícil de detectar.
- **Acoso escolar social:** tipo de acoso que se manifiesta mediante conductas de aislamiento hacia otras personas, marginándolas o no permitiéndolas pertenecer a un determinado grupo. Consiste en aislar a las personas socialmente.
- **Acoso escolar psicológico:** tipo de acoso que afecta directamente a la autoestima de la víctima.
- **Cyberbullying:** nueva modalidad de acoso escolar que surge tras la aparición de las nuevas tecnologías. Consiste en el uso de las TIC (nuevas tecnologías de la información) para dañar a otras personas. Este tipo de acoso en muchas ocasiones se produce de forma anónima. Hay que señalar la importancia que está cobrando en la actualidad, ya no limita el acoso a las aulas y horario escolar, sino que amplía el campo a todos los momentos del día.
- **Dating violence o acoso entre parejas:** este tipo de acoso se da entre los adolescentes y destaca el chantaje emocional.

No son tipologías excluyentes, podrían llegar a darse de manera complementaria en una situación de acoso. Por ejemplo, un niño puede ser acosado mediante un acoso escolar físico y además, a través de las redes sociales. Esto quiere decir, que no solo se lleva a

cabo un solo tipo de acoso escolar sino que se interrelacionan unos con otros. En la mayoría de los acosos, acaba apareciendo un componente de daño psicológico.

Y por ello, se cree relevante resaltar la importancia que tiene el acoso escolar psicológico. Según Oñate, A y Piñuel, I. (2007) en el Estudio Cisneros X “Violencia y acoso escolar en España”<sup>1</sup> clasificaron el acoso escolar en ocho modalidades evaluables a través del test AVE (Acoso y Violencia Escolar), de las cuales solo tres correspondían a un tipo de violencia física. Ya que en el acoso escolar, la más visible es la violencia física entre la que se encuentra las agresiones e intimidaciones, pero no solo puede considerarse por ello la única forma de acoso, ya que según diferentes estudios este tipo de violencia es la menos frecuente y lesiva, comparado con la violencia invisible, la cual permanece oculta para el profesorado, padres, madres y otros alumnos/as.

Según Piñuel, I. (2006) esto se puede representar teniendo en cuenta un iceberg (figura 1), la parte que sobresale representa únicamente un 10% y se refiere a este tipo de violencia física, pero existe un 90% restante que corresponde a una violencia invisible representada por la violencia psicológica entre la que se encuentra el hostigamiento verbal, las amenazas, la intimidación, las coacciones, la exclusión social, el bloqueo o la estigmatización.

#### 1. VISIBILIDAD E INVISIBILIDAD DE LA VIOLENCIA ESCOLAR



**Figura 1.** Visibilidad de la violencia en la escuela. Iñaki Piñuel.

Fuente: Estudio Cisneros X “Violencia y acoso escolar en España”. Septiembre 2006.

<sup>1</sup> Estudio Cisneros X: violencia y acoso escolar, fue un estudio realizado por Araceli Oñate e Iñaki Piñuel. En Septiembre de 2006.



El acoso escolar no es simplemente un conflicto de intereses donde sea posible la mediación. Un conflicto, como se define en el mismo estudio, no es algo inherente a la persona que surge cuando aparecen intereses contrapuestos y el cual forma parte del mismo proceso de socialización. Es algo más, es una situación de agresiones e intimidaciones constantes hacia una persona, que como se ha representado anteriormente en el 90% de los casos se lleva a cabo mediante técnicas invisibles e indetectables por el equipo docente.

Este hecho, empeora la situación de la persona víctima de acoso. La cual no es comprendida y apoyada por su círculo más cercano debido a la invisibilidad de su problema.



#### 4. Problemas derivados del acoso escolar

El hecho de que la víctima no sea comprendida y apoyada hace mucho más complicada su situación, derivando en problemas psicológicos y emocionales graves.

Por ello, en el estudio Cisneros se añadió otra imagen para hacer referencia a esto mismo. Mediante el mismo iceberg se señalaban los daños causados por ambos tipos de violencia, los daños visibles e invisibles que se producen en la víctima de acoso escolar (figura 2).

##### 2. HERIDA INVISIBLE DEL ACOSO ESCOLAR.

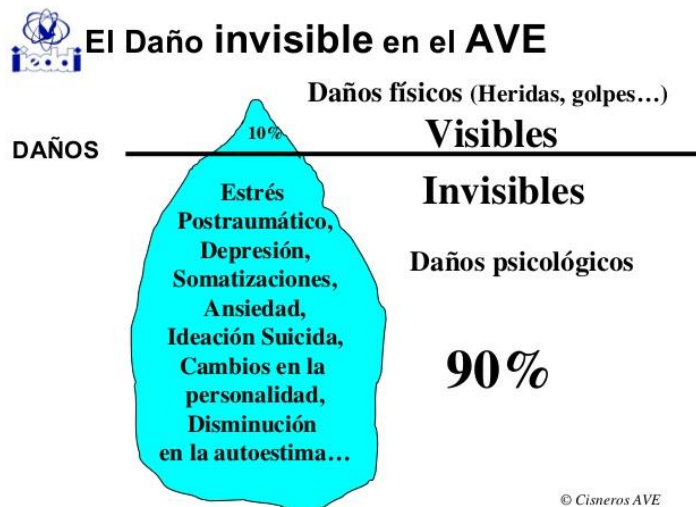


Figura 2. El daño invisible en el AVE. Acoso y violencia escolar.

Fuente: Estudio Cisneros X “Violencia y acoso escolar en España”. Septiembre 2006.

Como se aprecia en la figura 2 los daños psicológicos derivados del acoso invisible son diversos, y varían desde el estrés, daños postraumáticos, somatizaciones o ansiedad, hasta ideaciones suicidas, cambios radicales en la personalidad, disminución de la autoestima que pueden acompañar a la persona a lo largo de su vida. Debido a esta necesidad de evaluar los daños psicológicos que produce el acoso escolar el equipo Cisneros y el Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo llevó a cabo el test AVE.

Este test es una herramienta que cumple con los requisitos de fiabilidad, validez y tipificación. Es una prueba autoevaluativa para medir la violencia y el acoso físico y psicológico recibido en un entorno escolar. Su aplicación puede desarrollarse de manera individual o colectiva. En España comenzó a comercializarse en 2006.

Piñuel, I y Cortijo, O (2016), hacen referencia a los resultados obtenidos a través del test AVE los cuales aportaron resultados innovadores respecto a la situación de los menores

que sufren acoso escolar en las aulas. El daño psicológico producido por el acoso no es inmediato sino mediato, esto quiere decir, que el daño se produce tras la repetición reiterada de conductas intimidatorias, y puede aparecer meses o incluso años después. Por ello el test AVE no tiene solo en cuenta que el menor sufra daños psicológicos a la hora de determinar si está sufriendo o no acoso, ya que puede que el daño psicológico no haya aparecido inmediatamente en la personalidad del menor.

Es importante tener en cuenta que la mayoría de los menores que sufren acoso escolar adquieren daño clínico que en la mayoría de los casos se retroalimenta por parte de profesores/as, padres o madres, los cuales cometen errores a la hora de afrontar y solucionar la situación. Este tema se abordará en profundidad más adelante.

Entre los daños que puede sufrir el menor el daño psicológico es el que peor remedio tiene porque en muchas ocasiones tiene consecuencias que perduran a lo largo de toda la vida de la persona como por ejemplo la baja autoestima, la distorsión del autoconcepto, la inseguridad, etc.

## 5. Actores implicados

### 5.1. Actores con influencia directa

En cualquier situación de acoso escolar se pueden identificar diferentes actores implicados directamente con un rol<sup>2</sup> claramente definido. Por lo tanto, se puede concluir que cada persona que ha presenciado un caso de acoso ha tenido asignado un rol.

Autores como Dan Olweus (1998) o Maite Garaigordobil y Oñederra (2010), mediante sus estudios han diferenciado tres roles o actores:

- **El acosador/a o agresor/a:** niños o niñas que llevan a cabo la acción de acosar. Entre las principales características según Simoes, S. y Hernández, T. (2014) que definen a estos menores encontramos: la utilización de su fuerza física, reflejo de un modelo social basado en el dominio, falta de empatía, no se sienten culpables, dificultades para cumplir normas, personas impulsivas y con pocas habilidades sociales, etc.

En muchos casos se habla de la influencia del ambiente sobre estas personas. Según Ortega, R. (2000) los agresores son personas que tienen una manera de socializarse basada en el dominio porque es lo que han aprendido a lo largo de su vida, suelen tener escasa sensibilidad y comprensión hacia los sentimientos de otras personas, pero esto suele ser debido a que ellos mismos se sienten ignorados. Por lo tanto es importante, trabajar desde la comprensibilidad de las situaciones de cada persona, y que les ha llevado a ello.

Según el Método Monite, es un sistema educativo diseñado para la prevención y ayuda contra el Bullying, siguiendo los argumentos de Rodríguez, el perfil del acosador presenta cuatro necesidades básicas:

- Necesidad de protagonismo.
- Necesidad de sentirse superior.
- Necesidad de sentirse diferente.
- Necesidad de llenar un vacío emocional.

---

<sup>2</sup> Rol es un concepto sociológico que hace referencia a las pautas de conducta que la sociedad impone y que influye en el comportamiento de una persona, es decir, es lo que representamos.

Si se observan estas necesidades, se puede concluir que el agresor tiene una serie de problemas emocionales y de autoestima que no sabe gestionar y utiliza la ira y el ataque hacia los otros para mejorar su situación.

Normalmente los agresores no llevan a cabo la intimidación o agresión delante de los adultos, quienes desconocen la situación.

- **La víctima:** persona que sufre el acoso. Existen varios puntos de vista a la hora de hablar de la víctima de acoso escolar. Según Díaz-Aguado (2006) se pueden distinguir dos tipos de víctima: pasiva y activa.

Otros autores, realizan esta misma distinción, pero hablan de la víctima activa como el agresor.

Pero todos, consideran a la víctima como niños/as con carencia de habilidades para reaccionar, suelen ser niños o niñas débiles, inseguros y con bajos niveles de autoestima.

El Método Monite, ha realizado un perfil que suele corresponder con la víctima:

- En su apariencia física suelen presentar algún tipo de desventaja (complexión débil, obesidad...).
- Su rendimiento académico es superior al de los agresores y no tiene por qué ser peor al del resto de los compañeros.
- Muestran poca asertividad, mucha timidez, inseguridad y ansiedad.
- Se sienten sobreprotegidos por sus padres y con escasa independencia.
- Suelen ser ignorados o rechazados por sus compañeros en clase.
- Tienen dificultades para imponerse y ser escuchados en el grupo de compañeros.

Todas las víctimas se encuentran en situación de inferioridad, algunas de las características que podemos encontrar son: sentimientos de culpabilidad, falta de seguridad, baja autoestima, etc. Suelen tener una conducta pasiva, miedo ante la violencia y vulnerabilidad con reacciones sumisas y retraídas, que suelen sufrir síntomas de soledad y depresión.

Pero también se da la situación de que la víctima responda al rechazo con agresividad frente al acoso, en este caso nos encontramos con una víctima agresiva.

En la tabla siguiente se van a manifestar las diferentes características de la personalidad del agresor/a frente a la personalidad de la víctima según el Método Monite.

<b>AGRESOR</b>	<b>VICTIMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agresivo y fuerte impulsividad.</li> <li>• Ausencia de empatía.</li> <li>• Poco control de la ira.</li> <li>• Percepción errónea de la intencionalidad de los demás.</li> <li>• Autosuficiente</li> <li>• Sin sentimiento de culpabilidad.</li> <li>• bajo nivel de resistencia a la frustración.</li> <li>• Escasamente reflexivo o hiperactivo.</li> <li>• Incapacidad para aceptar normas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalidad insegura.</li> <li>• Baja autoestima (causa y consecuencia del acoso escolar).</li> <li>• Alto nivel de ansiedad.</li> <li>• Débiles y sumisos.</li> <li>• Introversos, tímidos y con dificultades de relación y de habilidades sociales.</li> <li>• Inmaduro para su edad.</li> <li>• Manifiestan o padecen indefensión aprendida.</li> <li>• Trastornos psicológicos</li> </ul>

- **El espectador/as:** alumnos/as que se encuentran alrededor de una situación de acoso y no actúan para mejorarla. No todos los alumnos/as de una clase participan de forma activa en el maltrato, sino que muchos de los compañeros/as son conocedores/as de la situación pero por diversos motivos como puede ser el miedo al rechazo, no lo cuentan ni actúan para remediarlo.

Impera la ley del silencio entre los compañeros/as, los cuales se sienten obligados a callar e ignorar la violencia. Los agresores/as necesitan del silencio y la complicidad de los otros compañeros/as para poder seguir realizando el acoso. Y sin darse cuenta los compañeros se convierten en cómplices del acoso.

## **5.2. Actores con influencia indirecta**

Pero además, es importante hablar de actores que intervienen de manera indirecta en el acoso como pueden ser los profesores/as, los orientadores/as y los padres, madres o tutores/as legales del menor. Por lo tanto no solo se encuentra como actores a la víctima, al agresor/a y al espectador/a, también incluimos actores indirectos como los padres,

madres, profesores/as u orientadores/as, quienes están completamente relacionados con la situación.

Cuando un menor es capaz de verbalizar la situación de acoso que está viviendo por parte de sus compañeros, aparece en muchas ocasiones un fenómeno llamado “error básico de atribución”. Según Piñuel, I y Cortijo, O. (2016) los orientadores/as y profesores/as suelen caer en el error básico de atribución, el cual es una reacción que se repite en los casos de acoso escolar, imputando al niño acosado todo tipo de rasgos o características que le hacen ser culpable del acoso. Es un proceso de revictimización secundaria, el niño/niña ya no solo es víctima de acoso por parte de sus compañeros/as, sino que los mismos profesores/as y orientadores/as del centro le asignan y culpabilizan de esa situación, tanto a él/ella como a su familia. Esto se agrava, cuando se cuestiona la sinceridad y fiabilidad del menor, preguntándole las mismas preguntas una y otra vez y de distinta manera para buscar contradicciones. ¿No sería más fácil ayudar al menor en vez de cuestionarle o culpabilizarle? Hay muchas situaciones de acoso, desde la más leve hasta la más grave en la cual el menor ya sufre problemas clínicos derivados del acoso. Todos son acoso y todos pueden afectar psicológicamente y emocionalmente a la víctima.

Además, otro error muy corriente es pensar que el acoso escolar tiene que ser solo físico y por tanto sus consecuencias tienen que ser observables, como ya se ha expuesto más adelante hay muchos tipos de acoso y la más utilizada es el acoso invisible o psicológico, el cual no deja unas señales claras e inmediatas en el menor que puedan ser apreciables fácilmente por los adultos.



## **6. Factores que influyen en el acoso**<sup>3</sup>

Existen, además, otros factores que se tienen en cuenta en una situación de acoso como son el contexto social, la etnia, la situación económica familiar, los rasgos físicos de la persona, etc.

### **6.1. Factores del menor**

Cuando se produce una situación de acoso se pueden apreciar tres comportamientos que producen que un niño o niña quiera atacar a otra persona.

En primer lugar, puede derivarse de la forma de relacionarse del menor que tiene inculcado un modelo social de dominio. Esto es debido al ambiente familiar del menor y a las pautas educativas que el menor observa y aprende mediante la imitación de las conductas de sus padres, madres o familiares más cercanos.

En segundo lugar, tiene que ver con las características físicas o intelectuales del menor acosado por las cuales el acosador/a siente envidia. Como ya se ha comentado en el apartado anterior, el agresor/a también sufre de una serie de carencias emocionales o de habilidades sociales, que le llevan a acosar o agredir a otros menores que puede sentir como superiores.

En tercer lugar, la víctima puede tener una serie de características que provocan que otro menor le acose como puede ser una discapacidad física o mental, el color de piel, una situación familiar complicada, la religión... o cualquier otra característica que llame la atención al acosador/a por no pertenecer a lo que él o ella entiende como normal.

### **6.2. Factores del contexto**

Pero además, también influyen otros factores como los valores culturales, la visión que tenga la sociedad sobre la violencia o el contexto escolar.

La personalidad de los niños/as se fundamenta en el aprendizaje que el menor realiza de su entorno, si el menor se desarrolla en un contexto desestructurado, donde existen faltas de respeto y agresiones, donde no existen normas de convivencia claramente establecidas o aceptadas en la sociedad en general, el menor aprenderá esos comportamientos y los manifestará en los diversos ámbitos de su vida.

---

<sup>3</sup> Este apartado ha sido realizado a través de los conocimientos adquiridos a lo largo del grado, así como en el desarrollo de mis prácticas.

El contexto social es un condicionante en la vida de una persona, ya que es el que fundamenta su forma de vida y de actuar.

El colegio es otro factor clave en el desarrollo del menor, ya que puede empeorar o mejorar la situación de origen del menor. La visión que el colegio adopta sobre la violencia y el acoso escolar es prioritaria a la hora de afrontar el problema.

En muchos colegios se observa la negación hacia el acoso, o Síndrome de Negación así llamado por el Estudio Cisneros X, el cual consiste en la conducta pasiva del colegio ante el acoso, el colegio afirma que en sus aulas no ocurre esta problemática, que son cosas de niños/as, que son bromas sin más importancia, que la mejor solución es dejar pasar el tiempo, etc. Como bien afirma el mismo estudio “trivializar y banalizar el acoso escolar significa extender y propagar el problema”.

Otro factor relevante es el estilo de enseñanza o de educación, tanto de los padres como de los profesores/as, dentro y fuera de la escuela. Cuando un padre, madre o profesor le dice a un niño/a que aprenda a defenderse o que en la sociedad ganan los más fuertes, está inculcando en el menor una visión de aceptación de la violencia como forma de vida.

## **7. Legislación frente el acoso escolar**

### **7.1. Legislación internacional.**

El acoso escolar no es un fenómeno nuevo, pero no fue hasta la década de los 70 cuando comenzaron las primeras investigaciones sobre esta problemática, con autores como Dan Olweus.

En el año 1959 se publicó la Declaración Universal de los Derechos del Niño aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, la cual cuenta con 10 principios o artículos que deben velar por la seguridad y no discriminación de los niños/as. En su artículo número 9 dice que *“el niño debe ser protegido contra cualquier forma de abandono, crueldad y explotación”*. Y en su artículo 10 añade que *“el niño debe ser protegido contra las prácticas que puedan fomentar la discriminación racial, religiosa o de cualquier otra índole. Debe ser educado en un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad...”*

Años más adelante, en 1989 la Organización Mundial de la Salud realiza la Convención de los Derechos del Niño, fue firmada y ratificada en varios países y enumera hasta 54 artículos. España se adhiere a la Convención en 1990.

El aspecto más importante es que tiene carácter obligatorio en todos los países en los que ha sido ratificada. En el Artículo 16 dice que *“ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación”*, y *“el niño tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o ataques.”*

El día 20 de noviembre de cada año se celebra el Día Universal del Niño en honor a la firma de la Convención de los Derechos del Niño de 1989.

Entre los principios de la Convención se puede encontrar que ningún niño/a debe ser objeto de injerencias o ataques a su honra y el menor tiene derecho a protección jurídica ante dichas situaciones. El acoso escolar es entendido como un ataque sobre la honra de una persona.

### **7.2. Legislación nacional**

En España, el problema del acoso escolar no fue tratado ni estudiado, hasta años más tarde que en otros Estados.

Pero, aun así, en la Constitución Española de 1978, España tuvo en cuenta los derechos de los niños/as. En el artículo 39. 4 de la misma expone: *“los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos”*.

Años más tarde, en 1990 se adhirió y firmó la Convención de los Derechos del Niño en 1990.

En 1995 se aprueba la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal en cuyo Título VII que hace referencia a torturas y otros delitos contra la integridad moral, en el que se encuentra el artículo 173.1 *“El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.”*

En la legislación Española según la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, los menores de 14 años son inimputables.

Actualmente, en las escuelas españolas está vigente desde 1995 el Real Decreto 732/1995, de 5 de mayo, por el que se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros. Artículo 12.

2. *“La igualdad de oportunidades se promoverá mediante:*

*a) La no discriminación por razón de nacimiento; raza; sexo; capacidad económica; nivel social; convicciones políticas, morales o religiosas, así como por discapacidades físicas, sensoriales y psíquicas, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.*

*b) El establecimiento de medidas compensatorias que garanticen la igualdad real y efectiva de oportunidades.*

*c) La realización de políticas educativas de integración y de educación especial.*

3. *Los centros desarrollarán las iniciativas que eviten la discriminación de los alumnos, pondrán especial atención en el respeto de las normas de convivencia y establecerán planes de acción positiva para garantizar la plena integración de todos los alumnos del centro.”*

Además en su Artículo 17 *“Todos los alumnos tienen derecho a que se respete su integridad física y moral y su dignidad personal, no pudiendo ser objeto, en ningún caso, de tratos vejatorios o degradantes.”*

Así pues en España todos los menores tienen el derecho a la no discriminación, así como a que se les respete su dignidad e integridad. Cualquiera de los derechos que se vulneren será penado.

En el Artículo 52 del mismo Real Decreto vienen especificadas una serie de conductas que son gravemente perjudiciales como: *“la agresión grave física o moral contra los demás miembros de la comunidad educativa o la discriminación grave por cualquiera de las razones”*. Serán corregidas por el colegio mediante diferentes medidas enumeradas en el artículo 53.



## **8. Cómo se aborda el acoso escolar**

Respecto a los estudios relacionados con el acoso escolar, se pueden distinguir dos períodos (Castillo- Pulido, L. E. 2011); en un primer período, en los años ochenta y noventa, se realizan estudios estadísticos cuantitativos buscando dar respuesta al origen, las manifestaciones, las consecuencias, incidencia del contexto, etc. y un segundo período, del año 2000 en adelante donde se comenzó también a dar gran importancia a los actores y sus diferentes formas de entender la realidad.

### **8.1. Diferentes métodos para combatir el acoso escolar.**

Desde distintos ámbitos de la sociedad se intenta dar respuesta a esta problemática. Son muchas las organizaciones, investigadores, alumnos, profesores, etc., que están interesados en conocer cómo prevenir y solucionar los problemas de acoso.

#### *8.1.1 A nivel internacional.*

En los últimos años, se han realizado estudios sobre la gran influencia que tienen los espectadores en el fenómeno del acoso. El método más relevante de esta perspectiva surgió en Finlandia; el método KiVa.<sup>4</sup>

Es un programa antiacoso basado en estudios desarrollados en la Universidad de Turku. En su página web se le define como un programa basado en evidencias que trata de prevenir el acoso escolar y atajar su incidencia de manera efectiva. Señala la importancia de la prevención, pero también su afrontamiento, para el cual es necesario el uso de herramientas.

Durante el transcurso del programa se realiza una supervisión constante de la situación en la escuela y de los cambios que se van produciendo mediante las herramientas en línea. Además, estas herramientas organizan los datos relevantes anuales en cada escuela. Las medidas comienzan cuando se conoce la situación de acoso. Hay que tener en cuenta que cada caso es distinto y por ello se aborda de diferente manera, mediante conversaciones en grupo o individuales. Además, se reta a compañeros de la víctima a que le proporcionen su apoyo.

Se ha demostrado la eficacia del programa mediante la realización de un ensayo. En Finlandia el 90% de todas las escuelas de enseñanza general del país han integrado el

---

<sup>4</sup> Programa KiVa. <http://www.kivaprogram.net/spain/programa>

método KiVa en sus escuelas. Se ha demostrado que el acoso y la victimización han disminuido notablemente. Actualmente, se está desarrollando en varios países más: Países Bajos, Estonia, Italia y Reino Unido.

La prevención es fundamental, pero su afrontamiento también es muy importante, ya que ninguna iniciativa de prevención puede hacer desaparecer el acoso de una vez por todas, por ello es necesario el uso de herramientas cuando se detecta un caso de acoso escolar. El equipo y el profesorado deben realizar una supervisión constante de la situación en la escuela y de los cambios que se van produciendo, mediante una herramienta en línea. Ha sido diseñado para niños/as de entre 6 y 16 años.

### *8.1.2 A nivel nacional.*

En España, hay muchas asociaciones a nivel nacional que han ido desarrollando diferentes métodos o servicios para hacer frente al acoso escolar. Entre otras; UNICEF, ANAR, “noalacoso”, AEPAE etc.

Desde AEPAE (Asociación Española para la Prevención del Acoso Escolar) es una entidad no gubernamental con diferentes profesionales comprometidos con el acoso escolar. En esta asociación se considera que los niños/as tienen derecho de acudir al colegio sin miedo, sintiéndose seguros y con libertad.

Esta asociación ejecutó el Plan contra el Acoso Escolar, en el cual se intenta medir la incidencia del acoso escolar y la intervención en cada centro escolar. Para ello se utiliza el test TEBAE (Test de Evaluación Breve del Acoso Escolar). Una vez finalizado el test se procede a la campaña de sensibilización mediante charlas que ayuden a identificar el acoso. Es recomendable utilizar métodos como el rol-playing. Pero no solo se interviene con los menores, sino que se realizan charlas con los padres y madres, dándoles pautas de detección y resolución.

A cada centro escolar se le hace entrega del protocolo de actuación para que se actúe lo más rápido y acertadamente posible. En el cual se propone que el colegio elija a unos alumnos para asistir al curso de atención integral a las víctimas, estos cursos son pioneros en Europa. En ellos, se trabajan tres áreas: psico-assertividad, teatro corporal y autoprotección.

El mismo Gobierno ha asignado un número de teléfono para víctimas de acoso escolar, el número 900 018 018. Está disponible desde el pasado mes de noviembre. Funciona las



24 horas del día, la llamada es gratuita y no figura en la factura del teléfono. El destinatario del teléfono es cualquier persona conocedora de un caso de acoso.

Pero hay muchos autores que han realizado propuestas de intervención y prevención contra el acoso escolar, como por ejemplo dos integrantes del grupo GRODE (Grupo de Investigación, Orientación y Desarrollo Educativo) María Jesús Comellas y Mirta Lojo (2015), han publicado un libro donde consideran al grupo una variable relevante y espacio de socialización y convivencia.

El programa GRODE considera a la educación como un fenómeno sistémico que engloba a la totalidad de la comunidad; escuela, familia y otros espacios relacionados. La metodología que lleva a cabo el programa tiene la finalidad de construir redes y promover la participación de todos los factores implicados mediante un modelo de investigación-acción participativa. El programa cuenta con 5 fases o encuentros cada uno de ellos con unos objetivos específicos.

### *8.1.3 A nivel de la Comunidad Autónoma de La Rioja.*

Para abordar el tema desde una perspectiva más concreta y específica en la Comunidad Autónoma de La Rioja se ha llevado a cabo en el último año un proyecto piloto llamado “Prevención, detección y respuesta frente al acoso entre iguales”, mediante el método TEBAE. Se ha realizado en diferentes colegios de Logroño, tanto públicos como privados. Este proyecto tenía dos modalidades<sup>5</sup>:

- **Modalidad A:** 13 centros participarán en esta experiencia las actuaciones se desarrollarán en todos los grupos de 3º y 5º de Educación Primaria.
- **Modalidad B:** han sido elegidos 5 centros, los cuales desarrollarán esta experiencia piloto en la totalidad de grupos de Educación Primaria, desde 1º hasta 6º. Y además, se llevara a cabo un estudio de incidencia al finalizar el programa.

El método TEBAE según Piñuel, I y Cortijo, O. (2016) es un sistema de evaluación temprana que permite visualizar las conductas de maltrato mediante la contestación a un test realizado por los alumnos/as mediante una evaluación colectiva de los niveles de acoso. Además, incluye una guía breve de orientación.

---

<sup>5</sup> Gobierno de La Rioja. Prevención, detección y respuesta frente al acoso entre iguales.

Permite medir tres escalas: el nivel de acoso escolar, la intensidad y la presencia de daño psicológico.

Los resultados del programa todavía no han sido evaluados debido a que es el primer año de incorporación a las escuelas.

## **8.2. Perspectiva de los colegios en La Rioja**

Para abordar la situación del acoso escolar es interesante conocer si los colegios tienen un Protocolo de Actuación claramente establecido. En la actualidad, en algunos colegios sí existe un Protocolo Específico incorporado en su reglamento interno.

Pero todavía se observa una carencia en los diferentes colegios sobre cómo afrontar la problemática del acoso escolar, en Enero de 2017 salió una noticia en el sindicato STAR (Sindicato de Trabajadores/as de la Administración Riojana) en la que remarcaban la importancia de crear unos protocolos de actuación específicos que lleguen a todos los centros. Afirmaba que La Rioja es la única comunidad que aún no tiene unos protocolos específicos para tratar el acoso escolar, se refiere que lleguen a todos los colegios de la comunidad.

Por ello, el sindicato propuso la creación de un Protocolo de Convivencia que incorpore e incluya un Protocolo Específico de Acoso escolar, y pide a la Consejería de Educación una revisión de la legislación vigente, ya que muchas otras comunidades ya la han realizado.

Pero, en este momento, según nos ha contado un miembro de los Equipos Generales de Orientación Educativa y Psicopedagógica, el Gobierno de La Rioja con ayuda de los mismos, está realizando un Protocolo de Actuación en la Comunidad Autónoma de La Rioja, el cual incluirá pautas para los profesionales sobre cómo afrontar esta problemática y no tardará en publicarse.

Se ha encontrado la Orden 26/2009, de 8 de septiembre, de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regula el procedimiento para la elaboración y aprobación del Plan de Convivencia de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en la cual en los objetivos hace referencia al acoso escolar, dice así “conseguir la integración de todo el alumnado sin discriminación alguna”, “fomentar en los centros educativos los valores, las actitudes y las prácticas que permitan mejorar el grado de aceptación y cumplimiento de las normas y avanzar en el respeto a la diversidad”

y “facilitar la prevención, detección, tratamiento, seguimiento y resolución de los conflictos que pudieran plantearse en el centro, en especial las manifestaciones de violencia y, con especial énfasis en la violencia contra las mujeres y de las actitudes y comportamientos xenófobos y racistas, aprendiendo a utilizarlos como fuente de experiencia de aprendizaje”.

Cualquier colegio debe salvaguardar estos objetivos en su Plan de Convivencia, o Plan de Acción Tutorial, así como la consideración necesaria de abordar específicamente el tema del acoso escolar para proteger a todos los niños/as de la violencia en todas sus manifestaciones.



## **9. El papel del trabajador/a social**

Cabe resaltar la importancia que tiene en la sociedad actual la prevención y tratamiento del acoso escolar.

Hoy en día, existe una escasez de recursos y una carencia en los colegios sobre cómo prevenir o actuar ante el acoso. Como ya se ha dicho anteriormente, en el caso de La Rioja es la única comunidad que no tiene un protocolo específico de actuación en caso de acoso escolar.

En la actualidad, en los colegios se le da mucha importancia a inculcar a los menores el currículo académico, el saber científico y racional, olvidando otros saberes básicos de la vida del menor, que no son menos importantes que los anteriores. Estos son las habilidades sociales, el enriquecimiento emocional, la empatía, la respuesta a la frustración, etc. Se educan a niños/as inculcándoles que lo más importante es que memorice una lección, sin pararse a pensar cómo actúa el menor en su día a día, cómo se relaciona con los demás compañeros.

Por ello, se considera importante incorporar en los colegios una figura ajena al mundo académico que pueda aportar al colegio una visión enriquecida y una respuesta social sobre el afrontamiento en los casos de acoso.

### **9.1. Papel del trabajador/a social actual: técnico/a de servicios a la comunidad.**

En la actualidad, la figura del trabajador/a social como tal no existe en el ámbito educativo. En la revista trabajo social hoy, editada por el colegio oficial de diplomados en trabajo social y asistentes sociales de Madrid monográfico trabajo social y educación del primer trimestre de 2007, se expone la aproximación historia del Trabajo Social en el ámbito educativo narrada a continuación.

En el ámbito educativo encontramos la figura del trabajador/a social desde 1965 con la denominación de asistente social. Han pasado los años con diversas modificaciones. La Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE) de 1990 marco un punto de inflexión. Ese mismo año se definió el funcionamiento de los Departamentos de Orientación de los Centros de Educación Especial en la cual se expuso que *“El Trabajador Social dentro del ámbito escolar, es el profesional que de acuerdo con el proyecto educativo de centro colabora junto con los otros profesionales en favorecer el desarrollo integral de los alumnos, proporcionando elementos de conocimiento del*

*alumnado y del entorno en los aspectos familiar y social e interviniendo en estas áreas cuando sea necesario”*

Más tarde, en la Orden de 30 de Noviembre de 1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y las correcciones a la misma de 15 de Abril de 1993, el trabajador/a social en los cuerpos docentes pasa a llamarse Técnico/a de Servicios a la Comunidad (PTSC) los cuales forman parte de los Equipos Generales de Orientación Educativa y Psicopedagógica. Esto supuso una concreción de sus atribuciones pero igualmente una relegación del perfil por pérdida de denominación. Aunque si es cierto que las funciones propias del trabajador/a social se siguieron manteniendo. El puesto del trabajador/a social se abre a otras profesionales como pedagogos.

Según Resolución 30 de Abril de 1996 de la Dirección General de Renovación Pedagógica, por la que se dictan instrucciones sobre el funcionamiento de los equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica, los técnicos/as de servicios a la comunidad asumen prioritariamente tareas entre las cuales tienen un peso destacado las de ámbito sectorial. Realizan funciones como:

- Conocer las características del entorno y las necesidades sociales y educativas.
- Identificar los recursos educativos, culturales, sanitarios y sociales existentes en la zona y posibilitar su máximo aprovechamiento, estableciendo las vías de coordinación y colaboración necesarias.
- Colaborar en el desarrollo de programas formativos dirigidos a familias.
- Canalizar demandas de evaluación psicopedagógica mediante la evaluación del contexto familiar y social.
- Desarrollo de acciones vinculadas a los procesos de elaboración, desarrollo, evaluación y revisión de los Proyectos Educativos y Curriculares, a través de facilitar información relativa sobre aspectos del entorno, proporcionar información sobre recursos existentes, colaborar en la detección de indicadores de riesgo, facilitar la acogida, integración y participación de los alumnos con necesidades educativas especiales o en situación de desventaja etc.

Esta figura dentro de los Equipos Generales de Orientación Educativa y Psicopedagógica tiene diversas labores o funciones, destacar la relación del trabajador/a social con el entorno social y familiar de los menores, el conocimiento de los diferentes recursos

necesarios y la formación en respuestas sociales el trabajador social es una figura necesaria.

## **9.2. Propuesta de intervención desde el trabajo social**

Más allá de las funciones propias del trabajador/a social expuestas en el punto anterior, podría realizar una labor más específica en el tema del acoso escolar, gracias a sus conocimientos en el ámbito de lo social. Para ello podría intervenir directamente en las situaciones de acoso escolar por tener una noción plena.

En los colegios e institutos se considera necesaria una figura externa y nueva que aborde el tema del acoso entre iguales, como su principal función, y ayude a los menores implicados, ya sea agresor, víctima o espectador, a salir de la situación.

Se trataría de fijar un período concreto de tiempo para establecer sesiones sobre inteligencia emocional, desde los primeros años escolares, en infantil (6 años) hasta, por lo menos, el fin de la educación obligatoria en el instituto (16 años).

Es importante que los menores reconozcan sus emociones, sepan identificarlas y gestionarlas de la manera correcta para contribuir a su óptimo desarrollo para mejorar la estabilidad emocional a lo largo de su vida.

En los colegios, la labor de los profesores/as es enseñar conocimientos formales del currículo y llegar a cumplir los objetivos del mismo mediante la finalización del temario de la asignatura. Pero no se tienen en cuenta otros aspectos, no menos importantes, como que, aunque el niño/a tenga muchos conocimientos en matemáticas, lenguaje, conocimiento del medio u otras materias, puede tener un bajo control emocional, el cual le acompañará y condicionará su vida si no se trabaja. Como expuso Goleman (1995) el “analfabetismo emocional” conlleva efectos muy negativos en la sociedad y en las diferentes personas que la componen.

No todos los centros públicos tienen un orientador/a, éste está compartido entre varios colegios. Este hecho hace que su labor sea más compleja, ya que no le permite un seguimiento continuo de los niños y niñas.

Pero además, el orientador/a lleva a cabo muchas otras funciones relativas a los menores y al centro que requieren de su atención.

La nueva figura que se propone en este trabajo es una persona que esté de forma continua en el colegio, que observe a los menores, que hable con ellos, que les ayude con sus

propios problemas y con los relativos a sus familias, que pueda ayudar desde una perspectiva tanto escolar como familiar.

En la mayoría de los casos, un menor es acosado por circunstancias externas, como puede ser un bajo nivel económico, que sus padres se hayan separado, etc. el trabajador/a social es especialista en temas sociales, de manera que puede ayudar al menor a abordar estas situaciones.

Para ello se deberían empezar estas sesiones en educación infantil, comenzando a identificar las emociones básicas, comunes en todas las culturas, las cuales son: ira, tristeza, asco, alegría, miedo y sorpresa. Se realizarían mediante juegos, canciones y dinámicas que forjen en los menores los conocimientos sobre las mismas.

Durante la Educación Primaria se continuarán las sesiones de las emociones, aumentando el contenido teniendo en función del desarrollo en cada momento vital.

Se trata de ayudar a los niños y niñas a conocer sus emociones y aprender a gestionarlas para tener un buen desarrollo. Todo ello se abordará mediante la adquisición de las emociones, sus diferencias, saber identificarlas y gestionarlas, mejorar sus habilidades sociales, trabajar la empatía, la comunicación asertiva, etc., buscando que sean capaces de solucionar los problemas ellos mismos, gestionando sus sentimientos y conociendo los de los demás.



## **10. Trabajar las emociones y habilidades sociales**

Para abordar el tema del acoso escolar, lo principal es tener un plan de promoción completo y adecuado a la situación. Por ello, la promoción tiene que darse desde el primer contacto del menor con la escuela, en la educación infantil mediante la mejora de sus habilidades sociales y la gestión de sus emociones.

Desde esta perspectiva, se puede aludir al enriquecimiento en inteligencia emocional de los niños/as, a través de trabajar las emociones y habilidades sociales de los menores. Y, ¿qué es eso de la inteligencia emocional? Esta expresión según los textos de Valles. A. (2016) se usó por primera vez en términos académicos en 1985 por Wayne Payne. Pero no fue hasta 1998, cuando Goleman reformuló su definición como “la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”.

La Inteligencia Emocional hace referencia a estados emocionales, se trata de que la capacidad intelectual se haga consciente de las emociones y las utilice para ayudar a resolver los problemas mediante un procesamiento emocional de la información y que la toma de decisión sea lo más adaptativa al sujeto. (Valles. A. 2016)

Es imprescindible delimitar las emociones más básicas de la vida de una persona, cuya reacción es común en todas las culturas; miedo, tristeza, alegría, ira, asco y sorpresa. Pero además, existen muchas otras emociones, llamadas secundarias que varían de cultura en cultura; amor, ansiedad, hostilidad, etc.

Las emociones pueden manifestarse en nuestro cuerpo de tres maneras:

- Fisiológica; reacciones normalmente automáticas que surgen en nuestro organismo en una determinada situación. Por ejemplo; sudoración, calor, palpitación rápida, etc.
- Conductual: se refiere a las formas de comportarnos que tenemos en las diferentes situaciones, puede ser voluntario o involuntario. Por ejemplo; evitar la situación, chillar, saltar, etc.
- Cognitiva: procesamiento de la información, pensamientos que surgen a raíz de la situación de manera consciente e inconsciente. Por ejemplo; seguro que me sale mal la exposición, que vergüenza, etc.

Estos componentes se interrelacionan e influyen de manera recíproca. Cuando una persona de manera inconsciente empieza a tener reacciones fisiológicas, puede acompañarse de reacciones cognitivas y pensamientos negativos o auto reforzamientos positivos, y a la vez pueden aparecer reacciones cognitivas a través de comportamientos extraños o relacionados con la situación de tensión.

Hay que saber diferenciar entre lo que son las emociones, los sentimientos, los estados de ánimo, las reacciones afectivas, y otros conceptos importantes para abordar el tema con un conocimiento previo. Para ello se tiene en cuenta las definiciones de Valles. A. (2016) en su libro *Psicopedagogía de la inteligencia emocional*:

Las **emociones** son reacciones intensas pero breves a las informaciones o conocimientos que recibimos. Van acompañadas de expresiones faciales y corporales. La intensidad con la que se produce la emoción varía en función de las evaluaciones subjetivas que hagamos de la misma, a través de nuestras creencias, conocimientos previos, objetivos personales, etc., esto depende del significado que dicha situación tiene en cada persona. Cuando la emoción es muy intensa puede llegar a producir trastornos emociones como estrés o depresión.

Los **sentimientos** son los respectivos estados de ánimo o estados psíquicos que acompañan a la emoción como su consecuencia directa. Es un estado más complejo, estructurado y estable, pero menos intenso produciendo menos niveles de activación fisiológica. En numerosos estudios se afirma que los sentimientos corresponden a la parte cognitiva del procesamiento de las emociones. Hay que diferenciarlos de los **estados sentimentales**, los cuales son de larga duración y tienen un carácter permanente a lo largo del tiempo.

Las **actitudes cognitivas emocionales** se corresponden con estados de máxima vigilancia a determinadas emociones como pueden ser el miedo o la ira, a las que desarrolla un estado de reactividad.

El **carácter** es el componente aprendido y forjado a lo largo del tiempo del temperamento, es modelado mediante el proceso de socialización. Identifica el modo de actuar de manera habitual de las personas, así como su manera de reaccionar a las emociones.

La inteligencia emocional se divide en dos tipos de inteligencias, por un lado la intrapersonal y por otro la interpersonal.

Con intrapersonal se hace referencia al grado de conocimiento de las emociones de uno mismo. Cuyos componentes son: el conocimiento de sí mismo, la gestión de las emociones, la motivación, la autoconsciencia y la autorregulación.

Por el contrario, inteligencia emocional interpersonal se refiere a las emociones referentes a la socialización con los demás. Y sus componentes son: el conocimiento de los demás, resolver los conflictos, las habilidades sociales y la empatía.

Se quiere hacer hincapié en dos de los componentes de la inteligencia emocional interpersonal: la empatía y las habilidades sociales.

La empatía es “ponernos emocionalmente en el lugar de los demás. (Fernández-Berrocal y Ramos, 2002, p.364).

Pero este fenómeno no está inculcado en los niños/as de todas las edades, según Valles. A. (2016) la evolución de la empatía pasa por diferentes periodos, pero hasta aproximadamente los 6 años no se considera que los niños/as puedan adoptar perspectivas ajenas.

Las habilidades sociales son conductas que se llevan a cabo en situaciones interpersonales orientadas a la consecución de reforzamientos y auto refuerzos mediante conductas socialmente aceptadas. La persona tiene que tener controladas las conductas en todo momento.

Cuando un niño/a se enfrenta a una situación conflictiva tiene que poner en acción todos lo que sabe sobre sus emociones, para ello tiene que haber sido entrenado en inteligencia emocional. Pero además, es importante que sepa responder al conflicto de una manera asertiva.

¿Qué es la asertividad? Es un modelo de relación en el que la forma para responder a los conflictos o situaciones con tensión es conocer los derechos de los otros y los nuestros y responder a la situación sin vulnerar los derechos de los demás. La forma de decir las cosas es de manera calmada, sin ataques, ni defensas.

Por todo lo anterior, es importante proporcionar pautas a los menores para enfrentarse a las situaciones de la forma más ajustada y proporcional a la situación, mediante las

estrategias de afrontamiento para minimizar, tolerar o aceptar el impacto emocional de la situación.

Se trata de mejorar la situación emocional de los diferentes menores de cara a mejorar su vida adulta. Pero, también cumplir el objetivo de que su vida escolar sea lo más favorecedora posible.

## **11. Conclusiones finales**

El acoso escolar en los últimos años ha cobrado gran importancia debido a la cantidad de casos que están saliendo a la luz, menores que deciden acabar con sus vidas para dejar de soportar las situaciones que viven en sus respectivos centros escolares, agresiones en los patios de los colegios, burlas en clase, intimidaciones, exclusión social, amenazas o insultos.

El primer autor que estudio el fenómeno del acoso escolar fue Dan Olweus quien realizó las primeras afirmaciones sobre el acoso, denominándolo Mobbing. Más adelante, se abandonó este término por el actualmente conocido como Bullying. En España también se le denomina acoso entre iguales o acoso escolar, el término Mobbing se utiliza para denominar la violencia en el entorno laboral.

En la actualidad, el acoso escolar se manifiesta de diferentes formas entre las que se encuentran: el acoso físico, el acoso verbal, el acoso social, el acoso psicológico, el cyberbullying y el “dating violence” o acoso entre parejas.

Según los expertos el acoso escolar visible corresponde a un 10% de los casos de acoso en total, este tipo de acoso se manifiesta mediante agresiones físicas, completamente observables por el entorno del menor. El problema es que el 90% del acoso restante se corresponde con la violencia psicológica, como son las amenazas, intimidaciones, coacciones, exclusión social, estigmatización, etc., que no deja huella visible en las personas, pero sí produce muchos problemas emocionales como son la depresión, ansiedad, cambios de personalidad, ideaciones suicidas, etc. Por ello, se tiene que poner hincapié en prevenir o abordar cualquier tipo de acoso ya que en la mayoría de los casos coexisten diferentes tipos.

Cuando se produce una situación de acoso escolar intervienen diferentes actores. En primer lugar y de forma directa: el agresor/a, la víctima y los espectadores. Pero además, en esta situación intervienen otras personas de una manera más indirecta como son los educadores o los padres/madres.

Es importante tener en cuenta el perfil del alumno/a agresor/a el cual en muchas ocasiones presenta rasgos de insatisfacción o baja autoestima con una necesidad de sentirse querido, apoyado, diferente o superior al resto. Y por ello, es igualmente importante intervenir y ayudar a los mismos.

Existen una serie de factores que influyen en la probabilidad de que un menor sea víctima de agresión o perpetrador de la misma. En primer lugar, los factores en la personalidad del menor como puede ser su forma de relacionarse o las propias características o rasgos físicos o intelectuales. Pero además, existen una serie de factores del contexto que igualmente influyen en dicha situación como la opinión del entorno sobre el acoso, la intervención del colegio sobre el mismo o el nivel socioeconómico familiar.

Desde 1959 con la Declaración Universal de los Derechos del Niño se han sucedido diferentes leyes que hablan de los derechos de los menores, así como la defensa de los mismos prevaleciendo el interés del menor.

En la actualidad, diferentes estudiosos/as han realizado métodos de promoción, prevención y tratamiento del acoso escolar. A lo largo del trabajo aquí presente se ha hablado de los diferentes avances y métodos que se están llevando a cabo en el momento actual.

A nivel internacional, en Finlandia se ha desarrollado recientemente el método KiVa para prevenir y atajar el acoso escolar. Para ello pone en marcha unas determinadas herramientas junto con una supervisión constante. Es innovador porque integra a los espectadores, proporcionándoles la oportunidad de dar apoyo a la víctima.

En España se puede encontrar el test TEBAE puesto en práctica en muchas comunidades autónomas como La Rioja, en la cual este año se ha instaurado en diferentes colegios un programa piloto “Prevención, detección y respuesta frente el acoso escolar”. Aunque existen otros muchos métodos desarrollados por entidades sin ánimo de lucro como el método Monite para la prevención contra el Bullying. Pero además el Gobierno lleva a cabo diferentes medidas como por ejemplo el teléfono contra el acoso escolar.

En la Comunidad Autónoma de La Rioja se está realizando un Protocolo de actuación específico que aborde el tema del acoso escolar, debido a la ineficacia del protocolo antiguo por su poca divulgación entre los diferentes colegios, muchos de los cuales no conocen su existencia y han realizado una respuesta individual a estas situaciones. Con el Protocolo en elaboración se pretende determinar unas directrices que acepten los diferentes colegios y así, actúen de la misma manera ante este problema.

Actualmente, el papel del trabajador/a social en educación se corresponde desde 1996 a la Figura de Técnico/a en Servicios a la Comunidad, la cual adquirió las anteriores

funciones del trabajador/a social como son: identificar las características del entorno y los recursos existentes para aprovecharse de ellos lo máximo posible, colaborar en programas formativos, evaluar el contexto social y familiar de los menores y desarrollar diferentes acciones sobre los procesos de elaboración, desarrollo, evaluación y revisar los diferentes Proyectos Educativos y Curriculares, y además se incorporó una nueva función de docencia en ciclos formativos como por ejemplo en el grado superior de integración social.

En este trabajo se ha presentado una propuesta de intervención específica del trabajador/a social en el ámbito educativo como respuesta al acoso escolar, pero además podría aplicarse a otras problemáticas.

Se propone que el trabajador/a social intervenga en los colegios realizando sesiones sobre las emociones y las habilidades sociales con una periodicidad establecida desde infantil hasta el fin de la educación obligatoria, para dotar a los menores de la capacidad de conocer y gestionar las diferentes emociones, mejorar y entrenar sus habilidades sociales, hacerles comprender no solo sus emociones sino también las de los demás miembros de la sociedad trabajando la empatía y enseñarles a gestionar los conflictos mediante un modelo de relación asertivo.

Con esta propuesta el objetivo a largo plazo que se pretende conseguir es mejorar la estabilidad emocional de todos los menores introduciéndoles en el mundo de las emociones desde muy pequeños para conseguir adultos con gran capacidad emocional. Pero, el objetivo inmediato es disminuir el nivel de conflicto en los diferentes estadios del desarrollo.

Se puede considerar que la incorporación de esta propuesta al sistema educativo puede proporcionar una mayor facilidad y ayuda a las familias y escuelas para afrontar las situaciones de acoso escolar de una manera más efectiva.

A mi parecer es importante que los menores aprendan a gestionar sus emociones, así como entender y comprender las de los demás para poder prevenir el acoso escolar. Los agresores/as suelen manifestar una falta de empatía hacia los demás, si se les enriquece en Inteligencia Emocional llegarán a concluir por ellos mismos la existencia de situaciones ofensivas para los demás y así, podrán evitarlas.

Además, hoy en día muchos menores atraviesan situaciones socio-familiares complicadas que derivan en una insatisfacción emocional y sería muy aconsejable tratarlo desde los colegios para prevenir que les acompañe a lo largo de su vida.

Considero que el trabajador/a social es la persona adecuada para realizar esta función ya que puede abordar esta problemática de manera integral trabajando las dificultades socio-familiares a la vez que prevenir o afrontar situaciones de acoso escolar.

Por ello, sería muy gratificante llevar a la práctica la propuesta realizada en este Trabajo Fin de Grado.



## **12. Referencia bibliográfica**

- ADÁN, J. (2017, 16 de Enero). Lucía, la niña de 13 años que se suicidó tras sufrir acoso escolar: 'Mamá, no puedo más'. Periódico el mundo. Disponible: <http://www.elmundo.es/sociedad/2017/01/16/587d08f146163f94548b466b.html> (mayo de 2017)
- AEPAE (Asociación Española para la Prevención del Acoso Escolar) Disponible: <https://aepae.es/aepae> (junio 2017)
- ANÓNIMO. (2004, 26 de Septiembre). Jokin, de 14 años, prefirió “la paz eterna al infierno cotidiano” de su instituto. Periódico ABC. Disponible: [http://www.abc.es/hemeroteca/historico-26-09-2004/abc/Nacional/jokin-de-14-a%C3%B1os-prefirio-la-paz-eterna-al-infierno-cotidiano-de-su-instituto\\_9623848347808.html](http://www.abc.es/hemeroteca/historico-26-09-2004/abc/Nacional/jokin-de-14-a%C3%B1os-prefirio-la-paz-eterna-al-infierno-cotidiano-de-su-instituto_9623848347808.html) (mayo de 2017)
- CASTILLO- PULIDO, L. E. (2011). El acoso escolar. De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores. *Magis: Revista internacional de Investigación en Educación*. Vol. 4, 415-428.
- COMELLAS, M. J., & LOJO, M. (2015). *Un enfoque educativo para prevenir la violencia en la escuela: el grupo como espacio de socialización y convivencia*. Octaedro. Barcelona.
- CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA de 27 de diciembre de 1978. Boletín Oficial del Estado, 311, 29313-29424.
- CONVENCIÓN DE LOS DERECHOS DEL NIÑO. (1989). Tratado Internacional de Naciones Unidas. Madrid: Unicef.
- DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS DEL NIÑO. Asamblea general de las Naciones Unidas. (1959).
- DÍAZ-AGUADO, M. J. (2006). *Del acoso escolar a la cooperación en las aulas*. Madrid. Perarson Educacion.
- FERNÁNDEZ-BERROCAL, P & RAMOS, N (2002). *Corazones Inteligentes*. Barcelona. Kairós.

- GOBIERNO DE LA RIOJA (2005). *Estudio sobre el acoso escolar en La Rioja*. Educación, Cultura y Deporte. Editorial: grupo SM.
- GOBIERNO DE LA RIOJA. Disponible: <https://www.larioja.org/edu-innovacion-form/es/actividades-formacion/proyectos-innovacion-educativa-pies/prevencion-deteccion-respuesta-frente-acoso-iguales> (junio 2017)
- GOBIERNO DE LA RIOJA. Disponible: <http://www.mecd.gob.es/educacion-mecd/mc/convivencia-escolar/recursos/publicaciones/acoso-escolar.html> (junio 2017)
- GOLEMAN, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona. Paidós
- GÓMEZ-ORTIZ, O., MARIA ROMERA, E., & ORTEGA-RUIZ, R. (2017). La competencia para gestionar las emociones y la vida social, y su relación con el fenómeno del acoso y la convivencia escolar. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, Vol. 88. 27-38.
- Informe Cisneros X. Violencia y acoso escolar en España. Disponible: [https://convivencia.files.wordpress.com/2012/05/cisneros-xviolencia\\_acoso-2006120p.pdf](https://convivencia.files.wordpress.com/2012/05/cisneros-xviolencia_acoso-2006120p.pdf) (mayo 2017)
- LANDAZABAL, M. G., & OÑEDERRA, J. A. (2010). *La violencia entre iguales: Revisión teórica y estrategias de intervención*. Pirámide.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. BOE, 24 de Noviembre de 1995.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. BOE, 13 de Enero de 2001.
- Método Monite. Disponible: <https://monite.org/perfiles-de-los-participantes-en-las-agresiones/> (junio 2017)
- Monográfico trabajo social y educación. *Revista trabajo social hoy*. Primer semestre 2007. Edita: colegio oficial de diplomados en trabajo social y asistentes sociales de Madrid.
- OLWEUS, D. & RONALD, E. (1983). *La intimidación: Antecedentes y medidas*. Ministerio de la Iglesia.

- OLWEUS, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Ediciones Morata.
- Orden 26/2009, de 8 de septiembre, de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regula el procedimiento para la elaboración y aprobación del Plan de Convivencia de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. Publicado en español por la Organización Panamericana de la Salud para la Organización Mundial de la Salud Washington, DC.
- ORTEGA, R. (2000). *Educación para prevenir la violencia*. Madrid: Machado libros.
- PIÑUEL, I. & OÑATE, A. (2007). *Acoso y Violencia Escolar en España*. Estudio Cisneros X. Madrid, Ed. IIEDDI.
- PIÑUEL, I. & OÑATE, A. (2007). *Mobbing escolar: violencia y acoso psicológico contra los niños*. Barcelona. CEAC.
- PIÑUEL, I & CORTIJO, O. (2016). *Cómo prevenir el acoso escolar*. Madrid. Ed: CEU.
- Programa KiVa. Disponible: [http://www.kivaprogram.net/spain/programa\\_](http://www.kivaprogram.net/spain/programa_)(abril de 2017)
- Real Decreto 732/1995, de 5 de mayo, por el que se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros. BOE, 2 de Junio de 1995.
- Resolución 30 de abril de 1996 de la Dirección General de Renovación Pedagógica, por la que se dictan instrucciones sobre el funcionamiento de los equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica,
- SIMOES, S. & HERNÁNDEZ, T. (2014). *Acoso escolar. Tipos, factores de riesgo, prevención y actuación*. Logoss.
- Sindicato STAR. Disponible: <http://www.sindicato-star.es/index.php/educacion/noticias/729-la-rioja-sin-protocolos-de-actuacion-especificos-frente-al-acoso-escolar> (junio 2017)
- VALLES. A. (2016). *Psicopedagogía de la inteligencia emocional*. Logoss

## **13. ANEXOS**

### **13.1. Entrevista víctima de acoso escolar**

Fecha: 11 de Junio de 2017

Lugar: sala de la Universidad de La Rioja

Duración: 20 minutos

Persona entrevistada: anónima

Profesión: estudiante

- **En primer lugar, ¿con que edad sufriste el acoso?**

Lo sufrí, cuando pase al instituto, tendría 11 años o así, en primero de la ESO.

- **¿Cuántos años estuviste sufriendo esa situación?**

Empecé en primero, pero con tontadas, pero fue en segundo donde se materializo más. Ya no solo fue el bullying de las compañeras, sino que se añadió el acoso de un profesor.

Mis padres tomaron la decisión de irnos a vivir a otro pueblo, al siguiente curso para evitar esta situación. Gracias a que teníamos una casa en un pueblo cercano, pudieron cambiarme a otro instituto.

Estuvimos viviendo en el pueblo, dos años hasta que termine la ESO, y volvimos a Logroño.

- **¿podrías decir en que colegio o instituto estabas?**

Sí, me da igual, no es ningún secreto, en el Instituto Sagasta.

- **Y, los demás profesores no hacían nada al respecto, ¿crees que conocían la situación?**

No, los profesores no se si no lo sabrían o no lo querían saber. Yo creo que no, porque realmente soy una persona que hablo con mucha gente, y no creo que en clase me verían aislada de los compañeros, sobretodo porque en el patio estaba jugando con los chicos todo el rato.

- **¿Tenías apoyo de compañeros de clase?**

Bueno, de los chicos sí. Yo por esos años era muy chicozo, lo que más me gustaba era hacer deporte y jugar al fútbol.

Además, por esa edad hay muchas chicas no formadas, yo en cambio me desarrolle muy pronto.

Sin embargo, me gustaba mucho hacer deporte, y por eso estaba todo el rato con los chicos en el recreo jugando al fútbol. Tenía una amistad con ellos como un chico más, entonces las chicas de mi clase comenzaron a tener envidia.

Al ver que los chicos jugaban y hablaban más conmigo que con las demás empezaron a llamarme “guarra”, “puta” y cosas así continuamente.

- **¿Las agresiones fueron solo verbales?**

No, al principio sí, pero después empezaron las peleas. Me esperaban a fuera del colegio y así. Pero ya te digo, la suerte que he tenido es que me llevaba bien con los chicos. Eso sí, yo siempre me he defendido, gritando, merendolas patadas. No me estaba quieta. El problema es que cuando es algo continuo, día tras día, por mucho que te quieras defender dices si son todas las que me dicen esto será verdad, será verdad que parezco una puta o una guarra. Llegas a pensar que lo eres.

- **¿Cómo te sentías en esos momentos?**

Lo que te he dicho, llegaron a confundirme de tal manera que ya hasta pensaba que era todas esas cosas que me llamaban. Además, yo he tenido muchos problemas de migrañas, faltaba muchísimo a clase y eso agravaba la situación a la hora de relacionarme con ellas. Yo ya no sabía que hacer, es que las cosas empezaron a salir del colegio, ya no solo me lo hacían cuando estaba en el colegio y mis compañeras, sino que había otras chicas que no me conocían pero me lo chillaban por la calle.

- **Ya era hasta fuera del colegio, ¿Cómo podías llevar esta situación?** Pues alguna vez me he tenido que ir de algún sitio, mira me acuerdo una vez que me tuve que ir del bar donde se celebran las fiestas del Sagasta porque no me dejaban en paz, venga a insultarme.

- **¿Cuándo y cómo se lo dijiste a tus padres?**

Yo no lo comentaba con nadie, ni padres ni amigos ni nada. Aunque si es cierto, que una chica del Sagasta que tenía tres años más que yo que me apoyaba, me acompañaba a casa, me había mucha compañía, era mi único apoyo, y no sabes lo que se lo agradezco. A mis padres realmente nunca se lo dije, realmente se enteraron por el acoso del profesor, y de ahí fue surgiendo todo lo demás.

Yo sufría muchas migrañas, tenía migrañas crónicas, por lo menos cinco veces a la semana, yo creo que se me complicaron por la situación que vivía y además el día que no las tenía me las inventaba, fingía que eran mayores para librarme de ir a clase, cosa que nunca antes había hecho. Y mi madre, se empezó a preguntar que me pasaba. Siempre iba vestida de negro, y mi madre notaba que no era yo.

Al final, se lo conté, y me sacaron del colegio

- **¿La solución fue efectiva?**

En mi caso sí, me aleje del profesor que era el que peor me lo hacía pasar, y por el que realmente estaba completamente amargada.

Respecto las relaciones con mis compañeras, al llevarme tan bien con los chicos siempre he tenido algún problema.

- **¿Crees que esta situación ha marcado tu personalidad actual?**

Ahora mismo ya no, creo que lo he superado, pero me ha costado mucho. Yo he estado con tratamiento de depresión, he tenido una crisis de ansiedad aguda por estos temas. Y el hecho de ir a un especialista creo que también me ha ayudado. He estado medicalizada durante un tiempo.

La autoestima si es cierto que la tengo baja, me cuesta relacionarme tanto con chicas como con chicos, me costó mucho volver a relacionarme con los chicos como yo era antes, abrazándoles, pensando que si lo hacía me iban a malinterpretar.

Tuve una temporada que estaba todo el rato pendiente de cómo me comportaba, como hablaba, lo que decía y todo lo que hacía lo evaluaba.

- **Muchas gracias.**

A ti.

### **13.2. Entrevista orientador en los Equipos Generales de Orientación Educativa y Psicopedagógica.**

Fecha: 19 de Mayo de 2017.

Lugar: despacho Universidad de la Rioja

Duración: 40 minutos

Formación: Psicología

Trabajo: orientador en los Equipos Generales de Orientación Educativa y Psicopedagógica

- **En primer lugar, me gustaría conocer ¿cuál es tu puesto actual y cuánto tiempo llevas trabajando?**

Trabajando unos 30 años más o menos. Mi puesto de trabajo es orientador en los Equipos de Orientación, soy psicólogo. He variado, los últimos doce años he estado de orientador, pero también he estado trabajando como profesor. Siempre he trabajado con menores.

- **Para abordar el tema del acoso escolar, me gustaría saber si has vivido algún caso.**

Hay casos, y también hay falsos casos. Hay casos que existen y no te enteras. Es difícil. Siempre dicen los expertos que es el 10% visible y el 90% invisible, y debe de ser así. Realmente cuando hay campañas para detectar acoso, gracias a los instrumentos que se aplican te descubren cosas que no has llegado a ver, puede que en algún momento hayas sospechado, peor no ves el alcance, ya que además en la mayoría de los casos las personas que acosan son listas y lo hacen cuando nadie les puede ver.

En primer lugar, las victimas no suelen evidenciarlo por miedo, porque no entienden que sea acoso. Y por otro lado los agresores lo hacen cuando no se ve.

He tenido casos pero tampoco muchos, pero hemos tenido que intervenir.

- **¿Con falso acoso a que te refieres?**

¿Te cuento algún caso?

- **Si, si quieres sí. Sería interesante.**

Hubo un niño que vino su madre y me dijo que había sido acosado y hasta agredido sexualmente ya que tenía una zona vaginal enrojecida. Se pone en marcha el protocolo y todo el equipo, se mira a ver que estaba pasando, mediante una observación conductual, no clínica. Se miran los baños, se vigila muy bien todo.

Al final había sido un tema de un primo suyo que en casa, fue algo puntual sin ánimo de hacer daño. Se lo hacemos ver a la madre. Actualmente cuando los padres ven cualquier cosa rara en sus hijos se piensa que en la escuela se les está acosando. Que a veces es en la escuela pero otras veces no.

- **Cuando os encontráis con un caso real, ¿los profesores salen dar la voz de alarma?**

Hay de todo realmente, cuando te encuentras con un niño poco espontaneo, con un niño que no quiere relacionarse, muy introvertido, y te preguntas que le pasa. Si lo veo yo como orientador pregunto a los padres o profesores. Pero normalmente los orientadores estamos poco tiempo en los centros y no nos da tiempo a verlo. En pocas ocasiones podemos verlo.

Sobre todo son el tutor y los padres, que a veces el acoso no es en la escuela, sino a la salida, en el parque próximo, en el trayecto de la escuela a casa, y en sitios así.

La escuela es el reflejo de toda la vivencia del niño. Si el niño está mal en la escuela hay que preocuparse porque algo pasa.

Pero ya te digo que en la mayoría de los casos parece que pasa desapercibido, y por ello se están activando en los colegios campañas de detección. Se han pasado pruebas y hay tutores que se han quedado muy sorprendidos de todo lo que ha salido.

Si es cierto que han salido resultados como acoso que realmente se ha estudiado e investigado y ha sido un caso puntual de agresión que el menor tenía muy presente y vivenciaba como una situación de acoso. Ya que no era algo continuado, premeditado y con ganas de hacer daño, sino que un día me peleo con uno y otro con otro.



- **Has hablado sobre un protocolo que se lleva a cabo desde los colegios, ¿podrías hablarme de él? ¿existe en todos los colegios?**

No, no existe en todos los colegios. A ver, cada comunidad tiene su propio protocolo, ya que cada autonomía tiene su propia forma de trabajar.

En la Rioja se hizo hace años un protocolo pero poco divulgado, y ahora se está trabajando en estandarizar ese protocolo para que sea referente de todos los coles. Ya que el protocolo que existe, mucha gente no sabe ni que existe, porque como ya he dicho antes está muy poco divulgado.

A mí me ha tocado estar en una comisión técnica para elaborar ese protocolo con base al protocolo que a existe. Un protocolo que sea divulgado y que cada centro lo adapte a sus peculiaridades. Se quiere un marco para que la escuela no tenga que inventarse el protocolo, sino que la escuela copie la parte del protocolo que sea imprescindible, ya que los pasos y medidas de protección deben ser las mismas en todos los colegios.

En el mes que viene yo creo que ya saldrá a la prensa el protocolo de actuación de La Rioja. Es imprescindible ya que hasta ahora cada centro trabajaba según su sentido común.

- **Hace poco tiempo en televisión salió un programa sobre el Acoso escolar, había colegios que miraban para otro lado. ¿Esto ocurre en la realidad?**

No lo sé, yo los centros que conozco cuando hay una mínima sospecha se investiga salga el sol por donde salga. En algunos casos me ha tocado intervenir con casos que han sido realmente acoso, ya no prevención sino intervención, protección a la víctima y trabajan con víctima y acosador. Porque los acosadores tienen una necesidad de atención puesto que han recurrido al acoso para hacer una relación social no adecuada. Un chaval con una fluidez de habilidades sociales no tiene por qué recurrir a someter a otra persona.

- **En Logroño, este año se ha puesto en marcha un programa piloto para prevenir y solucionar el acoso en los colegios, ¿Qué sabrías decirme de él?**

El programa aplicaba un test llamado TEBAE. En los colegios que yo llevo en uno de ellos tenían la modalidad A y el otro la modalidad B. Hubo una discusión porque los orientadores nos quejamos de que era un agente externo el que venía, detectaba y se

iba y no nos dejaban participar. Cuando se detectó una serie de niños víctimas se generó un pequeño conflicto porque nosotros no sabemos que instrumentos o práctica han utilizado, ya que creíamos que todo auto informe contado por el niño puede ser manipulable.

En una reunión hablamos de las garantías de esos instrumentos porque no sabíamos, nos dejaron a partir de ahí participar un poco más sobre la intervención de los niños detectados. En uno de los colegios tuve que repetir yo mis pruebas para saber si mentían o no, y diagnosticar el acoso.

Ha habido una detección, charla a padres, profesores y niños. Y ha habido una intervención con los niños detectados como víctimas. Ahora por último, se van a realizar unos protocolos para saber si el programa ha funcionado.

- **Y este programa no ha tenido en cuenta al resto de la clase, conociendo como influyen los espectadores en el acoso.**

Este programa si atiende a los observadores, se eligen a dos alumnos para que sean los alumnos ayudantes, los que acompañaran o hablarían si ven un caso de acoso. En uno de mis colegios, en el más pequeño, esta formación de niño acompañante se dio a todos los alumnos, ya que era un colegio muy pequeño y no querían que fuesen señalados.

- **Datos sobre el bullying ¿sabrías decirme?**

No, conozco pero no conozco. Hay datos que hablan de porcentajes pero son tan dispares que no me quedo con ninguno.

- **Como trabajadores/as sociales, ¿Qué crees que podríamos hacer? Desde mi punto de vista creo que en muchas ocasiones el acoso viene determinado por factores del contexto social del menor.**

Sería ideal, el trabajador/a social atiende a los centros desde el equipo de orientación. Tiene una visibilidad muy reducida. Somos 14 orientadores y solo hay 3 trabajadores/as sociales, y nosotros no llegamos como van a llegar ellos. Y ya no solo en el Bullying sino en problemáticas socio-familiares, actualmente hay mucha problemática. Si el trabajador/a social estaría más presente sería otro punto de vista para poder detectar desde Bullying, maltrato y todo tipo de situaciones.

Una fuente muy interesante es que los trabajadores/as tienen una muy buena interrelación con las familias.

El problema es que la presencia de los trabajadores/as es muy baja, yo como orientador estoy dos días a la semana que me dan para lo que me dan, hay muchas cosas que no veo. Pero el trabajador/a social está aún menos tiempo, una mañana en toda la semana. Es que tiene ocho centros, está todo el rato yendo de un colegio para otro. Si hubiera más presencia vuestra podríais aportar más datos sobre el 90% de acoso invisible para que sea más visible.

Lo bueno es que la figura del Trabajo Social tiene una visión más amplia desde la familia.

- **A mí me gustaría a bordar el tema desde las emociones.**

Me parece muy interesante ya que un porcentaje muy importante de mis intervenciones es por temas emocionales. Hay muchos chavales de altas o bajas capacidades que cuando no funciona el tema emocional por mucho que sea alta o baja capacidad no le sirve.

Hace poco tiempo tuve un caso de un niño que estaba siempre triste, en clase se ponía a llorar y me vino la tutora preocupada. Le pase las pruebas y es un chaval con alta capacidad pero muy poco utilizada ya que no sabe gestionar, tiene alta capacidad pero es un niño “en pañales en el tema emocional”. Había una disincronía emocional.

Esto se solucionó gracias a la trabajadora social quien gestionó los servicios que eran urgentes para este niño, ya que al hablar con los padres se diagnosticaron más problemas.

Ahora mismo la actuación de la trabajadora va más a solucionar recursos que la propia intervención debido al poco personal que existe.

- **Bueno ya hemos acabado, muchas gracias.**

Gracias a ti.

### **13.3. Entrevista profesor técnico de servicios a la comunidad en los Equipos Generales de Orientación Educativa y Psicopedagógica.**

Fecha: 13 de Junio de 2017

Lugar: telefónica

Duración: 30 minutos

Formación: Trabajo Social

Trabajo: Técnico de Servicios a la Comunidad en los Equipos Generales de Orientación Educativa y Psicopedagógica

- **En primer lugar me gustaría conocer los años de experiencia y tu puesto de trabajo actual.**

Yo no trabajo como trabajadora social sino como técnico de servicios a la comunidad a partir del 1996. En la privada como centros de educación especial privados siguen manteniendo los trabajadores/as sociales como tal, pero en la pública pueden ser de otras profesiones y por ello actualmente se llaman técnicos de servicios a la comunidad y pueden ser además psicopedagogos, maestros o educadores.

Se desdibuja el perfil del trabajador social. Hay funciones que tradicionalmente ejercían los trabajadores/as sociales que se siguen manteniendo.

- **¿Cuál crees que la mayor función que realiza el TS en estos equipos?**

Las funciones que realizan van relacionadas con la exclusión y el maltrato a la infancia en todos sus aspectos como negligencia, maltrato, abuso sexual, no se cita el acoso claramente pero estaría relacionado.

No hay una función más importante que otra, ya que considero que son todas importantes.

- **¿Se trabaja en equipo?**

Son tres trabajadores/as sociales, realmente dos completas y 14 orientadores en atención infantil y primaria. En La Rioja hay diferentes Equipos de Orientación, solo uno de Atención Temprana para toda La Rioja.

- **¿Crees que el TS debería realizar más funciones?**

Los propios profesores e orientadores suelen resolver estos temas. Hay funciones que tradicionalmente ejercían el trabajador social que se siguen manteniendo, pero se ha ampliado a una función docente siendo profesor de grados como integración social o animación sociocultural.

- **Has visto algún caso, en casa afirmativo, cuenta alguno para saber cómo se trabaja.**

Si he intervenido en casos, como te he dicho se considera un maltrato a la infancia y además en ocasiones se necesitan recursos externos. En Infantil y Primaria normalmente los casos los suelen resolver los profesores u orientadores.

- **Muchas gracias.**

De nada, espero que te haya servido.