



UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

Título

La intervención desde el trabajo social en los centros educativos: el acoso escolar.

Autor/es

ALBA PURAS GÓMEZ

Director/es

Esther Raya Díez

Facultad

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Titulación

Grado en Trabajo Social

Departamento

DERECHO

Curso académico

2020-21



La intervención desde el trabajo social en los centros educativos: el acoso escolar., de ALBA PURAS GÓMEZ

(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, 2021

© Universidad de La Rioja, 2021

publicaciones.unirioja.es

E-mail: publicaciones@unirioja.es



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Curso: 2020-2021

TRABAJO FIN DE GRADO

LA INTERVENCIÓN DESDE EL
TRABAJO SOCIAL EN LOS CENTROS
EDUCATIVOS: El acoso escolar.

Nombre

Alba Puras Gómez

Tutor

Esther Raya Diez

RESUMEN

Los trabajadores Sociales desarrollan una serie de funciones en los centros escolares que son de vital importancia, ya que intervienen de manera preventiva y asistencial en problemáticas como el acoso escolar. Por ello, en este trabajo se aborda el papel del trabajador/a social en el ámbito educativo, sistematizando su evolución histórica y desarrollando las funciones propias de este en el área a trabajar. Además de realizar una comparativa de los aspectos que componen el acoso escolar, para posteriormente, realizar un cuestionario semiestructurado, con una muestra accidental sobre la temática central del estudio. También se indagará sobre los programas que existen en los centros escolares como forma de actuación y las instituciones y organizaciones que hay a nivel estatal para reducir este problema. La formación específica que tienen los trabajadores/as sociales aportan una serie de conocimientos que han ido adquiriendo en su formación gracias a la metodología de intervención que caracteriza su trabajo como agentes del cambio, convirtiendo a estos en profesionales apropiados e ideales para ejercer en los centros educativos.

PALABRAS CLAVE: Ciberacoso, Trabajador/a Social, Prevención, Intervención educativa, Asociaciones, Agresor, Víctima, Espectador.

ABSTRACT

Social workers develop a series of functions in schools that are of vital importance since they intervene in a preventive and assistance way in problems such as bullying. For this reason, this paper deals with the role of the social worker in the educational field, systematizing its historical evolution and developing its own functions in the area to be worked on. In addition to making a comparison of the aspects that make up school bullying, to later carry out a semi-structured questionnaire, with an accidental sample on the central theme of the study. We will also inquire about the programs that exist in schools as a form of action and the institutions and organizations that exist at the state level to reduce this problem. The specific training of social workers provides a series of knowledge that they have acquired in their training thanks to the intervention methodology that characterizes their work as agents of change, making them appropriate and ideal professionals to work in schools.

KEYWORDS: Cyberbullying, Social Worker, Prevention, Educational Intervention, Associations, Aggressor, Victim, Viewer.

ÍNDICE

1- INTRODUCCIÓN.....	Pág. 7-8
2- OBJETIVOS.....	Pág. 8
3- METODOLOGÍA.....	Pág. 8-10
4- TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO DE LA EDUCACIÓN.....	Pág. 10-17
4.1.La evolución del Trabajo Social en el ámbito educativo en España. ...	Pág.10-12
4.2 Funciones del trabajado/a social en el ámbito educativo.....	Pág. 13-17
5. ASPECTOS CONCEPTUALES DEL ACOSO ESCOLAR.....	Pág. 18-37
5.1. Antecedentes históricos del acoso escolar.....	Pág. 18-20
5.2. Aproximaciones conceptuales.....	Pág. 21-37
• El acoso escolar.....	Pág. 21-22
• ¿Cómo identificar si es acoso escolar?	Pág. 22-23
• Tipos de acoso escolar.....	Pág. 23-25
• Fases del acoso escolar.....	Pág. 25
• Perfiles y roles en una situación de acoso escolar.....	Pág. 26-28
• Factores desencadenantes.....	Pág. 28-29
• Consecuencias.....	Pág. 30-31
• El ciberacoso.....	Pág. 31-32
• Tipos de ciberacoso.....	Pág. 32-33
• Diferencias y similitudes entre acoso escolar y ciberacoso.....	Pág. 33-34
• El ciberacoso en la pandemia de la COVID-19.	Pág. 34-36
• El conflicto.....	Pág. 36-37

6. MARCO NORMATIVO LEGAL DEL ACOSO ESCOLAR	Pág. 37-38
7. PARTE EMPÍRICA.....	Pág. 38-55
7.1. Conocimiento sobre el acoso escolar y del trabajo social en la población.....	Pág. 38-49
7.2. Programas de actuación en los centros educativos.....	Pág. 50-55
8. ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN.....	Pág. 55-63
8.1. Recursos de intervención en el acoso escolar en España.....	Pág. 55-58
8.2. Propuestas de intervención desde el trabajo social en situaciones de acoso escolar.....	Pág. 58-63
9. CONCLUSIONES.....	Pág. 63-64
10. BIBLIOGRAFÍA.....	Pág. 65-68
11. WEBGRAFÍA	Pág. 69-70

INDICE DE TABLAS, FIGURAS Y GRÁFICOS.

- **Tabla 1:** Funciones del trabajador/a social en el ámbito educativo. Pág. 15
- **Figura 1:** Signos y Síntomas sugestivos de maltrato. Pág. 23
- **Figura 2:** El círculo del bullying. Roles en una situación aguda de maltrato..... Pág. 28
- **Tabla 2:** Diferencias y similitudes entre el acoso escolar y ciberacoso. Pág. 34
- **Tabla 3:** Recopilación de preguntas. Pág. 40
- **Gráfico 1:** ¿Quién o quiénes crees que son los protagonistas de una situación de acoso escolar? Pág. 41
- **Tabla 4:** Recopilación de preguntas. Pág. 42
- **Gráfico 2:** ¿Crees que las redes sociales pueden ser utilizadas para hacer daño a otras personas? Pág. 43
- **Gráfico 3:** En relación a la pregunta anterior, ¿Has recibido algún tipo de acoso por Instagram, WhatsApp u otra red social? Pág.43
- **Gráfico 4:** Si alguna vez has participado en situaciones de intimidación hacia tus compañeros/as, ¿por qué lo hiciste? Pág. 44
- **Gráfico 5:** ¿Crees que por las circunstancias de confinamiento frente a la COVID-19 el acoso de estudiantes mediante redes sociales ha incrementado? Pág. 46
- **Gráfico 6:** ¿Conoces los recursos, entidades y organizaciones que se ocupan de intervenir en este tipo de situaciones? Pág. 47

- **Gráfico 7:** ¿Crees que la figura del Trabajador/a Social es relevante en los centros escolares como forma de prevención y de intervención en el acoso escolar? Pág. 47

- **Tabla 5:** Asociaciones según las Comunidades Autónomas contra el acoso. Pág. 56

1. INTRODUCCIÓN

Probablemente, uno de los mayores problemas que existen en el Sistema Educativo Español es el acoso escolar. La violencia escolar siempre ha estado presente en los centros educativos, independiente del nivel de estudios y la situación geográfica de esta. Sin embargo, pese a conocerse en un gran número de países, este termino no se dio a conocer hasta principio de los años 70 en Gran Bretaña, Estados Unidos y Países Nórdicos, donde fue aumentando la conciencia social sobre este tema tan delicado denominado como acoso escolar o por el anglicismo bullying.

Promover la educación, fomentar el respeto y las relaciones entre iguales en el ámbito escolar, es primordial para crear un buen ambiente en las aulas y mejorar los procesos de convivencia, ya que será un factor clave en el desarrollo cognitivo e individualizado de cada alumno, en el que se determinarán los aspectos y comportamientos fundamentales de cada persona. Por ello, la figura del Trabajador/a Social, es de vital importancia, debido a que una de sus labores como profesional es crear herramientas y alternativas que identifiquen los problemas en su origen, aportando soluciones, además de proponer estrategias de prevención frente al acoso escolar, ya que estamos ante un problema multifactorial cuyas soluciones no pueden ser adoptadas únicamente por personal docente.

De esta forma, este Trabajo Fin de Grado se centra principalmente en contextualizar la problemática del tema central; “el acoso escolar”, sistematizando la información necesaria para lograr un entendimiento acerca de este, además de dar visibilidad a las funciones propias del Trabajador/a Social en el ámbito educativo, sobre la importancia de su profesión para prevenir, intervenir y promover un ambiente igualitario dentro de las aulas, creando un espacio justo que permita facilitar el aprendizaje y fomentar la capacidad de trabajar en grupo.

Por tanto, este trabajo, además de tratar los temas anteriores, proporcionará información sobre el proceso de investigación que se ha llevado a cabo para posteriormente, realizar un análisis de los resultados que permita sistematizar la

información de la muestra de personas y posteriormente, añadir herramientas y métodos de intervención que permitan intervenir en esta área.

Finalmente, este estudio está diseñado para impulsar la visibilización de este problema social que no tiene actualmente demasiada relevancia a nivel informativo y que no sólo se localiza en los centros educativos, sino que asimismo se sitúa también a nivel tecnológico debido al uso de las redes sociales, lo que conocemos por Ciberacoso o Ciberbullying.

2. OBJETIVOS

El objetivo general del Trabajo Fin de Grado será visibilizar la figura del Trabajador/a Social en el ámbito educativo en situaciones de acoso escolar.

Se concreta en los siguientes, los objetivos específicos:

- Conocer qué es el acoso escolar.
- Indagar sobre el grado de conocimiento que tiene la población acerca del acoso escolar.
- Identificar los programas y herramientas que se utilizan en los centros educativos en el sistema de acoso escolar.
- Proponer alternativas y mecanismos de actuación desde el trabajo social, frente a las situaciones de acoso escolar.

3. METODOLOGÍA

En cuanto a la metodología de este Trabajo Fin de Grado, se van a llevar a cabo una serie de actuaciones concretas que darán respuesta a los objetivos planteados. En una primera parte, se plantea conocer la problemática y las teorías propias del acoso escolar, para ello se lleva a cabo la revisión bibliográfica a través de bases de datos como Dialnet y de páginas webs como artículos periodísticos, de prensa, etc. Como una segunda parte del proceso metodológico será Indagar y conocer el grado de conocimiento que tiene la población acerca del acoso escolar. Para ello, se elaborará un cuestionario

semiestructurado. Se trata de una investigación cuantitativa con un diseño de tipo transversal, de carácter observacional y descriptivo. Este será de elaboración propia, pero con algunas partes adaptadas en el texto de Jiménez (2007). El maltrato entre escolares (bullying) en el primer ciclo de educación secundaria obligatoria: valoración de una intervención a través de medios audiovisuales. (Tesis doctoral. Universidad de Huelva, Huelva).

Dicho cuestionario, se compone de un total veinte preguntas. Las primeras, comprenderán datos personales como son: la comunidad autónoma, el sexo, edad y el nivel de estudios. Además, se recogen preguntas específicas en relación a la teoría desarrollada anteriormente, para así valorar y analizar el conocimiento de los participantes sobre del acoso escolar, y su experiencia con este; Y por último se hará referencia a una serie de preguntas que recopilen si han sufrido alguna vez acoso escolar a lo largo de su vida y si se han tomado medidas para solventar el problema.

Por otro lado, se valorará la opinión de los participantes acerca de la situación del ciberacoso tras la Pandemia de la COVID-19, que nos hará tener una mayor percepción de la situación actual sobre este tema y se podrá relacionar con el acoso escolar que existe mediante las redes sociales.

Se ha intentado que las preguntas y las respuestas estuviesen sujetas al grado de formalización de manera estructurada. En algunas preguntas se ha presentado un formato de manera cerrada y otras de manera abierta, de tal forma que, en unas podían señalar la opción más oportuna y que representara la situación personal por la que han atravesado o están atravesando. En otras, se daba la opción de exponer brevemente la idea principal e individual, lo cual permitirá extraer también conclusiones acerca de las respuestas que se obtengan.

Respecto al tipo de respuestas cerradas, algunas están confeccionadas mediante el uso de una escala de tipo Likert, con una valoración del 1 al 10. Además de la formulación de otro tipo de preguntas con múltiples respuestas.

En el cuestionario planteado se garantizó la participación voluntaria y anonimato y confidencialidad de los participantes. Los datos se analizaron con la aplicación administrativa de encuestas Google Forms. Además, la encuesta se distribuyó a los

participantes mediante medios tecnológicos como redes sociales, invitando siempre a participar de manera voluntaria.

Por otro lado, como tercera parte de la estructura se consultarán las páginas webs correspondientes a las organizaciones y recursos que intervienen en esta área, además de conocer e identificar los programas y herramientas que se utilizan en los centros educativos en el sistema de acoso escolar. Para ello, se analizará cada una de ellas, diferenciando cada recurso y programa entre sí.

Por último, mediante la relación que se establece como alumna en prácticas en este campo y a través de los conocimientos adquiridos a lo largo de estos años como estudiante de grado de trabajo social, se propondrán alternativas y mecanismos de actuación desde esta profesión para hacer frente a las situaciones de acoso escolar.

4. TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO DE LA EDUCACIÓN.

4.1. La evolución del Trabajo Social en el ámbito educativo en España.

No es muy común escuchar la profesión del Trabajo Social en el ámbito educativo, pero que no sea una de sus áreas más conocidas, no quiere lugar a que no tenga una cabida ni sea de su competencia. El trabajo Social es una profesión que va sufriendo una serie de transformaciones con el paso de los años en todos los aspectos y áreas de intervención, y en el área educacional no iba a ser menos. Por ello, se mostrará cuál ha sido su evolución a lo largo de la historia para posteriormente, entender los apartados en sí.

Se podría decir que el Trabajo Social en el sector educativo comenzó a desarrollarse en Estados Unidos en torno a 1906 cuando desde los centros educativos se percataron de la falta de relación que existía entre la vida familiar y escolar de los alumnos. Los profesores creían que un acercamiento y colaboración entre ambos facilitaría su tarea educativa. En primer lugar, surgió la figura de “los maestros visitantes” que poco a poco fueron sustituyéndose por otros perfiles profesionales como es el caso del TS (Fernández, s.f. citado en Erlac 2017).

Este giro en materia educativa y social, consolida el surgimiento de alternativas para la atención a la pobreza. Los orígenes, por tanto, de llevar a cabo proyectos pedagógicos y crear nuevos recursos sociales, centro de la acción social, tiene su origen en los albores del siglo XX (Ponce de León y Castro, 2014).

Sobre los años 1970 y 1980 se desarrolla la creación del Sistema Educativo dedicado a la Educación especial. Es entonces en la década de los 80 cuando comienzan a funcionar los equipos multidisciplinares, tal y como recogen autores como Casanova, Fernández y Ponce de León (2014) Las primeras intervenciones de los trabajadores sociales en el área educativa en España se desarrollaron en centros de Educación Especial a través de la formación de “Equipos Multiprofesionales”.

Además, con la llegada de la Constitución de 1978, se estableció en su artículo 27, la educación como un Derecho Fundamental, reconociendo la libertad de enseñanza.

Por otro lado, siendo más precisos, es en 1882 cuando el Instituto Nacional de Educación Especial (INNE), contrata a equipos multiprofesionales mediante una orden Ministerial, por el que acceden al Sistema los primeros Trabajadores Sociales, tal y como nos dice El consejo General de Trabajo Social (2007).

Sumado a ello, en 1983, se crea también el Decreto 1174/1983, de 23 de abril, sobre Educación Compensatoria, con el fin de luchar contra la desigualdad ante el sistema educativo en que se encuentran determinadas personas por razón de su capacidad económica, nivel social o lugar de residencia, lo que exige que la política educativa tenga una proyección compensatoria e integradora (BOE, n.112, 11 de mayo 1983.)

Durante la etapa entre los años 1990 y 2002 surgen las leyes orgánicas de educación. Tal y como establecen Castro y Pérez (2017), en un artículo sobre ‘‘El Trabajo Social en el Entorno Educativo Español’’ para la Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales:

También transcurren un conjunto de acontecimientos con incidencias diversas sobre el propio Sistema: se establece el funcionamiento de los Departamentos de Orientación de los Centros de Educación Especial: 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.

También, mediante la Orden de 18 de septiembre de 1990 se concretan las ratios de Intervención Profesional, tal y como lo establece el artículo 3.2. Esto quiere decir que, los Centros que cuenten con un número determinado de alumnos, por ejemplo, de 160 a 180 alumnos/as, podrán disponer de 2 trabajadores sociales. Si los alumnos/as se encuentran en ratios comprendidos entre los 90 y 100, podrán disponer de un trabajador/a social. En cambio, los Centros que tengan un ratio de 70 y 90 alumnos/as, les corresponderá un trabajador/a social pero a media jornada, es decir a 20 horas semanales. Siguiendo este baremo, si tienen entre 40 a 70 alumnos/as, les corresponderá de nuevo un trabajador/a social, pero a 15 horas semanales.

Es entonces en el año 1996, cuando la Dirección General de Centros Escolares presenta la Resolución de 29 de abril, sobre organización de los departamentos de orientación en institutos de Educación Secundaria, que incluye en su artículo cinco funciones a desempeñar por el perfil de PTSC. Prácticamente, en la actualidad, todas las Comunidades implementan en sus Centros Escolares, el perfil de Profesora/Profesor Técnicos/as a la Comunidad (PTSC) *y en algunas llega a convivir a la par con el perfil de Trabajo Social* (Erlac, 2017).

Por tanto, en modo de resumen, los trabajadores/as sociales, comenzaron sus actuaciones en el campo educativo, pero de educación especial. Tras formalizarse la educación normativamente, mediante la instauración de ordenes, leyes y mejoras que establezcan la educación a nivel estatal, proponiéndola como un derecho fundamental y como un acto obligatorio, fue necesario incorporar las acciones asignadas al Trabajador/a Social en los Centros educativos pero dando la oportunidad de incorporarse a dicho ejercicio a otros perfiles profesionales en vez de al trabajo Social, dificultándole acceder a los Centros escolares y ejercer su profesión como tal.

4.1 Funciones del trabajador/a social en el ámbito de la educación.

En la actualidad, cada vez es más común presenciar ambientes de conflicto en los centros educativos, ya que las diferentes situaciones sociales que existen dan lugar a generar conflictos y problemáticas dentro de las aulas y que para poder solucionarlas y prevenirlas, requieran cierta intervención específica y que sea previamente planificada. Por ello, el trabajo social es una disciplina que está plenamente versada para ello. Sí es cierto, que en los centros escolares hay equipos multidisciplinares que se ocupan de este tipo de situaciones, pero que muchas veces no es suficiente debido a la carga de trabajo que presentan.

Autores como Díaz Herráiz y Cañas Beldar (2003), afirman que el trabajador social es una figura que en el sector educativo se encarga de hacer de puente entre el ámbito escolar, el familiar y el social aportando, de acuerdo con el proyecto educativo de centro, elementos de conocimiento de sus alumnos y del entorno sociofamiliar (Díaz Herráiz, en Fernández y Alemán, 2003, pág. 540).

Espinoza, Mateo y De Felipe (1990, pág.68-75) establecen que las funciones que desempeña un trabajador/a social en el ámbito educativo, son las siguientes:

- Detectar y difundir los recursos existentes en la zona de actuación.
- Elaboración del mapa de necesidades y recursos.
- Colaborar en la elaboración de los Proyectos Educativos de Centros, especialmente, en lo relativo a las condiciones socioculturales del entorno y los aspectos sociales y familiares de los alumnos escolarizados.
- Contribuir a la potenciación de la acción tutorial.
- Información y orientación a los padres, en el ámbito de sus funciones.
- Detección y valoración social funcional de alumnos con necesidades educativas especiales.

- Colaborar en la realización de adaptaciones curriculares para los alumnos que lo precisen.
- Facilitar información al profesor tutor en relación a los aspectos sociales y familiares de los alumnos.
- Realización del estudio y valoración social y familiar de los alumnos.
- Derivar y canalizar adecuadamente, según la demanda y necesidades detectadas.
- Apoyo a las familias desestructuradas.
- Orientaciones y pautas de actuación en situaciones problemáticas, individuales o grupales.
- Colaboración en las funciones generales transdisciplinares de los equipos.

Tal y como dicen Fernández y Ponce de León acerca de las funciones de este ámbito laboral: ‘‘Los profesionales de Trabajo Social ofrecen diferentes modelos de intervención social procedentes de marcos teóricos distintos en los que el profesional encuentra un amplio escenario de posibilidades de actuación. Existen numerosos casos que requieren una atención especializada y en los que el trabajador social utilizará sus propios recursos, capacidades, aprendizajes y su motivación para realizar una intervención plural, variada y multidisciplinar’’ (2011, pág. 209)

Asimismo, haciendo de nuevo referencia a Díaz Herráiz, (en Fernández y Alemán, 2003), señala otra serie de funciones del Trabajador/a Social en el ámbito educativo, pero esta vez en comparativa con las anteriores, en función de áreas. Algunas de estas son:

FUNCIONES DEL TRABAJADOR/A SOCIAL EN EL ÁMBITO EDUCATIVO.	AL ALUMNADO	<ul style="list-style-type: none"> - Atender y resolver situaciones individuales - Prevenir situaciones de inadaptación - Atender y resolver situaciones grupales - Comunicar al equipo el diagnóstico social del alumno.
	A LAS FAMILIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar en el desarrollo de programas formativos dirigidos a las familias. - Favorecer las relaciones familiares entre sí y de estas con el centro. - Orientar en temas de evolución y desarrollo infantil, adolescente o juvenil.
	AL CENTRO	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en el establecimiento de unas relaciones fluidas entre el centro y las familias - Colaborar en la elaboración del proyecto educativo del centro, especialmente en lo referente a los aspectos sociales y familiares de los alumnos escolarizados. - Facilitar la información necesaria sobre los recursos existentes en la comunidad, así como sobre las necesidades educativas y sociales, que posibiliten una adecuada planificación educativa.
	AL PROFESORADO	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar al profesorado información de la realidad socio familiar de los alumnos. - Mejorar las relaciones y coordinación con el medio. - Elaborar y difundir materiales e instrumentos que sean de utilidad para el profesorado.
	A LA COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Aportar a la comunidad todos los medios de que dispone para su promoción. - Colaborar con el movimiento asociativo estimulando actividades culturales. - Coordinarse con los servicios existentes para dar respuestas globales e integrales a las necesidades de sus alumnos.

Tabla 1: Algunas funciones del trabajador/a social en el ámbito educativo. (Fuente: Elaboración propia a partir de Díaz, 2003).

En conclusión, los trabajadores sociales, realizan una serie de tareas que son esenciales para este campo y como vemos, podrán ejercer diferentes actuaciones en función del área donde se encuentren, ya sea con el alumnado, con las familias, con el centro educativo, con el profesorado y con la comunidad.

Las intervenciones no se centran sólo en problemas que pueda tener el alumno en temas como el absentismo y el fracaso educativo, también aborda situaciones sociales conflictivas: integración de inmigrantes y colectivos desfavorecidos, drogodependencia, obesidad, anorexia, soledad, clima de convivencia, acoso escolar como forma de violencia, detección de malos tratos y abusos sexuales, entre otros sectores. Con frecuencia, el profesor se encuentra indefenso, considera que estas problemáticas superan ampliamente su responsabilidad. A menudo se espera que el trabajador social aborde la situación conflictiva para que el profesorado pueda dedicarse mejor a la enseñanza, pero no es cuestión de repartir problemas sino de trabajar conjuntamente (Torra, 2009 citado en Castro; Pérez, 2017)

Por otro lado, refiriéndonos al aspecto de educar, autores como Philip H. Coombs (1971) en su obra sobre *“La crisis mundial de la educación”*, estableció una clásica distinción en los tipos de educación, *como formales, no formales y la educación informal*, en los que el Trabajador Social puede ejercer como profesional.

También Colom en 1984, establece estos elementos de educación en formales e informales. Entendiendo los primeros elementos como la enseñanza en todos sus grados creando una estructura escolar del sistema educativo. Por otro lado, en cuanto a los elementos informales, se relacionarían con el resto de las organizaciones y elementos del sistema social. Por lo que, «el sistema educativo abarcaría las actividades educativas que se desarrollan en la familia, en los grupos de parentesco, en el sistema escolar (elemento formal del sistema educativo), en los grupos locales de amigos, en los de edad, en los sexuales, en los estatales, en los de lenguaje, en los religiosos, en los políticos, en los laborales, en los medios de comunicación (*mass media*) en su más amplia extensión, en las clases sociales determinadas, [...], etc.» (Colom, 1984, pp. 142-143)

Como vemos, los elementos formales e informales, son aspectos principales que van ligados al sistema educativo, en los que el profesional del Trabajo Social podrá

desempeñar sus funciones. Haciendo referencia a la educación informal como tal, podemos decir que es un complemento de las anteriores, y que además influye en estas cuando puede. Todos estos elementos, tienen su eficacia cuando se llevan a cabo las actividades educativas en los exosistemas de un individuo, que comprenden sus diferentes micro y macrosistemas.

Por tanto, en cuanto a la educación formal, podemos definir brevemente este elemento como el sistema educativo de manera institucionalizada y ordenada de manera jerárquica en la que se llevan a cabo mecanismos para proporcionar determinados tipos de aprendizaje en subgrupos.

La educación no formal, como bien hemos dicho, corresponde a las organizaciones y a los elementos del sistema social, lo que también puede estar situada en un marco institucional regulado a veces por organizaciones de cooperación internacional o instituciones de carácter privado. En ambos casos se emplean una serie de procesos metodológicos con el fin de garantizar un orden en todas las actividades que se desempeñan fuera del sistema escolar y así desarrollar y potenciar diferentes competencias de aprendizaje en los individuos. Por lo que:

El Trabajo Social se inserta en la dinámica de la educación no formal a través de su presencia en los programas sociales, donde el trabajador social aparece como ejecutor de acciones en marcos definidos desde dichos programas (Bermúdez, 2008).

Por último, haciendo referencia a la educación informal, son los aprendizajes que un individuo adquiere a lo largo de su vida en función de su desarrollo cognitivo en los que adquiere habilidades, y conocimientos y experiencias y mediante interactúa con el entorno. Un tipo de educación que, de manera involuntaria, el ser humano adquiere en función de desenvolverse en el medio.

5. ASPECTOS CONCEPTUALES DEL ACOSO ESCOLAR.

5.1. *Antecedentes históricos del acoso escolar.*

El acoso escolar ha estado siempre presente en todas las generaciones educativas, de hecho, con el paso del tiempo, se le ha dado más repercusión social debido al incremento de este y a sus graves repercusiones en el desarrollo de la persona que lo sufre, pero no es entonces hasta 1959, año en el que se promulga la Declaración de los Derechos del Niño, aprobada por todos los Estados Miembros de la ONU.

Samaniego (2013) Desde la antigüedad la violencia estaba implícita en el método educativo, partiendo de la creencia de que “la letra entra con sangre”, frase que nace en la Edad Media y que traduce la concepción que guiaba los procesos educativos en aquellas épocas.

Autores como Jean Piaget y Lev Vygostky, influyen en los nuevos paradigmas educativos. Lugones y Ramírez (2017) afirman:

“Así surge el constructivismo que introduce la idea de que el sujeto construye sus propios conocimientos y el docente es un facilitador. Este método se opone a la idea tradicional prevaleciente en la historia de que el docente es una autoridad incuestionable y el estudiante, un simple receptor de conocimientos”.

Este fenómeno comenzó a estudiarse en diferentes países, sobre todo en Europa, con el fin de dar relevancia y conocimiento en la sociedad para erradicar el acoso escolar. Fue entonces sobre los años setenta cuando Heinemann, médico sueco comenzó a estudiar este fenómeno en sus alumnos, describiendo sus características y empleando el término “mobbing”.

Precursores como Dan Olweus, publica su obra relacionada con este fenómeno data de 1978 con el título de *“La agresión en las escuelas: Los bullyies y niños agresivos”* y señala tres características básicas: "es intencional, es repetitivo y existe un desbalance de poder."

De hecho, durante unos años, estos esfuerzos se circunscribieron en Escandinavia. No obstante, a finales de la década de los 80 y de los 90 el maltrato escolar entre los estudiantes atrajo la atención de diferentes países como Japón, Gran Bretaña, Holanda, Canadá, Estados Unidos y España (Olweus 1993)

Otro dato histórico, que podemos destacar sería el que Serrano (2006) señala en Estados Unidos, ya que existen altas tasas de delitos que ponen en peligro la vida de otros y que, desde principios de los años 90, la violencia ejercida por los escolares de EE. UU., comenzó a ser considerada como el mayor problema al que se enfrentaban las escuelas estadounidenses.

Además, Monelos (2015), hace referencia a lo que autores como, Blaya y Ortega (2006) señalan que la Comisión Europea comenzó a impulsar seminarios, conferencias y proyectos para la identificación del problema y promover la prevención de este. En el seno de esta preocupación surgió el Observatorio Europeo de la Violencia Escolar, fundado en 1998 y la creación de la Revista Virtual International Journal of Violence and School.

Sin embargo, en otra parte del mundo como en el continente asiático, el impulso sobre esta problemática no se dio hasta comienzos del siglo XXI y que, junto a ello, se han planteado unas formas de intervención muy eficaces. En este sentido, en Japón concretamente, tras la aplicación de programas con el respaldo del gobierno, se ha producido una disminución del acoso escolar en esta última década, señalan Reyzábal y Sanz (2014) (citado en Monelos, 2015).

Un dato informativo acerca de la violencia a nivel Mundial nos servirá para analizar en qué punto se sitúa el nivel de violencia, tal y como afirman Lugones y Ramírez (2017):

“La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud del año 2002, declaró la violencia uno de los principales problemas de Salud Pública en todo el mundo”.

No obstante, aunque se hayan empezado a tomar medidas para paliar este problema desde sus primeros estudios, en la actualidad sigue habiendo bastantes casos de acoso escolar, concretamente España, se sitúa en el número 6 de los países con más acoso escolar, así lo establece la OCDE y la ONG Internacional Bullying Sin Fronteras en su estudio Mundial sobre Bullying o Acoso Escolar.

Según otro estudio, pero esta vez elaborado por la fundación ANAR en 2017, las consecuencias del acoso escolar continúan siendo patentes en el ámbito social de las víctimas, ya que el 57,5% ha perdido amigos o están solos desde que comenzaron a sufrir *bullying*. El 83,6% consigue tener vínculos de amistad fuera del colegio. (El País, 2020).

En paralelo, la asociación de NACE, No al Acoso, Escolar, ha elaborado nuevas investigaciones que recogen datos más actualizados tras la pandemia de la COVID-19, de hecho, Sonia Crespo periodista, tras realizar una entrevista a la presidenta de dicha Asociación dice que *“1 de cada 5 niños escolarizados sufre bullying en España y sólo el 15% de las víctimas se atreven a contárselo a familiares o profesores”*.

También trata datos sobre el perfil de los participantes, pero adquiriendo los roles de observadores, destacando que *“8 de cada 10 jóvenes han presenciado en alguna ocasión una situación de acoso escolar. Frente a ello, 1 de cada 5 personas que han presenciado bullying, se mantuvieron al margen”*.

Por ello, como alternativa y para dar más voz a este fenómeno, se establece el 2 de mayo como el día Internacional contra el bullying o contra el Acoso Escolar, un impulso llevado a cabo por varias asociaciones especializadas contra el acoso escolar, que posteriormente la UNESCO aprobó este acontecimiento para los 189 países que la componen, con el fin de luchar para concienciar a la población sobre los riesgos que conllevan y la realidad que muchas veces no.

5.2. *Aproximaciones conceptuales*

- *El acoso escolar.*

Llevando a cabo una aproximación conceptual acerca del acoso escolar podemos destacar la siguiente definición elaborada alrededor de la década de los 80, sobre uno de los pioneros y especialistas en el tema “Un estudiante es acosado o victimizado cuando está expuesto de manera repetitiva a acciones negativas por parte de uno o más estudiantes” (Olweus, 1986, 1993)

Otra definición más ajustada es la que proporciona el psicólogo clínico y educativo, Catedrático de Psicología y Pedagogía, Andrés González Bellido (2016), ya que define el acoso escolar como una forma de violencia entre iguales de forma reiterada y sistemática, sobre una misma persona, que hace daño (victimización) y está hecha con la intención de hacer daño. Abarca cinco grandes apartados: Exclusión social, agresiones verbales, físicas, amenazas, y las de carácter sexual, e incluye los tres ámbitos de la violencia, el emocional, físico y psicológico.

Esta violencia que sufren los niños, las niñas y adolescentes en el mundo educativo, tiene repercusiones negativas, a veces traumáticas, en su bienestar, su desarrollo y en el ejercicio de sus derechos.

El acoso escolar es un tema delicado, en la que la víctima se siente completamente anulada y busca la manera de salir o evadirse. Hernán Morales Buestan & Pindo Roldán (2014) nos dicen:

No hay que olvidar que para algunos adolescentes que reciben diariamente burlas (descalificaciones, humillaciones, golpes, de cualquier tipo por parte de un compañero que les hace sentir que la escuela es un lugar de tortura) la única salida del permanente terror al que son sometidos es “desaparecer”.
(p.39)

Pasar por desapercibidos, intentar huir de las situaciones diarias y continuadas con el fin de poner fin al problema es la única alternativa que ellos ven y la más fácil. La

Asociación Española para la Prevención del Acoso Escolar (A.E.P.A.E), establece este término en su página web como: “El acoso escolar es cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido entre escolares de forma reiterada, tanto en el aula como a través de las redes sociales.

- ***¿Cómo identificar si es acoso escolar?***

Cuando hablamos de acoso escolar normalmente sabemos relacionar una serie de características en función del rol de cada uno, pero haciendo una sistematización de las diferentes señas podemos decir las siguientes que definen al *acosador*:

El acosador es una persona que necesita tener el control sobre otra persona para sentirse poderoso y obtener un reconocimiento por parte de los demás, por lo tanto, será imprescindible observar y analizar los comportamientos de este tipo de alumnos.

Generalmente, si observamos día a día las actitudes y comportamientos de la víctima, tal vez podamos deducir que está siendo acosada.

(Armero, Bernardino y Bonet, 2011) apuntan que *la víctima* puede presentar un rango amplio de problemas generalmente encuadrables en los trastornos de ansiedad: fobia escolar o social, crisis de angustia, trastornos de apetito y de sueño (pudiendo llegar al trastorno de estrés postraumático).

Además de estos conflictos emocionales, la víctima con el paso del tiempo puede desencadenar otra serie de problemáticas aún más delicadas y serias como por ejemplo cuadros depresivos e incluso pensamientos suicidas o peor aún, la actuación de ello.

Debido a todas estas dificultades individuales, es completamente normal que el rendimiento escolar de la víctima decaiga progresivamente. Además, una clara evidencia de que el afectado esté sufriendo acoso escolar es si hay síntomas de absentismo. En el siguiente cuadro podremos ver algunas de las señales que puede presentar un alumno con esta problemática:

- Somatizaciones (por la mañana se encuentra mal, tiene dolor de cabeza, de tripa...; en la escuela dice que no se encuentra bien y pide que le vayan a recoger...)
- Cambios de hábitos (hace "pellas", no quiere ir a la escuela, quiere que le acompañen o cambia la ruta habitual, no quiere ir en el transporte escolar, no quiere salir con los amigos...)
- Cambios en la actitud hacia las tareas escolares (baja el rendimiento académico)
- Cambios de carácter (está irritable, se aísla, se muestra introvertido, más arisco, angustiado o deprimido, empieza a tartamudear, pierde confianza en sí mismo)
- Alteraciones en el apetito (pierde el apetito, o vuelve con hambre porque le han quitado el bocadillo o el dinero)
- Alteraciones en el sueño (grita por la noche, tiene pesadillas, le cuesta dormirse o se despierta muy pronto...)
- Vuelve a casa regularmente con la ropa o el material roto. Tiene moratones, heridas o cortes inexplicables
- Empieza a amenazar o a agredir a otros niños o hermanos menores
- Rehúsa decir por qué se siente mal e insiste en que no le pasa nada. Da excusas extrañas para justificar todo lo anterior
- En casos graves puede llegar a tener ideaciones o a realizar intentos de suicidio

Figura 1: Signos y Síntomas sugestivos de maltrato (Armero, Bernardino y Bonet, 2011).

- ***Tipos de acoso escolar***

“Existen muchos tipos de acoso escolar o bullying que son utilizados por los bullies o acosadores para extorsionar a sus víctimas, estos pueden ser: físico, social, psicológico, verbal, raciales, sexual entre otros. “No todos los bullies tienen el mismo estilo: algunos usan la fuerza física y molestan hasta llegar al acoso mediante golpes, patadas o empujones; otros en cambio, no lo hacen tan abiertamente son más reservados y manipuladores y tratan de ejercer control mediante la persuasión y la mentira”. Rodríguez (citado en Tipos de acoso escolar entre pares en el Colegio Nacional Mixto Miguel Merchán Ochoa, 2014)

Collell y Escudé (2002), establecen concretamente los siguientes tipos:

1. El ***maltrato físico***, *identificado por ser* el que va destinado a dañar la integridad física de la persona. Generalmente podemos diferenciar dos tipos, el directo y el indirecto. El primero sería pegar, abusar, amenazar a la víctima, en cambio el segundo se referiría a esconder, robar o romper objetos personales de la misma.

2. El **maltrato verbal** es aquel que se produce a través de las palabras, faltando al respeto y menospreciando a la víctima en público, sobre todo, poniéndola en ridículo. Este tipo de maltrato también podemos clasificarlo en dos tipos diferentes; de forma directa, que sería reírse en la cara de la víctima, poner mote o humillarla y por otro lado, de forma indirecta que sería propagar falsos rumores, criticarlo para así conseguir un desplazamiento del resto hacia ella. Según Álvarez García (2010) el tipo de violencia más habitual es la verbal (citado en Ruiz, Riuró y Tesouro, 2015, p. 348)

3. La **exclusión social**. Este tipo de acoso escolar tiene como fin dejar de lado a la víctima, proporcionándole soledad, excluyéndola de cualquier grupo de compañeros y hacer que se sienta aislada. Aquí también podemos clasificar este tipo de acoso de forma directa e indirecta. El primero sería negarle la oportunidad a jugar o a participar en cualquier juego o actividad; y la segunda sería ignorar a la víctima, hacer como si fuese invisible.

4. El **maltrato mixto**, como bien indica el término, sería combinar el maltrato físico y el verbal. En este tipo de maltratos suele estar presente las acciones de amenazar u obligar a la víctima a hacer cosas en contra de su voluntad.

Además, no podemos olvidar uno de los conceptos anteriormente citado, ya que también es otro tipo de acoso que muchos jóvenes utilizan para atacar de manera distante mediante las redes sociales, ‘**el ciberbullying**’.

Este otro tipo de acoso escolar también podemos clasificarlo en varios tipos como los anteriores. ‘A este respecto, Willard (2006) establece una tipología, proponiendo ocho tipos principales de conductas de acoso clasificadas según la acción realizada por el agresor: a) envío de mensajes ofensivos, increpaciones, ridiculizaciones o material pornográfico no deseado; b) envío de mensajes amenazantes y coacciones; c) difusión entre terceros de rumores difamatorios sobre la víctima; d) difusión entre terceros de información confidencial sobre la víctima o de imágenes degradantes; e) sonsacamiento de información confidencial de la víctima, haciendo que la difunda entre terceros; f)

exclusión deliberada de la víctima en redes sociales; g) comunicación con terceros haciéndose pasar por la víctima para dejarla en evidencia; h) discusión airada en conversadores online, con descalificativos y agresividad verbal”. (Citado en Buelga y Pons, 2012, p. 92).

- ***Fases del acoso escolar.***

Autores como Rodríguez (2004) clasifica el bullying en varias fases, concretamente en tres:

- En esta primera fase los “**Motes**” Inconscientes al estigma. - Cabe mencionar que la víctima escogida por el bully no siempre es un chico débil, inseguro de baja autoestima, sino todo lo contrario se trata de un chico bien adaptado y sin problemas de inseguridad. Para un adolescente no saber cómo defenderse de los “motes” no saber cómo comportarse cuando los demos le insultan por ejemplo “gordo”, genera en él un estado de ansiedad tan poderoso que no le permite estar relajado manteniendo un grado alto de estrés demostrando un extraño cambio en su comportamiento (se lo observa más inhibido y con temor). (Hernán Morales Buestan & Pindo Roldán, 2014, p.39).
- En la Segunda, “**Acoso**”, es la fase propiamente dicha como tal. Es cuando el acosador de manera programada planifica acosar a la víctima de manera física o verbal, con la intención de dañarla. Aquí el acosador comenzará a crear un rechazo hacia la víctima, no sólo de manera individual, sino que también intentará crear un grupo que le acompañe, lo que conocemos como “espectadores”.
- En la tercera y última fase, “**aislamiento**” La víctima se siente realmente intimidada con miedo e inseguridad. Generalmente las personas que han sufrido acoso, en esta fase presentan un estado emocional con la autoestima baja. No sabe qué hacer o qué alternativas tomar, por lo tanto, cree que aislarse es la mejor solución para que no vuelva a pasar.

- ***Perfiles y Roles en una situación de acoso escolar.***

Es necesario diferenciar los diferentes protagonistas que existen en una situación de bullying, estos son (Collell y Escudé, 2002):

- **“El agresor”**: No siempre actúa sólo, la mayoría de las veces el agresor intenta buscar apoyo del resto del grupo para fortalecerse. ‘Participar como agresor en situaciones de maltrato permitía predecir una baja percepción de competencia académica por parte del propio estudiante y la obtención de bajas calificaciones’ Ma (citado en Ruiz, Riuró y Tesouro, 2015, p.349)

En esta categoría podremos establecer dos tipologías según Collell y Escudé (2002): 1) la predominantemente dominante, con tendencia a la personalidad antisocial, relacionada con la agresividad proactiva, y (2) la predominantemente ansiosa, con una baja autoestima y niveles altos de ansiedad, vinculada a la agresividad reactiva. Algunas de las características más significativas de este rol pueden ser:

- Identifica rápidamente las vulnerabilidades de su víctima.
- La mayoría de las veces el perfil del acosador suele ser alguien que tiene problemas de violencia familiar.
- Carece de habilidades sociales y no tiene empatía.
- Suele ser una persona con la autoestima baja, controladora e impulsiva.
- Dificultad para seguir y obedecer las reglas.

Además, es interesante relacionar los diferentes tipos de agresores con y los trastornos específicos de conducta, como, por ejemplo, el Trastorno por Déficit de Atención (TDAH). Es el trastorno psiquiátrico más común entre el grupo de agresores, especialmente en el subgrupo de agresores/víctimas; estos suelen ser altamente rechazados por sus iguales porque son molestos e irritantes, pueden tener un pobre funcionamiento académico y presentan una conducta estable y bastante extrema Kumpulainen y Schwarz (Citado en Collell y Escudé, 2007).

Otro grupo, estaría representado por los alumnos que presentan Trastornos de Conducta, caracterizados por un inicio precoz de las conductas agresivas, compartirían algunos rasgos con los agresores/víctimas, (falta de autorregulación y control emocional) así como una tendencia a desarrollar una personalidad antisocial en la edad adulta (Olweus, 2001).

- **“La víctima”**: Es realmente la afectada y en la mayoría de los casos se siente sola y aislada. Suele presentar una autoestima baja, nerviosismo constante. Hay una serie de factores que pueden multiplicar las posibilidades de sufrir acoso como discapacidad física, pertenecer a minorías étnicas o sociales... Aunque cualquier alumno puede convertirse en blanco de los ataques.

Existen diversos tipos de víctima: (1) la víctima clásica, ansiosa, insegura, débil, con poca competencia social, (2) la víctima provocativa que presenta un patrón conductual similar a los agresores reactivos, con falta de control emocional y que según los factores contextuales puede asumir el rol de agresor-víctima y (3) la víctima inespecífica que es aquella persona que es vista como diferente por el grupo y esta diferencia la convierte en objetivo. Esta última es la tipología más común. (Collell y Escudé, 2002, p.10).

En cuanto a este perfil, suele ser una persona que tiene dificultad para relacionarse socialmente. (Armero, Bernardino y Bonet, 2011) nos dicen que, según diversos autores, la víctima no suele ser popular. Es habitualmente tímido, introverso, con una personalidad débil o algún rasgo físico diferente hacia el cual pueden ir dirigidas las burlas.

- **“Los espectadores”**: Algunos muestran una actitud inquieta ante las malas actuaciones, mientras otros participan en el acoso y esto hace que sus actuaciones afecten de manera negativa a la víctima, ya que el grado de ataque es mayor.

Quintana, Montgomery y Malaver (2009) distinguieron tres tipos de espectadores: “ 1) prosocial, observador y cooperador con la víctima, 2) indiferente culpabilizado, observador pasivo-evitativo y amoral, y 3) consentidor con el agresor El bullying es un

fenómeno social que no sólo afecta a sus protagonistas” (citado en Ruiz, Riuró y Tesouro, 2015, p.349)

Por último, para abordar un tema como este es necesario que el profesional pueda identificar qué tipo de rol desempeña cada individuo en su debido momento. Por ello Dan Olweus elaboró un esquema para posteriormente a la identificación del rol poder llevar a cabo una intervención efectiva.



Figura 2: El círculo del bullying. Roles en una situación aguda de maltrato. Olweus (citado en Collell y Escudé, 2007).

- **Factores desencadenantes**

No obstante, habrá unas causas más significativas que engloben los factores desencadenantes de esta problemática:

- **Factores de conducta individual.** Las características individuales que definan el comportamiento de la persona y su carácter, incluso por valores genéticos. Por ejemplo, en cuanto al agresor: hay personas que de por sí les gusta dominar sobre otras. Sin embargo, hay otras características que van ligadas con los comportamientos de la víctima como, por ejemplo: ser inseguro en sí mismo/a, ser dócil, etc.
- **Factores psicosociales.** Aquí podemos relacionarlo con el modelo de Bronfenbrenner, que hace una relación del individuo con todos los modelos

sociales en los que se desarrolla este. El individuo, se comportará en función de cómo lo hagan sus sistemas sociales; microsistema, mesosistema, exosistema, macrosistema ya que a partir de ellos se determinará el comportamiento y conducta de él.

- **Factores familiares:** En el ámbito familiar, la presencia de violencia entre los componentes puede ser uno de los orígenes de la violencia en las escuelas. Esa situación puede generar un comportamiento agresivo en los niños y llevarlos a la violencia cuando sean adolescentes. Además de eso, las tensiones familiares, la mala educación, problemas matrimoniales, la situación socioeconómica o la mala organización en el hogar, también pueden contribuir a que los niños tengan una mala conducta en un futuro.
- **Factores Interpersonales y grupales.** Desde este factor, se tendrá en cuenta la manera que tiene un individuo de relacionarse con otro/s en la escuela. Es decir, si empieza a crearse grupos de amigos, etc.
- **Factores sociales y culturales:** Estos dependerán del estatus social del individuo, de la clase social a la que pertenezca y sobre todo de las creencias, valores que tenga.
- **Factores de protección.** Para Olweus, los padres sobreprotectores generan niños dependientes y apegados a ellos, que son más vulnerables, pero en ocasiones esto puede ser el efecto del acoso (citado en Armero, Bernardino y Bonet, 2011, p.665).

En base a todo esto, las causas del acoso escolar se sitúan en unas bases primarias, como son los modelos educativos y que son día a día una referencia directa para ellos. Por lo tanto, una educación y unos sistemas sociales con ausencia de valores, de límites y de reglas de convivencia, hacen que la violencia esté más presente en el día a día de esos individuos y que posteriormente lo acaben mostrando en las aulas.

- **Consecuencias**

Las consecuencias del *bullying* pueden desencadenar en problemas bastante importantes y graves, de hecho, pueden dejar secuelas a lo largo de la vida de las víctimas. Por ello, es importante que todas las personas entiendan qué es el *bullying* y cómo se puede prevenir. Moreno (2007) afirma que este fenómeno genera daño a todos sus participantes, es decir a los implicados en él, ya sea víctimas o agresores o a veces en el perfil que desempeñan algunos agresores victimizados.

No todos los casos de acoso escolar son iguales, algunas consecuencias pueden ser mayores o peores en función de su grado. Entre las consecuencias podemos destacar las más comunes en función de tres áreas:

- **En salud:** afecta de manera física como psicológica. En este caso las consecuencias más graves las sufren las víctimas ya que las que mas repercusión tienen tras ciertas conductas del acoso. A nivel psicológico pueden desarrollar problemas de estrés, trastorno de ansiedad generalizada, odio consigo mismo y rechazo, problemas de autoestima (a veces provocando consigo problemas de Trastornos alimenticios como anorexia o bulimia nerviosa), depresión, infelicidad, desconfianza en uno mismo y en lo peor de los casos pensamientos suicidas. Las personas agresoras también suelen compartir algunas características con la víctima, pero de manera diferente. En cuanto a las consecuencias de manera física, si la víctima suele ser el centro principal de palizas y de golpes, puede presentar contusiones y heridas.
- **A nivel social:** provoca dificultad de integración en los grupos y rechazo a la hora de relacionarse en la víctima. Aislamiento y pérdida de capacidad de adaptación y de las habilidades comunicativas. A veces, se puede dar que las consecuencias en determinadas personas sean de alteración de la conducta, y desconfianza hacia el resto.
- **A nivel académico:** Ambos participes del acoso se ven afectados, e incluso los espectadores debido a la repercusión que tiene ver actos violentos dentro de las aulas, genera estrés ansiedad y pérdida de concentración. Pero si nos referimos a

las víctimas, suelen presentar un claro indicio de abandono y fracaso escolar, debido a la desconcentración y el resto de las consecuencias psicológicas que arrastra y que repercuten en esta área. También por la poca motivación de acudir a la escuela, ya que es un lugar donde prefiere no acudir, surgiendo así en la mayoría de las veces absentismo. En cuanto al agresor, también presentan consecuencias de fracaso escolar y bajo nivel académico.

- ***El ciberacoso.***

El acceso a las nuevas tecnologías da lugar a herramientas de comunicación como son las redes sociales, beneficiosas para facilitar la interacción entre las personas, pero muchas veces, dañinas si se emplea con fines negativos y dañinos. Lo podemos definir como el empleo de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones para incordiar, intimidar, rechazar o agredir de manera intencionada a otra persona o a un grupo de personas. No solo puede aparecer entre alumnos o compañeros del mismo centro sino que también puede ir más allá (Ferro, 2013)

Por lo general, la mayoría de los investigadores señalan que:

Es una agresión intencional y repetida que ocurre a través de medios electrónicos.

Sontang, Clemans, Graber y Lyndon (citado en Bullying y ciberbullying: su relación con los problemas emocionales y la personalidad, 2018).

Estos tipos de ataques a través de las nuevas tecnologías y del uso de las redes sociales como por ejemplo Instagram, WhatsApp, Facebook, Twitter, etc. Proporcionan un acceso sencillo para socializarse, pero a la vez también facilitan el paso a aquellos que pretenden agredir de manera intencionada y repetida a alguien con el objetivo de causar daño. Otros autores han afirmado lo siguiente:

Este nuevo tipo de maltrato entre adolescentes ocurre en una sociedad en la cual las tecnologías tienen un papel cada vez más central en la mayoría de las actividades de la vida cotidiana, y cuyos jóvenes han crecido en un medio

relacional marcado por la tecnología. Li, 2006; Oblinger y Oblinger, 2005; Tokunaga, 2010 (Citado en Agresiones entre adolescentes a través del teléfono móvil y de internet, 2012)

- ***Tipos de ciberacoso***

Además, Kowalsky, Limber y Agstston (2010), mencionan en su libro *Cyber Bullying, el acoso escolar en la era digital* a Nancy Willard (2006), abogada y directora del Center for Safe and Responsible Internet Use, que establece diferentes tipos de conductas o de acoso por redes, estos son:

- ***Insulto electrónico:*** reacción agresiva y escrita mediante el intercambio de palabras crueles entre dos o más personas mediante redes sociales.
- ***Hostigamiento:*** conductas repetidas hacia una misma persona buscando incomodarla, generando alteraciones con el fin de desestabilizar su equilibrio emocional.
- ***Denigración:*** acto despectivo hacia otra persona proporcionando información de esta, mediante redes sociales al resto de personas. Por lo general, la información suele ser falsa.
- ***Suplantación:*** en esta conducta el acosador realiza la acción de reemplazar la identidad de la víctima, es decir se hace pasar por el acosado. De esta forma, puede acceder al contenido de la víctima fácilmente y publicar contenido de manera directa.
- ***Desvelamiento y sonsacamiento:*** es el acto de revelar información es la información de la víctima, por lo general comprometida. En este tipo de conductas, el acosador tiende a manifestar un comportamiento embaucador para conseguir información personal de la víctima y así poder relevarla.

- ***Exclusión y ostracismo:*** esta conducta trata de desplazar a una persona de su propio vínculo social. Este tipo de rechazo se suele dar en una red social en la que se necesita una cuenta y contraseña concreta para poder acceder, negando el conocimiento de estas a la propia víctima para excluirla. En el ostracismo, se recogerían las conductas que se llevan a cabo para ignorar a una persona, no contestando a sus mensajes ni correos proporcionando así una impresión de desprecio para la persona que los sufre.
- ***Ciberpersecución:*** se refiere al empleo de las comunicaciones electrónicas de redes para localizar a la otra persona mediante conversaciones persistentes, continuas y amenazantes.
- ***Paliza feliz:*** esta conducta, muy habitual en este tipo de situaciones debido al fácil acceso de las tecnologías que hay en pleno siglo XXI, se da cuando un grupo de personas, por lo general adolescentes, graban a la víctima mientras otros le causan daños, se meten con ella o le propician una paliza.

No podemos olvidar, que este tipo de ataque es más accesible que el que ocurre dentro de los centros escolares, ya que el acosador tendrá en cualquier momento un acceso online con el que podrá importunar más fácilmente. Además, este tipo de acoso es mucho más difícil de detectar, ya que no es visible para todos.

De igual manera, como a continuación veremos, el bullying o acoso escolar comparte con el ciberbullying una multitud de elementos y características fundamentales, pero se diferencia del maltrato tradicional de otros que le hacen peculiar. Diferenciamos aquellos que afectan a las relaciones interpersonales, los que afectan al plano intrapersonal, los que se manifiestan en el clima del grupo, y los que aporta el propio contexto en el que se desarrolla el ciberacoso (Avilés, 2013).

- ***Similitudes y diferencias entre acoso escolar y ciberacoso.***

El acceso y manejo de las TIC para los adolescentes, e incluso los más jóvenes, genera una serie de consecuencias que generan problemas dentro de las aulas y fuera de ellas a nivel individual y a nivel social. Esto supone un incremento del problema para el individuo que sufre acoso escolar dentro de las aulas (la víctima) ya que, cuando salga

del centro educativo, los acosadores tendrán un fácil acceso para continuar con su objetivo y desempeñar las conductas reiteradas.

A continuación, es necesario identificar cuáles son las diferencias entre ambos acosos y las similitudes que ambos comparten.

	ACOSO ESCOLAR	CIBERACOSO
DIFERENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Sujeto al entorno y medio escolar mediante espacio físico. - Los espectadores suelen ser cercanos al centro educativo. - Se sabe la identidad del acosador, por lo que el contacto es directo. - Surge en momentos determinados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediante redes sociales y dispositivos tecnológicos independiente de hora y lugar. - Gran amplitud de espectadores. - La identidad es anónima. - Las agresiones son reiteradas y con más frecuencia debido a la rapidez y facilidad de propagar información.
SIMILITUDES	<ul style="list-style-type: none"> - Conductas violentas - Intencionalidad - Desequilibrio del poder. - Las conductas se repiten de manera constante. - Siempre suele haber una persona que ejerce como líder. 	

Tabla 2: Diferencias y similitudes entre el acoso escolar y ciberacoso.

Fuente: Elaboración propia a partir de Galván y Vázquez, M.P, 2017

- ***El ciberacoso en la pandemia de la COVID-19.***

La situación tan compleja que la COVID-19, ha traído consigo aspectos negativos que han impactado en gran parte de la población en forma de estrés, ansiedad, incertidumbre, angustia... por no hablar del miedo y malestar que ha causado la crisis sanitaria, pero si a estos aspectos le sumamos que en ciertas personas el ciberacoso o cyberbulling ha supuesto un aumento notable de incidencia, la situación para esta, en conjunto a todo termina de ser un infierno.

Con el confinamiento es normal que las personas tengan más tiempo libre y puedan acceder más a los contenidos digitales, y más cuando vivimos en plena era digital, informatizando cualquier aspecto básico del día a día que esté diseñado para funcionar mediante una App en cualquier dispositivo móvil, mismamente un aspirador.

Por ello, acceder a este tipo de dispositivos, permite comodidad y la utilización de redes sociales, además de facilitar la comunicación entre las personas es la vez entretenido pudiendo visualizar el contenido que desees, pero el mal uso de estas puede general un impacto aún mayor que en las aulas, en las víctimas que sufren de manera directa acoso escolar.

Las técnicas de este acoso han pasado a un nuevo escenario, poniéndose en práctica en los chats de grupo, en los que se encuentran compañeros u amigos de la misma clase. Ignorando, despreciando e insultando a algunos alumnos o incluso hacer el vacío, para acabar expulsándoles del chat es una forma de comenzar a llevar a cabo esta práctica.

De hecho, tal y como dice Europa Press (2020) en uno de sus artículos:

El ciberbullying, que aumentó durante el confinamiento, sigue en auge con la vuelta a las clases. La COVID-19, se ha convertido en un elemento más para ejercer la violencia en la escuela. Entre las formas de acoso, está desde crear perfiles falsos en una red social para mofarse de alguien, para lanzar amenazas e insultos, hasta para publicar de manera indebida datos personales o difundir información difamatoria, cuenta la psicóloga.

Para la persona agresora o que suele tener este tipo de conductas tan incívicas con sus compañeros, la accesibilidad a las redes sociales por las circunstancias pandémicas, sin limitación y control de horario, y sin tener un “guardián” que visualice y controle estas actitudes tan expuestas y delicadas como son los profesores dentro de los centros escolares, han supuesto un beneficio para el/ella, aumentando así su tiempo de uso en ellas para realizar su cometido.

Por el contrario, para algunas de las personas que sufren este acoso, ha supuesto algún beneficio, ya que los maltratos físicos que sufren dentro de los centros no están,

ya sólo se generan vía online, y si a este o esta le genera malestar, puede dejarlo de lado y centrarse más en llevar a cabo una buena convivencia familiar, fortaleciendo el núcleo con actividades grupales, centrarse en los estudios y mejorar el rendimiento académico, o mejorar su estado de ánimo ya que quizá no le genere tanta ansiedad llevar a cabo las clases educativas de manera telemática.

En cambio, lo que importa es la vuelta a las aulas después de esta situación, ya que según relata Diana Díaz, psicóloga de la Fundación ANAR: “Si entre marzo y junio de 2020, el ciberacoso ya estuvo muy presente, ahora, según advierte Díaz, se ha quedado como una tendencia. El ciberbullying vino con fuerza en la pandemia y se ha quedado como escenario alternativo”.

- ***El Conflicto.***

Podemos relacionar el conflicto como una situación implícita que surge a raíz del acoso escolar y del ciberacoso. Por ello, realizaremos un breve recorrido teórico. Aportando otras definiciones más sustentadas y técnicas, podemos decir que tal y como establece Touzard (1980,75): “el conflicto es una situación multidimensional que debiera ser estudiada como tal en una perspectiva multidisciplinaria”.

Por otro lado, el autor Romero (2020) en su libro sobre la *Teoría y práctica de la mediación intercultural: Diversidad, conflicto y comunidad*, hace el siguiente apunte sobre el este concepto:

“Existe una relación dialéctica, de práctica identificación, entre cambio y conflicto: el conflicto produce cambios, y todo cambio implica cierto grado de conflictividad. las teorías del cambio y del conflicto van ligadas, remiten las unas a las otras: según qué teoría del cambio sociocultural se asuma, así se conceptualiza conflicto”.

Autores tan conocidos como es el caso de Johan Galtung (1980), gracias a su publicación sobre *La Teoría de conflictos*, implica las nociones de las tres “R”, *Reconstrucción, Reconciliación, Resolución*, presentando estas como los elementos

principales de reconstruir el conflicto, comentando una cohesión mediante la potencialidad de las habilidades y capacidades individuales.

Parafraseando una definición que hace Concha en la investigación realizada en 2009, sobre la obra del mismo autor, es la siguiente:

“La violencia genera traumas y una forma de superar un trauma, tanto en la víctima como en el autor, es justamente posibilitar la construcción o reconstrucción de las relaciones. Este proceso se puede dar cuando las partes deciden salir de los límites estrechos del conflicto y, mirando más alto, se ponen unas metas comunes más elevadas. Un ejemplo de esto puede ser la ejecución de un proyecto de conjunto”.

6. MARCO NORMATIVO LEGAL DEL ACOSO ESCOLAR.

En cuanto a la normativa que da cobertura a las víctimas del acoso escolar, se contempla en varios documentos. En ellos se recogen aspectos básicos propios de la Constitución Española como el derecho a la educación, integridad física, el respeto, etc. También se proponen una serie de legislación que propone el estado como medida de intervención y de actuación para este tema, que regulan los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia, el fomento a la educación y aspectos básicos que se relacionan directamente entre sí con el tema y que se ponen en marcha mediante actuaciones para llevar a cabo programas de prevención contra el acoso escolar y para la promoción de una buena convivencia.

- Constitución Española de 1978.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Declaración Universal de los Derechos del niño.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

- Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz.
- Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de ordenación General del Sistema Educativo.
- 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.
- Real Decreto 3/2018, de 12 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 275/2007, de 23 de febrero, por el que se crea el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar.
- Plan Estratégico de Convivencia Escolar de 2017 del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Según la sociedad evoluciona, la conciencia e importancia respecto al acoso escolar, va incrementando y con ello vemos que cada vez se establecen más normas para tratar este tipo de situaciones llevando a cabo aspectos preventivos en los centros escolares para promover una buena educación y favorecer una buena convivencia entre iguales.

7. PARTE EMPÍRICA.

7.1. El conocimiento de la población sobre acoso y la población.

La muestra utilizada ha sido un total de 203 personas voluntarias de todas y cada una de las Comunidades Autónomas de España, de los cuales un 32,2% han sido hombres y un 67,8% mujeres, comprendiendo todos los grupos de edad; clasificando a estos en estos intervalos en función de los ciclos de educación escolar en adelante. De 0 a 12 años (un 1,5% de la muestra), de 13 a 18 años (un 14,8% de la muestra) de 19 a 22 años (un 25,2% de la muestra), de 23 a 30 años (un 17,1 % de la muestra), de 31 a 40 años (un

13,3% de la muestra), de 41 a 50 años (un 14,3% de la muestra), un 51 a 60 años (un 8,4% de la muestra) y de 61 años o más (un 5,4% de la muestra).

La muestra de este estudio es una muestra casual o accidental, del que podremos obtener unos resultados orientativos acerca de la opinión de los participantes.

El análisis de la información se ha realizado de manera global atendiendo a los datos obtenidos en la totalidad de la muestra, por un lado, la edad de los participantes, el sexo de estos (que ya hemos especificado en la muestra), y el lugar de residencia.

La participación de estos en función de su localización geográfica ha sido la siguiente:

Un 2% (4 personas) corresponde a Andalucía; un 3,4% (7 personas) a Aragón; un 9,3% (19 personas) a Asturias; un 2,9% (6 personas) a Cantabria; un 1,5% (3 personas) a Castilla La Mancha; un 36,6% (75 personas) a Castilla y León; un 3,9% (8 personas) a Cataluña; un 3,9% (8 personas) a Extremadura; un 1% (2 personas) a Galicia; un 1% (1 personas) a Islas Baleares); un 0% (0 personas) a las Islas Canarias; un 16,1% (33 personas) a La Rioja; un 4,4% (9 personas) a Madrid; un 1,5% (3 personas) a Murcia; un 9,3% (19 personas) a Navarra; un 9,3% (19 personas) al País Vasco; un 2,4% (5 personas) a Valencia; y un 0% (0 personas) a Ceuta y Melilla.

Como vemos, la participación se centraliza fundamentalmente en las Comunidades de Castilla y León, de La Rioja, de País Vasco y de Navarra. Esto puede deberse a la proximidad de la distribución del cuestionario, ya que distribuirlos en estas mismas Comunidades ha sido más accesible y menos costoso que hacerlo en el resto.

El nivel de estudios de los participantes varía mucho en función de los porcentajes. Un 1% no tiene estudios (2 personas); un 7,3% (15 personas) tienen o se encuentran en estudios Primarios; un 21% (43 personas) tienen o se encuentran en estudios de Educación Secundaria; Un 22,9% (47 personas) tienen o se encuentran realizando Bachillerato o Formación Profesional; un 45,4% (93 personas) tienen o se encuentran realizando estudios universitarios y un 2,4% (5 personas) no informan de su nivel de estudios.

Dejando de lado los datos estadísticos que corresponden a los datos personales de los participantes para relacionar qué perfil tienen de manera aproximada, nos centramos en las preguntas propuestas que van ligadas al tema principal, el acoso escolar.

En la primera y segunda pregunta se plantea a los participantes si saben qué es el acoso escolar y si saben cuáles son los tipos de acoso escolar. A continuación, vemos los resultados de las respuestas correspondientes a las preguntas.

<i>Items</i>	Si	No estoy seguro/a	No
	n (%)	n (%)	n (%)
P. 5. ¿Sabes qué es el acoso escolar?	93,2 %	4,4 %	2,4 %
P. 6. ¿Sabes cuáles son los tipos de acoso escolar?	36,1 %	53,7 %	10,2 %

Tabla 3: Recopilación de preguntas.

Fuente: elaboración propia.

Como vemos el 93,2% de la muestra saben identificar qué es el acoso escolar y tan solo un 4,4% no está seguro y un 2,4% lo desconoce. Por lo que partimos de una buena base para seguir realizando las preguntas restantes.

En la segunda, algo más de la mitad de los participantes no están seguros/as de cuáles son los tipos de acoso escolar, por lo que, tras comenzar a analizar los resultados, vemos que la elaboración de estudios como estos, son necesarios para proporcionar más información.

Una vez realizadas estas preguntas que sirven de cómo introductorio con el tema planteado, se pide que identifiquen quién o quiénes son los protagonistas de una situación de acoso escolar, teniendo que elegir una sola opción.

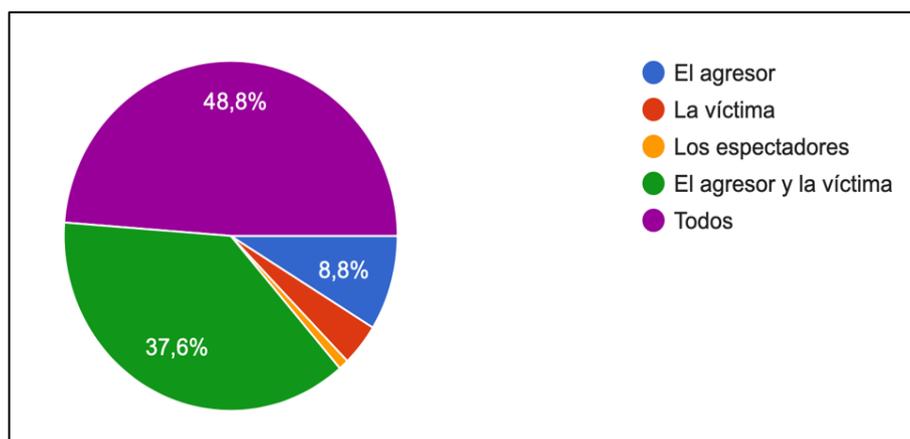


Gráfico 1: *¿Quién o quiénes crees que son los protagonistas de una situación de acoso escolar?* **Fuente:** Elaboración propia.

Los resultados han sido sorprendentes dado que el 48,8% de personas de la muestra, saben identificar a los protagonistas de una situación tan compleja, pero un 37,6%, un porcentaje significativamente elevado de la muestra, han seleccionado la opción de el agresor y la víctima, respuesta que es totalmente errónea dado que los espectadores también forman parte de este tipo de situaciones. Por ello, vemos que es fundamental llevar a cabo intervenciones educativas que documenten a los alumnos acerca de esta problemática y llevar a cabo de esta forma, planes preventivos.

A continuación, se agruparán en otra tabla una serie de preguntas que se responden con las mismas opciones: sí; no estoy seguro/a y no. La primera, recogerá información acerca de cuántas personas que participan han sufrido acoso escolar, sufren o están sufriendo en su etapa escolar. Los datos más elevados corresponden a la respuesta de sí, lo que hace reflexionar acerca de este tipo de situaciones, ya que da lugar a observar que el acoso escolar es un tema que destaca desde hace tiempo en las aulas. También se plantea si tras responder que sí en la pregunta anterior, se hizo algo para solventar el problema, siendo el porcentaje mayor las respuestas negativas.

Por último, en la última pregunta de esta tabla, se formula con la intención de saber qué opinan los participantes acerca de los que observan y se muestran pasivos ante el acoso escolar. En los resultados, se obtiene un porcentaje satisfactorio dado que un gran número cree que las personas que contemplan de forma reiterada una situación de este estilo y no hacen nada, son partícipes del problema.

<i>Items</i>	Si n (%)	No estoy seguro/a n (%)	No n (%)
P. 8. A lo largo de tu vida escolar, ¿alguna vez has sufrido acoso por parte de tus compañeros/as o profesores/as?	39,0%	25,9 %	35,1 %
P.9. Si has respondido a la pregunta anterior, que sí, ¿Se hizo algo para solucionar el el problema?	12,9 %	43,0 %	44,1 %
P.10. ¿Crees que las personas que contemplan de manera reiterada una situación de acoso escolar y no hacen nada ante ella, son partícipes del problema?	71,2 %	27,8 %	1,0 %

Tabla 4: *Recopilación de preguntas.*

Fuente: elaboración propia.

Haciendo una referencia al acoso escolar por redes sociales, lo que se conoce por ciberacoso o cyberbullying, como bien se ha comentado en la parte teoría de este trabajo, se ha planteado la siguiente pregunta: *¿Crees que las redes sociales pueden ser utilizadas para hacer daño a otras personas?*, tras esta cuestión la mayor parte de los participantes, concretamente un 47,8% ha respondido que muchas veces sí. El 26,3% han respondido que la mayoría de las veces, siendo aún así un porcentaje mayor que el de las respuestas restantes. El 16,6% han respondido que algunas veces; el 9,3% han elegido la opción de pocas veces y ningún participante ha elegido la opción de ‘nunca’.

Se plantea otra pregunta en relación con la anterior, pero esta vez para valorar si los participantes, han recibido algún tipo de acoso por redes sociales. Ante el planteamiento de esta, las respuestas han sido sorprendentes, dado que varias personas en la cuestión anterior creen que las tecnologías se emplean muchas veces para hacer daño u acosar, y en el planteamiento de esta, un 46,8% de personas han respondido que nunca han recibido acoso por redes. Un 17,1% pocas veces; un 18% algunas veces; un 13,2% la mayoría de las veces y tan sólo un 4,9% han respondido la opción de muchas veces.

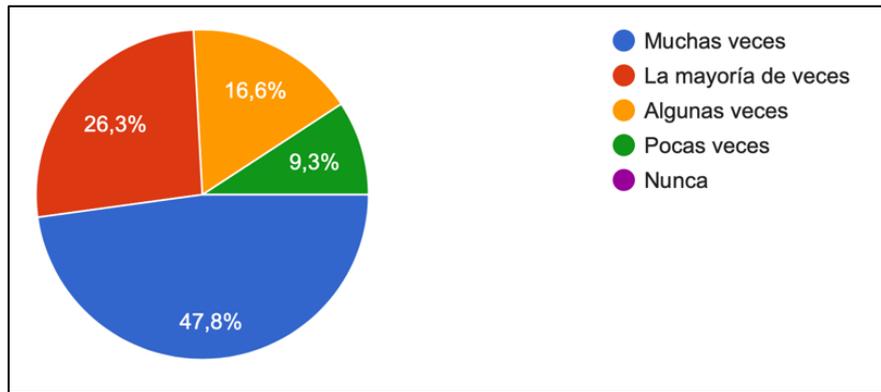


Gráfico 2: ¿Crees que las redes sociales pueden ser utilizadas para hacer daño a otras personas? **Fuente:** Elaboración propia.

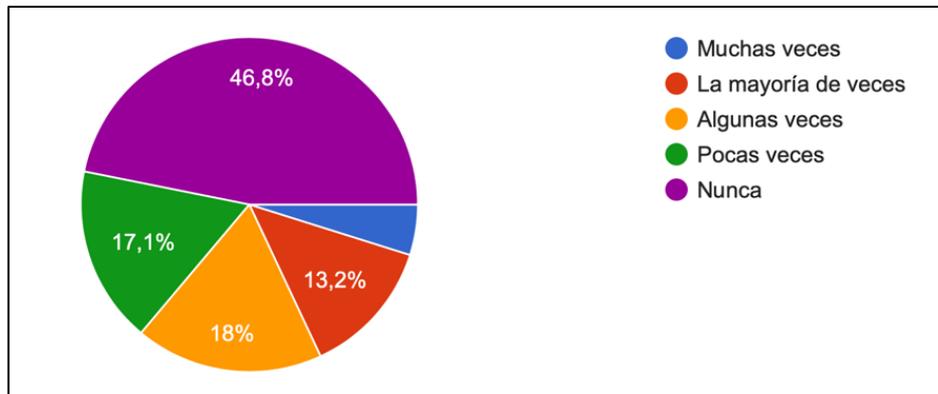


Gráfico 3: En relación a la pregunta anterior, ¿Has recibido algún tipo de acoso por Instagram, WhatsApp u otra red social? **Fuente:** Elaboración propia.

Por otro lado, cambiando de estructura las preguntas, se formula la siguiente cuestión: *Si has presenciado una situación de acoso hacia otra persona, ¿Cómo has reaccionado?* Tras plantear esta de manera abierta, dando opción al participante a desarrollar su propia opinión, da lugar a tener una gran amplitud de respuestas, por lo que añadimos las más destacadas:

- *Separando al agresor de la víctima e intentando resolver el problema con diálogo o acudiendo a un profesor.*
- *He intentado mediar para cambiar la situación.*

- *La mayoría de las veces en las que no es un caso cercano desvías la mirada e ignoras la situación porque no sientes que sea de tu incumbencia.*
- *Cuando la presencié no supe qué debía hacer.*
- *Nunca he presenciado acoso hacía otra persona sino la hubiese defendido frente al acosador. No quiero que nadie pase lo que yo pasé.*
- *No haciendo nada, lamentablemente.*
- *He presenciado una agresión en el instituto de este estilo y no hice nada por miedo a que yo pudiera ser la siguiente víctima....*

A continuación, mostraremos el gráfico del planteamiento de una de las preguntas que quizá sea más relevantes, ya que muchas veces nos planteamos el por qué surgen situaciones de este estilo. Los resultados de esta nos dan ciertas respuestas. *Si alguna vez has participado en situaciones de intimidación hacia tus compañeros/as. ¿por qué lo hiciste?* Un 49,8% de las personas han respondido que nunca han intimidado a nadie, un dato satisfactorio y tranquilizador, pero valorando el segundo porcentaje más alto, los que realmente participaron o realizando alguna vez este tipo de conductas, fue por “gastar una broma”.

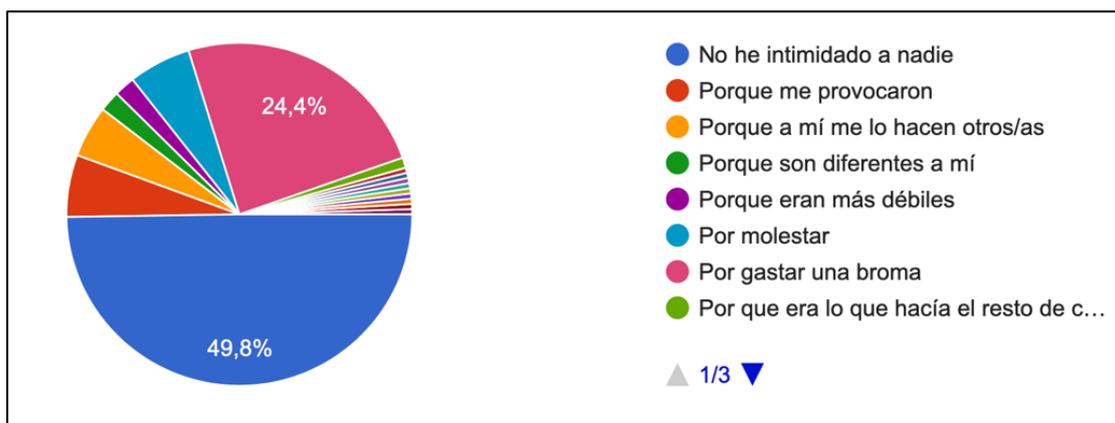


Gráfico 4: Si alguna vez has participado en situaciones de intimidación hacia tus compañeros/as, ¿por qué lo hiciste?

Fuente: Elaboración propia.

En esta pregunta, también se daba la opción de seleccionar otra respuesta que no fuera de la propia plantilla del cuestionario, dando lugar al propio participante a responder con su criterio. Algunas de estas respuestas han sido interesantes, por lo que a continuación mostramos las siguientes:

- *Porque era lo que hacían el resto de los compañeros/as.*
- *Posiblemente me estaba defendiendo, pero con los años he comprendido que estaba mal.*
- *Inmadurez.*
- *Por pertenecer al grupo y hacerme hueco.*
- *Porque me creía mejor que nadie, era una persona horrible. Me arrepiento.*

También tratando el tema de la repercusión que puede tener el acoso escolar para la persona que lo sufre, se planteaba: *¿Qué consecuencias crees que puede tener sufrir acoso escolar para quien lo padece?* De nuevo, se formula la pregunta de manera abierta, dando la oportunidad al participante de argumentar y de desarrollar su propia opinión. Las respuestas más destacables:

- *Daños psicológicos difícilmente reversibles.*
- *Depresión, falta de autoestima, posible suicidio.*
- *Los problemas de la infancia se manifiestan en la madurez. Inseguridad, problemas al relacionarse...*
- *Un grave trastorno emocional y psicológico.*
- *Infinidad de respuestas, a algunos los destroza a otros los fortalece depende de cada persona.*

- *Puede generar muchas inseguridades, ansiedad, depresión, pensamientos intrusivos, también puede llegar al extremo de que la otra persona explote y agrede a las otras personas, por otro lado, también considero que tiene "efectos positivos" como puede ser mayor madurez en sus relaciones sociales.*

Cambiando nuevamente de rumbo, pero siempre en relación con el tema en cuestión, se plantea una pregunta acerca de la situación del acoso escolar tras la pandemia de la COVID-19, con el fin de conocer la opinión de los participantes acerca de si creen que los acosos han incrementado tras dicha situación tan crítica. Los resultados han sido los siguientes:

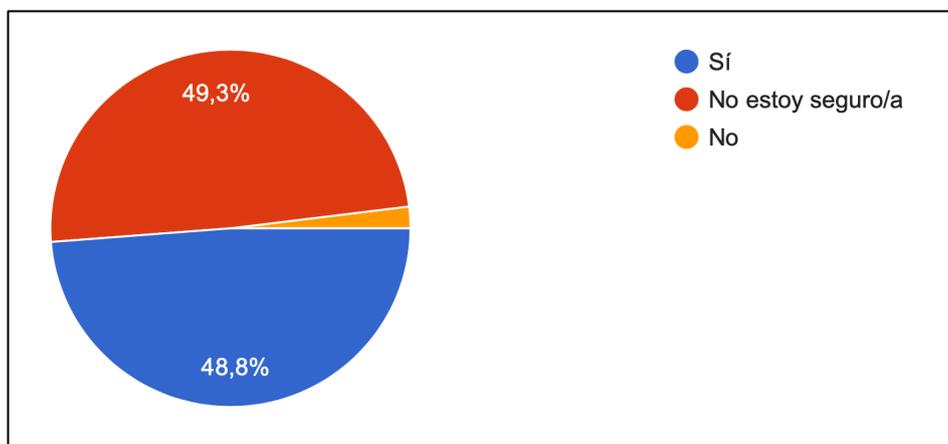


Gráfico 5: ¿Crees que por las circunstancias de confinamiento frente a la COVID-19 el Acoso de estudiantes mediante redes sociales ha incrementado?.

Fuente: Elaboración propia.

Como vemos, un 48,8% cree que sí han aumentado el acoso de estudiantes en redes sociales por las circunstancias de confinamiento tras la pandemia, en cambio un 49,3% no está seguro. Unos datos casi similares, dejando un 1,9% de lado que cree que no han aumentado este tipo de acosos.

Haciendo referencia al aspecto de intervención referente a los casos de acoso escolar, se les plantea si conocen los recursos, entidades y organizaciones que se ocupan de operar en esta área. Para ello, se elabora una escala de tipo Likert del 1 al 10 donde 1 es la puntuación más baja del grado de conocimiento y el 10 la más alta.

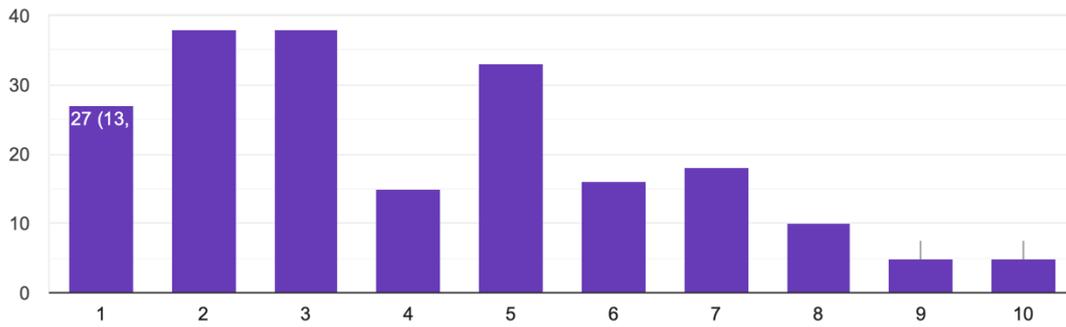


Gráfico 6: ¿Conoces los recursos, entidades y organizaciones que se ocupan de intervenir en este tipo de situaciones?.

Fuente: Elaboración propia.

Por último, vinculando la figura del trabajador/a social en el área de la educación y de manera más específica con el tema del acoso escolar, se plantean dos cuestiones, la primera; *¿Crees que la figura del Trabajador/a Social es relevante en los centros escolares como forma de prevención y de intervención en el acoso escolar?*, a lo que un 57,6% ha respondido que sí es destacable, lo que invita a reflexionar la relevancia de esta profesión. Un 39,5% ha respondido la opción de *tal vez*, ya que puede que no se atrevan a responder que sí puesto que quizá no conozcan de manera profunda la profesión en sí o tengan un concepto equivoco de esta.

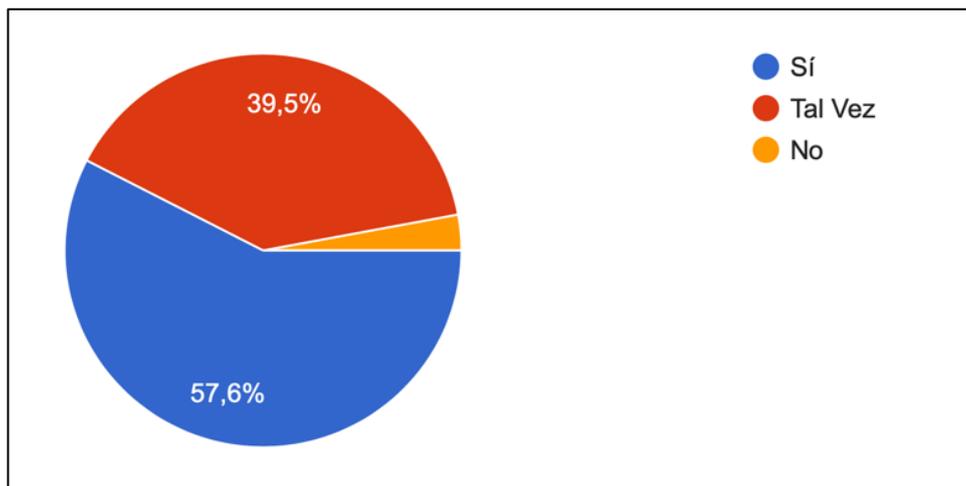


Gráfico 7: ¿Crees que la figura del Trabajador/a Social es relevante en los centros escolares como forma de prevención y de intervención en el acoso escolar?

Fuente: Elaboración propia.

Por ello, se plantea como una última pregunta: *¿Sabes cuál es la función del Trabajadora/a Social en el ámbito educativo? Define brevemente.* A continuación, se reflejan las respuestas más significativas:

- *Velar por los derechos de los menores. Fomentar la inclusión social. Evitar situaciones de rechazo y actuar frente a ello.*
- *Atender a los estudiantes y ayudarles en sus problemas sociales y mejorar para tener un ambiente correcto en la escuela.*
- *Atender, prevenir y actuar ante actos de ente social que afecten a un colectivo de personas como alumnos y profesores y que puedan influenciar en la vida de estos.*
- *Si, su figura esta presente en los centros educativos a través del profesor técnico de servicios a la comunidad y de forma indirecta, en la coordinación con CEAS.*
- *Su profesión es idónea para paliar el acoso escolar ya que puede hacer uso de dinámicas una vez hecho el acoso, así como prevenirlo y sobre todo sensibilizar a la clase frente a dicho problema. Además, poner en conocimiento del claustro que es lo que pasa en cada momento gracias a un seguimiento exhaustivo del problema.*
- *No conozco sus funciones.*
- *Informar y prevenir situaciones de acoso.*
- *No estoy seguro.*
- *Una especie de psicólogo de lo social.*

La puesta en marcha de este cuestionario ha servido para analizar los conocimientos que tienen los participantes sobre el acoso escolar y la opinión acerca de sus vivencias en situaciones de este tipo, ya sea como espectador, como víctima o como

agresor a lo largo de la etapa escolar. También hemos podido conocer el criterio de estos en base al aumento de acoso que se realiza a través de las redes, tras la situación tan compleja de la COVID-19.

Por último, se han planteado dos preguntas, la primera pregunta era identificar cuál era la opinión de los participantes acerca de la relevancia de la figura del trabajador/a social en los centros escolares como forma de prevención y de intervención con esta problemática. La segunda y última pregunta era plantear a estos si realmente conocían o sabían cuál era la función del profesional en los centros educativos.

Pues bien, la finalidad tras el planteamiento de estas dos últimas cuestiones, por un lado, incitar a los propios participantes a una reflexión, que les permita valorar y analizar la relevancia de esta profesión en los centros escolares, para así tratar problemáticas de este tipo, concretamente, el acoso escolar. Por otro lado, para impulsar la visibilidad del Trabajador/a Social, ya que la sociedad está algo documentada y es conocedora del término ‘acoso escolar’, pero en cambio, sobre la profesión en sí, lo que es en cualquier área de trabajo social, la desconocen por completo e incluso tienden a confundirla con otras profesiones.

Gracias a las respuestas de los participantes, hemos podido comprobar que los resultados de personas que han sufrido o presenciado el acoso escolar son datos elevados. Esto quiere decir, que el acoso escolar, ha estado, está y estará presente en todo momento a lo largo de la etapa escolar, pero lo que aún más sorprende, son la cantidad de respuestas que afirman en que no se ha llevado a cabo ninguna solución y alternativa para frenar esas situaciones.

Por lo tanto, esto nos lleva a suponer que la prevención dentro de los centros escolares y la actuación por parte de estos, es insuficiente; lo que da lugar a tener que mejorar las estrategias de actuación que empleen para ello, y proponer una reestructuración del personal y del plan de trabajo, dando una posible cabida al trabajador/a social, ya que es un profesional apto y calificado para tratar aspectos de prevención e intervención, como puede ser la mediación, un método básico actualmente en los centros escolares.

7.2. *Programas de actuación en los centros educativos.*

Muchos centros escolares llevan a cabo programas de apoyo contra el acoso escolar que permita, prevenir, resolver y minimizar las situaciones y efectos de esta índole. Entre ellos, podemos destacar los siguientes:

- *Programa de mediación escolar*

Uno de estos programas es el Programa de mediación escolar, uno de los principales métodos que aportan beneficios a la educación integral y quizá de las más populares dentro de Sistema Educativo Español. Esta herramienta tiene sus inicios en Estados Unidos, y es entonces en los años 60, tal y como nos cuentan Munné & Mac-Cragh (2006), cuando surgen grupos religiosos y una serie de organizaciones para luchar por la igualdad y la paz en el mundo, con el objetivo de inculcar a los niños métodos de resolución de conflictos, dejando de lado la violencia. Pero, tras una década después, fue cuando se dio a conocer por primera vez un programa específico para ello, dentro de los centros educativos, en la ciudad de New York.

En los años 80, se crean una serie de asociaciones conocidas como Educators for Social Responsibility y la National Association for Mediation of Education para que al final tras la creación de este tipo de organizaciones se constituya la conocida Conflict Resolution Education Network.

Esto fue aumentando y dio lugar a que se creasen centenas de programas contra el acoso escolar, y lo mejor, que el éxito de estos programas se empezasen a extender por el resto de varios países.

Este programa, tiene carácter preventivo y educativo. Supone la intervención de un tercero imparcial, la persona mediadora, que ayuda a las partes a restablecer la comunicación, a comprenderse y a trabajar conjuntamente hasta alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio. Además, las partes voluntariamente aceptan la asistencia del mediador en la búsqueda de soluciones. Los objetivos son varios:

- Enseñar a los alumnos/as a resolver los conflictos mediante el diálogo, el compromiso y la responsabilidad.
- Potenciar las asambleas de clase como paso previo y fundamental para una buena convivencia.
- Valorar la buena convivencia como un bien que se puede lograr.
- Aprender a aceptar los errores y las malas conductas.
- Potenciar el dialogo como herramienta de resolución de los conflictos.
- Trasladar todos los valores que vamos adquiriendo a nuestro entorno familiar y social.

○ **Programa TEI**

Es un Programa de convivencia para la prevención de la violencia y el acoso escolar de mayor implementación en España y uno de los primeros a nivel mundial. El autor de este programa tan efectivo es Andrés González Bellido. Inicia su desarrollo en el 2002 y el proceso de implementación en centros educativos de primaria y secundaria en el 2003.

Diseñado para mejorar la convivencia institucional que implica a toda la comunidad educativa, orientado a mejorar la integración escolar y trabajar por una escuela inclusiva y no violenta, fomentando las relaciones entre iguales. Se basa en la tutorización emocional entre iguales donde el respeto, la empatía y el compromiso son los pilares básicos de su desarrollo en los centros educativos. Concretamente en Educación secundaria los alumnos de 3º son tutores emocionales de los de 1º. Pero en educación Primaria

Los objetivos principales de este programa son:

- Sensibilizar a la toda la comunidad educativa sobre los efectos de la violencia.
- Concienciar a la comunidad educativa sobre las causas de la violencia e informar sobre las consecuencias personales, sociales y educativas.
- Facilitar el proceso de integración de alumnos, hacia una educación inclusiva.
- Crear un referente (tutor/a) para favorecer la autoestima y disminuir la inseguridad que provocan los espacios y las situaciones desconocidas.
- Empoderar al alumnado como sujeto dinámico de la convivencia, en la prevención de la violencia.
- Desarrollar la empatía y el compromiso individual y del grupo clase (espectadores) ante el sufrimiento de las víctimas de actos de violencia y acoso escolar.
- Compensar el desequilibrio de poder y fuerza propio de la violencia y el acoso desde una perspectiva preventiva y disuasoria.
- Integrar la “tolerancia cero” respecto a la violencia y maltrato, como un rasgo de identidad del centro educativo.
- Desarrollar y compartir la red de centros TEI, tolerancia cero respecto a la violencia y el acoso escolar.

○ **Programa KiVA.**

Este programa, tiene su origen en 2006 el país de Finlandia, financiado por el Ministerio de Educación finlandés con el fin de adoptar medidas ante los elevados datos de acoso escolar y desarrollado en la Universidad de Turku. Sus siglas, son el acrónimo de *Kiusaamista Vastaan*, que, traducido al español, significa contra el acoso escolar.

En la actualidad, tal y como dice la propia página oficial del programa, El 90% de las escuelas finlandesas han implementado el programa KiVa. Tras haber comprobado su alta efectividad, su éxito se ha trasladado a países de todo el mundo: Suiza, Holanda, Reino Unido, Francia, Italia, Nueva Zelanda, etc... y ya esta disponible para los colegios en España.

Ahora bien, ¿Cuál es el objetivo principal de este programa tan famoso en Europa y tan novedoso en nuestro país? Pues como el resto de los programas anteriormente comentados, se propone reducir el número de casos de acoso escolar mediante tres vías:

- Formando a los docentes, con las estrategias, metodologías y herramientas prácticas para prevenir, intervenir y hacer seguimiento de los casos de acoso.
- Ayudando a los niños a reconocer sus propios sentimientos y los de sus compañeros, reforzando su sistema de valores para afrontar el acoso.
- Ofreciendo a los padres información sobre el acoso dándoles pautas para que puedan identificarlo y tener un papel clave en la comunicación escuela-casa.

El Programa en sí, propone realizar diez lecciones con dos sesiones de 45 minutos, y una serie de actividades que son realizadas durante todo el curso. Las lecciones se imparten a los alumnos divididos en diferentes grados académicos, una o dos veces de manera mensual y se abrirán debates y foros de debate para tratar el tema en cuestión y así propiciar el respeto dentro de las aulas.

Pero para llevar a cabo estas actuaciones y poder cumplir estos objetivos, es necesario basarse en una serie de pilares básicos, como son la prevención, la intervención y la supervisión.

Unos términos que se relacionan con la figura del trabajador/a social, ya que son actuaciones propiamente dichas del profesional por no decir que son actuaciones y funciones prácticamente exclusivas.

El propio Programa KiVA, explica en su página web que para llevar a cabo la prevención hay que emprender acciones globales creadas para todas las personas que se encuentren en las aulas, ya que su propia intención es influir en estos para no fomentar situaciones de acoso. En cuanto a la intervención, dicen lo siguiente:

“El programa cuenta con acciones específicas para los casos en los que ya se está produciendo una situación de acoso escolar. Están dirigidas tanto al acosador como a la víctima y se elige también a un pequeño grupo del entorno de estos con el objetivo de que apoyen a la víctima y se termine con el acoso”. (Qué es Kiva, s.f.).

Por último, en cuanto al último paso de actuación de sus principios básicos, llevan a cabo la supervisión del programa. Para ello, emplean una plataforma online que valora y realiza una evaluación de la situación inicial del centro escolar, realizando de manera constante un control de los cambios que se producen en él.

○ **Programa ZERO.**

Tiene su origen en la región de Escandinavia y se inicia concretamente en el año 2003 desarrollado por el Centro Europeo de Investigación del Comportamiento, de la Universidad de Stavanger en Noruega, tras estudiar varios problemas de comportamiento dentro de las aulas en 1989.

Este Programa se basa en la prevención e intervención del acoso escolar y pretende reducir estas actuaciones basándose en una serie de objetivos:

- Capacitar a los profesionales para que implementen exitosamente en sus centros escolares el programa Antibullying ZERO.

- Diseño e Implementación de un Plan de Acción para cada escuela participante de forma de reducir y prevenir el bullying. Esto se basa en la creación de los sistemas y los procedimientos involucrados, que preparan a la escuela para descubrir agresiones, resolver casos de agresión, prevenir violencia escolar y sostener un buen clima escolar en el tiempo.
- Sustentabilidad del Programa en el Tiempo. El cambio cultural provocado en las escuelas con ZERO debe ir más allá del periodo de implementación. Las rutinas y procedimientos deben ser incorporados en el quehacer diario de cada escuela.

El Programa tiene una duración de unas 12 semanas, en los que involucra elementos transversales que permiten a los participantes conocer, entender, compartir, diseñar e implementar actividades contra el acoso y violencia escolar. De hecho, tal y como dice en su propia Web, *ZERO no es diseñar manuales de convivencia, es entender la convivencia para mejorar el Clima Escolar y a través de los Especialistas anti Bullying lograr disminuir los índices de Bullying y cumplir el objeto social de toda institución educativa, la formación y transferencia de conocimiento y valores.*

8. ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN.

Tras la presentación de los resultados en la última parte del Trabajo Fin de Grado, se presentan diferentes estrategias de actuación ante el acoso escolar.

8.1 Recursos de intervención en el acoso escolar en España.

Existen varias asociaciones distribuidas en las diferentes Comunidades Autónomas en España. Todas ellas con un mismo objetivo, luchar contra el Acoso Escolar, minimizando el impacto que tiene en las personas afectadas y proponiendo estrategias de prevención e intervención para disminuir dicho acoso en las aulas:

<i>ASOCIACIONES SEGÚN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS CONTRA EL ACOSO ESCOLAR.</i>		
1.	Andalucía	IAPAE
2.	Aragón	- IGNIS - REAZYOM - STOP BULLYING ARAGÓN
3.	Asturias	ACAE ASTURIAS
4.	Baleares	SIN ACOSO ESCOLAR MALLORCA
5.	Canarias	ACANAE
6.	Cantabria	ASOCIACIÓN TOLERANCIA 0 AL BULLYING
7.	Castilla y León	ASCBYC
8.	Cataluña	NO AL ACOSO
9.	Extremadura	INPA FRAMAGUAD
10.	Galicia	AMINO
11.	Madrid	AMACAE
12.	Murcia	EL CAMINO DE AURA
13.	Navarra	LEVÁNTATE CONTRA EL BULLYING
14.	País Vasco	ARNASTU
15.	La Rioja	ACAE LA RIOJA
16.	Valencia	AVALCAE

***Tabla 5:** Asociaciones según las Comunidades Autónomas contra el acoso.*

(Fuente: Elaboración propia a partir de Wefort, 2019).

Por el contrario, también existen algunas Comunidades y ciudades Autónomas que no disponen de dichos recursos, como es el caso de Castilla La Mancha, Ceuta y Melilla.

Las alternativas contra el acoso a nivel nacional son las siguientes:

- El Ministerio de Educación cuenta con un teléfono gratuito contra el acoso escolar y disponible anualmente las 24 horas. Este teléfono garantiza el anonimato: 900018018

- El INCIBE, (*El Instituto Nacional de Ciberseguridad de España*), anteriormente Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, es una sociedad dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial y consolidada como entidad de referencia para el desarrollo de la ciberseguridad y de la confianza digital de ciudadanos, red académica y de investigación, profesionales, empresas y especialmente para sectores estratégicos. Su teléfono: 017
- La Guardia Civil, también puede intervenir con su unidad de *Grupos de delitos Telemáticos* (GDT). Exclusivamente para investigar los delitos que se cometen a través de Internet.
- También existe la Asociación A.E.P.A.E, (*Asociación Española para la Prevención del Acoso Escolar*), no gubernamental, sin ánimo de lucro y trabajando mas de 15 años. Fundadora e impulsora del Plan Nacional contra el Acoso Escolar.
- Asociación NACE (*Asociación No al Acoso Escolar*), sin ánimo de lucro, compuesta por psicólogos, profesores, abogados y especialistas en diferentes áreas con la finalidad de prevenir el acoso en cualquiera de sus formas. Llevan a cabo dos proyectos: *‘La voz del silencio en Radio Sapiens’* con la finalidad de tratar el tema del acoso escolar en la radio para ofrecer ayuda a quienes lo necesiten, y *‘Proyecto amor’*, un espacio virtual para personas que sufren acoso escolar, es decir, un lugar de encuentro en la red con grupos de ayuda mutua.
- Fundación ANAR es una organización sin ánimo de lucro, cuyos orígenes se remontan a 1970, y se dedica a la promoción y defensa de los derechos de los niños y adolescentes en situación de riesgo y desamparo, mediante el desarrollo de proyectos tanto en España como en Latinoamérica, en el marco de la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas. Su labor dentro de los colegios e institutos es conocida gracias al proyecto *‘Buentrato’*, reconocido por UNICEF como ejemplo de Buenas Prácticas en la participación infantil a favor de la prevención de la violencia contra la infancia.

- AEPD (*Agencia Española de Protección de Datos*), la autoridad independiente encargada de velar por la privacidad y la protección de datos de la ciudadanía. El objetivo de este espacio es, por un lado, fomentar que las personas conozcan sus derechos y las posibilidades que la Agencia les ofrece para ejercerlos y, por otro, que los sujetos obligados tengan a su disposición un instrumento ágil que les facilite el cumplimiento de la normativa. Tiene un apartado en su web, para los más jóvenes, padres y centros escolares en el que facilita toda la ayuda e información adaptada sobre el acoso escolar, guías, recomendaciones, etc.

8.2 Propuestas de intervención desde el trabajo social en situaciones de acoso escolar.

Los trabajadores sociales tienen como principal función la colaboración con la escuela en brindar la respuesta más adecuada, especialmente para algunos alumnos que presentan mayores dificultades de aprendizaje, por tanto, tienen que ejercer de puente entre la escuela, el hogar y el medio social. En la actualidad, las funciones de los trabajadores sociales van mucho más allá de lo estrictamente escolar. Bien es sabido que educar es una tarea compleja y que debe realizarse de forma conjunta por parte de los padres, maestros y otros profesionales, para el correcto crecimiento y maduración de los alumnos. Debido a esta línea se ha ido sustituyendo el término “enseñar” por “educar” e “integrar”, observando que actualmente la sociedad demanda centros educativos que vayan mucho más allá del simple aprendizaje de conocimientos y pasa por acompañar al menor y a su familia en muchos sucesos que engloban la educación y la socialización, por lo que han ido surgiendo profesionales especializados en estas disciplinas, capaces de ayudar y atender a esta demanda (Carbonero, Raya, Caparros y Gimeno, 2016).

Estos profesionales ejercen sus funciones de multitud de problemáticas que surgen en los centros educativos, por ello ejercen una función multidisciplinar para poder intervenir integralmente. Clasificando tres niveles de actuación para abordar el problema desde el trabajo social:

1. Nivel individual.

- Con la víctima.

El trabajador social podrá trabajar con la víctima de manera individualizada, realizando una serie de acciones para ayudarle a lidiar la situación tan crítica en la que se encuentra. Para ello, es necesario reforzar su autoestima, proporcionándole técnicas que le permitan mejorar su estado anímico. Para ello, se podrá trabajar con otros profesionales como psicólogos y pedagogos. También es necesario, diseñar una atención individualizada cuando sea oportuno.

Incorporar a personas que estén sufriendo acoso escolar a talleres que trabajen la inteligencia emocional es una alternativa novedosa para los centros escolares pero efectiva. La capacidad que puede adquirir la víctima de regular sus emociones además de proporcionar una respuesta adecuada en las situaciones de máxima tensión cuando hay un nuevo escenario de acoso, será relevante para que no avancen dichos comportamientos.

- Con el agresor.

Trabajar con el agresor a parte emocional como con la víctima, también será esencial para evitar que siga realizando ciertas conductas agresivas e inmorales. Muchas veces este tipo de personas desarrollan estas conductas porque además de la mala o insuficiente educación que reciben en casa, son personas con carencias o aspectos que se deben mejorar. Por ello, intentar que adquieran habilidades concretas mediante actividades en las que desarrollen empatía, tolerancia, respeto y tener conciencia de lo que la parte contraria experimenta día a día, será un primer paso para frenar esta problemática mundial.

2. De manera grupal.

- Con el alumnado.

Llevar a cabo actuaciones de manera grupal dentro de las aulas, con el objetivo de desarrollar competencias sociales, es una buena forma de empezar a intervenir de forma preventiva con el acoso escolar. Muchas veces, este tipo de situaciones surgen al no potenciar de manera individual las capacidades para ser potencialmente sociables ni ser asertivos. Por ello, trabajar de manera grupal dinámicas como por ejemplo el rol playing, que fortalezcan los núcleos y que hagan recuperar vínculos y sobre todo que los propios alumnos consigan empatizar con el compañero/a, será fundamental para erradicar el acoso dentro de las aulas.

Diseñar e implementar talleres semanales es algo básico que además de servir contra el acoso escolar, sirve para potenciar la autonomía de cada uno de los miembros participantes para el día a día y para un futuro. Para ello, es esencial que en cada taller estén presente una serie de objetivos, entre estos: Aprender a gestionar las propias emociones y sentimientos; desarrollar una buena autoestima; propiciar y trabajar la escucha activa, mejorar la cooperación en equipo; adquirir conocimientos para la resolución de conflictos; adquirir ciertas habilidades como la empatía, el respeto, la confianza y la comprensión.

Para tratar aspectos propios de la intervención tras existir un acoso escolar, se puede también llevar a cabo una serie de actuaciones con los/las espectadores/as. Por ejemplo, generar grupos de autoayuda separando de manera grupal a personas que han sufrido acoso escolar y por otro lado a personas que han sido agresoras para intervenir con ellos de una forma determinada que les ayude a mejorar sus conductas y estado anímico, y así mejorar el funcionamiento del centro.

- Con los padres.

Crear talleres mensuales con los padres de los alumnos, de carácter formativo para tratar cualquier aspecto relacionado con el acoso escolar, será esencial para que sean conocedores del problema y puedan posteriormente hablarlo en casa e inculcar a sus hijos la importancia de este. Al igual que explicar en estos talleres la importancia del uso de las tecnologías y el mal empleo de las redes sociales, ya que muchas personas creen que sus hijos/as acceden a los dispositivos con el fin de jugar o de realizar tareas.

Muchas veces, los progenitores no saben realmente cómo actuar cuando su hijo/a se encuentra en una situación propia de acoso escolar, puede ser por la falta de información de los recursos que hay, del desconocimiento de las consecuencias que estos actos pueden tener o mismamente porque no sepan qué está sucediendo.

También se da la opción, de que los propios padres no infunden ni priorizan una educación donde primen los valores y el respeto, por ello, proporcionarles herramientas y métodos que les permita mejorar este aspecto, será algo básico, ya que la educación parte primero en los hogares y posteriormente, en las escuelas.

Como intervención, el Trabajador Social debe crear grupos con los propios padres, proporcionándoles estrategias de actuación para estos y así poder ponerlas en marcha en las situaciones de acoso que estén presentes. Una de estas ideas también es crear grupos con los propios padres y el hijo/a ya sea víctima o agresor, para así llevar a cabo sesiones especializadas en las que se pueda fomentar y trabajar el vínculo familiar.

- Con el equipo docente.

Los profesores/as por lo general, tienden a estar al corriente de la gravedad del asunto, pero a veces, se da situación de que muchos de ellos/ellas, desconocen sus consecuencias y tienden a dejar de lado ciertas situaciones con la simple frase: ‘‘son cosas de críos’’. Por ello, para poder intervenir en las aulas de una manera profesional y dando la importancia que realmente se merece esta cuestión, es necesario formar de manera continua al equipo docente que compone el centro. Cada vez hay más herramientas y nuevos programas de intervención que se implementan en las escuelas, iniciativas que surgen con el fin de prevenir y frenar estas situaciones que requieren cierta importancia.

Por ello, el trabajador/a social junto a un equipo multidisciplinar y especializado, podrá poner en marcha nuevas alternativas de intervención como los programas que se llevan a cabo en otros países, como los comentados en el punto anterior y que requieran formación para los profesores/as para la puesta de estos.

3. De manera comunitaria.

El profesional debe aportar a la comunidad determinados medios de los que dispone para su promoción. Generando modelos y espacios de convivencia que estén basados en la colaboración del espíritu comunitario, el respeto y valores que promuevan una educación igualitaria y justa para todos. No sólo para tratar problemas como el acoso escolar sino también, para tratar aspectos que afectan a la sociedad y que tienen mayor índole.

Para ello, se pueden plantear una serie de actividades que estimulen estos principios, como pueden ser crear jornadas culturales e interculturales. De esta forma se impulsará el respeto a la diversidad cultural como un eje esencial de funcionamiento en la escuela y las relaciones sociales, además de promover el desarrollo y la integración social de todas las personas independientemente de su cultura, género, ideología, etc.

También promover los espacios de juego al aire libre con alumnos de todos los ciclos para aprender a trabajar en equipo. Por ejemplo, elaborar yincanas que se adapten al rango de edad mientras se crean una serie de preguntas que se basen en principios cooperativos de responsabilidad social y que afecten al desarrollo sostenible, como pueden ser cuestiones recogidas en la Agenda 2030 de la Asamblea General de la ONU. Para ello, se pueden educar mediante la elaboración de huertos en el patio del colegio, o por ejemplo un día a la semana recoger basura dentro del propio centro educativo (latas de refrescos, papeles, etc.) para así plantear la lucha de acción por el clima y un desarrollo sostenible.

Entre otras actuaciones que se pueden llevar a cabo es la creación de un blog dentro de la página web del centro escolar, puede ser una buena forma de llegar al resto de la comunidad educativa, pudiendo tener acceso tantos alumnos de cualquier ciclo, padres y profesores. En este tipo de iniciativas, se pueden colgar noticias relacionadas con el acoso escolar, nuevas iniciativas, ideas, y cualquier cosa que esté relacionada con el fin de frenar estos actos. También puede servir para sensibilizar a la comunidad, publicando noticias de los sucesos mundiales más impactantes para así conseguir una mayor relevancia y comprensión sobre las consecuencias que trae consigo.

Por otro lado, la coordinación con instituciones y organizaciones centradas en este tipo de problemáticas también es una alternativa efectiva, dado que serán profesionales que podrán aportar conocimientos especializados y actuaciones inmediatas para frenar los casos extremos.

9. CONCLUSIONES

Las malas conductas y el acoso en los centros educativos ha sido una problemática que ha estado siempre presente. Sin embargo, con el paso de los años se ha tomado más conciencia sobre ello y se han desarrollado numerosos programas e iniciativas para erradicar este asunto o al menos reducirlo de manera significativa.

Así mismo se han aumentado momentáneamente en este, con la llegada de las nuevas tecnologías y el fácil acceso que hoy en día tienen los jóvenes sobre ellas, han supuesto un avance para mejorar la comunicación y conexión entre personas. Pero también afecta de manera negativa, ya que con estas han surgido unas herramientas que facilitan acosar de una manera veloz, eficaz y a la que acceder sin limitación de tiempo ni horario: las redes sociales. Un acoso que va de la mano con el que se sufre dentro de los centros escolares, ya que por mucho control que haya en estos, es más difícil acceder a las redes para controlar dichos comportamientos.

Promocionar e incitar a la población a conocer los factores causantes del acoso escolar, así como sus consecuencias es imprescindible para que la sociedad esté informada acerca de esta problemática y pueda de manera individual reflexionar acerca de ello. De esta forma, podrán tener en cuenta ciertos aspectos que prevengan situaciones de acoso y promover ambientes de respeto y de consideración en los microsistemas en los que se encuentre.

También es necesario conocer cuáles son los aspectos que continuamente van cambiando, debido a la evolución de la sociedad y que afectan a esta problemática para posteriormente, diseñar herramientas de intervención y de prevención adecuadas. El trabajo social es una disciplina que cuenta con herramientas de intervención social para apoyar al profesorado en el abordaje del acoso escolar.

Como hemos visto, estos profesionales desarrollan un papel importante en los centros educativos desde sus inicios en los Centros de Educación Especial y a lo largo del tiempo han ido adquiriendo la formación adecuada para realizar intervenciones propias que le hagan convertirse en un profesional idóneo para incorporarlo en el Sistema Educativo Español. Por tanto, podemos decir que el trabajador/a social a través de los medios de intervención cuenta con una serie de herramientas para llevar a cabo determinadas actuaciones en el área educativa mediante sus participantes.

10. BIBLIOGRAFÍA

Armero Pedreira, P., Bernardino Cuesta, B., & Bonet de Luna, C. (2011) [Gráfico]. Acoso escolar. *Pediatría Atención Primaria*, 13(52), 661-670.

Disponible en: http://scielo.isciii.es/pdf/pap/v13n52/15_colaboraciones.pdf

Augusto Hernán Morales Buestan & Mayra Alejandra Pindo Roldán (2014). Tipos de acoso escolar entre pares en el Colegio Nacional Mixto Miguel Merchán Ochoa (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca. Disponible en :

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5042/1/TESIS.pdf>

Avilés, J. (2013). Bullying y cyberbullying: Apuntes para la elaboración de un proyecto antibullying. *Revista digital de la asociación convives*, 3, 4-15.

Bella Palomo, Y. (2016). Programa de Salud para disminuir el acoso escolar en niños de 8 a 11 años en Santa Coloma de Gramanet. “No lo Permitas”. Disponible en: <http://eugdSPACE.eug.es/xmlui/bitstream/handle/123456789/360/ProgramadeSaludparadisminuirelacosoescolarenniñosde8a11añosenStaColomadeGramanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Buelga, S., & Pons, J. (2012). Agresiones entre Adolescentes a través del Teléfono Móvil y de Internet. *Psychosocial intervention*, 21(1), 91-101. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v21n1/08.pdf>

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016). *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social. Prácticas externas y Trabajo Fin de Grado: Orientaciones metodológicas en el diseño de investigación en Trabajo Social: análisis y sistematización respecto de los trabajos de prácticas y de fin de grado*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Castro, C., & Pérez, J. (2017). El Trabajo Social en el entorno educativo español. *Barataria Revista Castellano Manchega de Ciencias Sociales*, 22, 215-226.

Collell, J., y Escudé, C. (2004), Rol de les emocions en els processos de maltractament entre alumnes. *Àmbits de Psicopedagogia*, 12, pp 21-26. Disponible en:

<http://www.xtec.cat/~jcollell/ZAP%2012.pdf>

Colom, A.J. (1984). *Teoría y metateoría de la educación. Un enfoque a la luz de la teoría general de sistemas*. Barcelona: Cuadernos de Pedagogía. CISSPRAXIS.

Concha, P. C. (2009). *Teoría de conflictos de Johan Galtung*. *Revista de paz y conflictos*, (2), 60-81.

Díaz Herráiz, E. (2003). *Los ámbitos profesionales del trabajo social*. En Fernández García, T. y Alemán Bracho, C. (Coords.). *Introducción al Trabajo Social* (pp. 515-554).

Erlac, M. P., & en Trabajo, E. D. M. U. (2017). *El trabajador social en los centros educativos: principales problemáticas en su práctica profesional*. *Anales: Anuario del centro de la UNED de Calatayud*, (23), 335-360.

Espinosa, A., Mateo, H. y De Felipe, J. (1990). *El Trabajo Social en Educación*. *Revista de Servicios Sociales y Política social*. 20. 68-75.

Fernández, D. F. (2011). *El trabajo Social en el ámbito Educativo*. Consejo General Del Trabajo Social. Disponible en:

https://www.cgtrabajosocial.es/files/52bc5b6a6cada/EL_TRABAJO_SOCIAL_EDUCATIVO.pdf

Fernández, T. y Alemán, C. (Coords.) (2003). *Introducción al trabajo social*. Madrid. Alianza.

Fernández, T. y Ponce de León, L. (2011) *Trabajo Social con familias*. Madrid: Ediciones Académicas, S.A.

Ferro, J. (2013). *Acoso escolar a través de las nuevas tecnologías*. *Cyberacoso y grooming*. Jaén: Formación Alcalá.

Gallegos, W. L. A. *¿Qué es el bullying?: Los actores, las causas y los principios para su intervención*. Disponible: <https://n9.cl/n1bp>

Galtung, Johan (1980) The Basic Needs Approach, en Katrin Lederer, David Antal y Johan Galtung (Eds), Human Needs: A Contribution to the Current Debate, Cambridge (Massachusetts), Oelgeschlager, Gunn & Hain; Koningstein, Anton Hain.

Galván, I. A. y Vázquez, M. P. (2017). Del acoso escolar al cibernético: Extrapolación y efecto en autoestima de adolescentes. *PsicoEducativa: reflexiones y propuestas*, 3(5), 57-65.

Kowalski, R Limber, S. y Agatston, P. (2010). Cyber Bullying: El acoso escolar en la era digital. Bilbao: Desclée de Brouwer.
<https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433023988.pdf>

Lugones Botell, M., & Ramírez Bermúdez, M. (2017). Bullying: aspectos históricos, culturales y sus consecuencias para la salud. *Revista cubana de medicina general integral*, 33(1), 154-162. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000100014

Miquel, C. E. (2006). El acoso escolar: un enfoque psicopatológico. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, 2, 9-14. Disponible:
https://institucional.us.es/apcs/doc/APCS_2_esp_9-14.pdf

Ministerio de educación, cultura y deporte. Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades Centro Nacional de Innovación e Investigación Educativa (CNIIE). (2017). *Plan Estratégico de Convivencia Escolar*. Secretaría General Técnica Subdirección General de Documentación y Publicaciones. Disponible en:
<https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/142148/18430.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Monelos Muñiz, M. E. (2015). Análisis de situaciones de acoso escolar o bullying en centros de Educación Secundaria de La Coruña. Disponible en:
<https://core.ac.uk/download/pdf/61917775.pdf>

Moreno, J. (2007). Acoso escolar: ¿El silencio del testigo?. En J.J. Gázquez, Ma. C.

Munné, M., & Mac-Cragh, P. (2006). Los 10 principios de la cultura de mediación. Barcelona, España: Editorial GRAÓ.

Octavio, O. (2015). Funciones del departamento de orientación. Trabajo y personal. Disponible en: <https://trabajoypersonal.com/funciones-del-departamento-de-orientacion-educativa>

Olweus, D. (sin fecha), Acoso escolar: Hechos y medidas de Intervención. Disponible en: https://www.academia.edu/13917412/ACOSO_ESCOLAR_HECHOS_Y_MEDIDAS_DE_INTERVENCION

Pérez, A. J. Cangas y N. Yuste. (Ed.), Situación actual y características de la violencia escolar. (pp. 81-86). España: Grupo Editorial Universitario.

Ponce de León, L. y Castro, C. (2014) El desarrollo de la Investigación en el Trabajo Social en España. Comparativa con la Educación Social. *Ehquidad. International Welfare Policies and Social Work Journal*, 2, pp.143-157, doi. 10.15257/ehquidad.2014.0012.

Qué es Kiva. (s.f). ¡Di no al bullying con Kiva. [Página web]. Disponible en: <https://espanaes.kivaprogram.net/what-is-kiva/>

Ruiz, R., Riuró, M., & Tesouro, M. (2015). Estudio del bullying en el ciclo superior de primaria. *Educación XX1*, 18(1), 345-386. Doi: 10.5944/educXX1.18.1.12384
Disponible en: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:EducacionXXI-2015-18-1-7150/Documento.pdf>

Romero, C. G. (2020). *Teoría y práctica de la mediación intercultural: Diversidad, conflicto y comunidad*. Editorial Reus.

Samaniego I. Antecedentes de la violencia escolar. Fenómeno histórico. 2014 [consultado 30 Oct 2016]. Disponible en: http://impresa.prensa.com/opinion/Antecedentes-violencia-escolar-Ivan-Samaniego_0_3616888345.html

Serrano, A. (2006). Acoso y violencia en la escuela. Barcelona. España: Ariel.

11. WEBGRAFÍA

Acoso escolar. El ciberbullying que aumentó en el confinamiento (mayo 2021). Heraldo Joven: Europa Press. Madrid. Disponible en:

<https://www.heraldo.es/noticias/nacional/2021/05/02/el-ciberbullying-que-aumento-durante-el-confinamiento-sigue-en-auge-con-la-vuelta-a-las-clases-1489073.html?autoref=true>

AEPAE. Asociación Española para la Prevención del Acoso Escolar. (s.f). *Ciberacoso o acoso virtual*. Disponible en: <https://aepae.es/aepae>

Agencia de datos de Europa Press (30 de abril de 2019). Acoso escolar, datos, cifras y estadísticas. Disponible en: <https://www.epdata.es/datos/acoso-escolar-datos-cifras-estadisticas/257/espana/106>

Asociación NACE. (s.f). Asociación No al Acoso Escolar. Disponible en: <https://www.noalacoso.org/sobre-la-asociacion/>

Crespo. S. (2020). *1 de cada 5 niños escolarizados sufre bullying en España*. Madrid norte 24h. Disponible en: <https://www.madridnorte24horas.com/onda-cero-madrid-norte/1-de-cada-5-ninos-escolarizados-sufre-bullying-en-espana/>

Estadísticas Mundiales de Bullying 2020/2021. Trabajo Oficial en el Mundo contra el Bullying (2021). Bullying sin fronteras. Disponible en: https://bullyingsinfronteras.blogspot.com/2018/10/estadisticas-mundiales-de-bullying_29.html

Infocop online. (2016). La detección e intervención en situaciones de acoso escolar corresponde a toda la comunidad educativa. Entrevista con Andrés Gonzalez Bellido. Disponible en: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6056

Información Institucional, 50 años de la fundación Anar. (s.f.). Fundación ANAR.

Ayuda a niños y Adolscentes en Riesgo. Disponible en:

<https://www.anar.org/informacion-institucional/>

AEPD (s.f.) Tú decides en Internet. Agencia Española Protección Datos. Disponible en:

<https://www.tudecideseninternet.es/aepd/jovenes/sabes-que-es.html>

Zero. (s. f). Programa Internacional Contra el Bullying. [Página web]. Disponible en:

<https://fundacionc7.wixsite.com/zero/projects>