



**TRABAJO FIN DE GRADO EN  
TRABAJO SOCIAL**

**“ROL DE LOS TRABAJADORES  
SOCIALES ANTE EL ACOSO ESCOLAR”**

**AUTORA:** BELÉN SUÁREZ MARTÍN

**TUTOR:** CARLOS GUERRA RODRÍGUEZ

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO 2015-2016

FECHA DE ENTREGA: 14/07/2016

## ÍNDICE

1. Introducción .....	6
2. El Trabajo Social en el contexto educativo.....	8
2.1. Funciones de los Trabajadores Sociales en el ámbito educativo.....	15
3. El acoso escolar .....	19
3.1. Requisitos para que se produzca acoso escolar .....	21
3.2. Tipos de acoso escolar.....	24
3.3. Normativa que rige el acoso escolar.....	25
3.4. Síntomas para saber si existe acoso escolar (indicadores).....	26
3.5. Perfil de acosador y víctima.....	27
4. Los trabajadores sociales ante el acoso escolar.....	36
5. Conclusiones .....	49
5.1. Propuesta de mejora .....	51
BIBLIOGRAFIA.....	54

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Factores de riesgo..... 33

## **RESUMEN**

En este trabajo lo que se pretende de una manera amplia es mostrar las funciones de los trabajadores sociales en el ámbito educativo, y concretamente frente al acoso escolar, conocer las actuaciones frente a esta problemática tanto en materia de prevención como los protocolos de actuación para intervenir sobre este fenómeno social e introducir alguna propuesta de mejora hacia estas acciones. Esto se quiere conseguir debido a que la sensibilidad social ante este problema ha aumentado en el último año, y el Trabajo Social Educativo podría intervenir de una forma más específica en cuanto a sus funciones profesionales. La metodología llevada a cabo para conseguir los objetivos es una revisión bibliográfica sobre la temática del acoso escolar y la intervención desde el Trabajo Social para abordar estas situaciones. Por lo tanto el acoso escolar es un fenómeno actual, donde el Trabajo Social puede intervenir tanto en la prevención del mismo, como en las situaciones de acoso como tal. En este trabajo se propone, dotar de mayor protagonismo al Trabajo Social a la hora de abordar esta problemática.

## **ABSTRACT**

This assignment, on overall, aims at showing the functions of the social workers within educational field. Specifically regarding bullying, it is pretended to know the behaviour about its prevention as well as the protocols in order to intervene in this social issue and to introduce some suggestions for improvement towards these actions. The reason of this aim is that the social sensitivity has been increasing during the last year. So, the Educational Social Work could intercede in a larger specific way. The methodology to get the aims is a bibliographical review about both, the bullying topic and the intervention of the social work to face these situations. Therefore, bullying is a current matter where social work can intercede, not only in its prevention but also the bullying situations itself. This assignment pretends to provide a higher prominenece to the social work when it comes to deal with this problem.

## **PALABRAS CLAVE**

Trabajo Social, Educación, acoso escolar, acosador, víctima, indicadores, trabajadores sociales, prevención, intervención, protocolo de actuación.

## **KEYWORDS**

Social Work, Education, bullying, persecutor, victim, indications, social workers, prevention, intervention, action protocol.

## **1. Introducción**

La elección de esta temática reside en qué es un tema de gran actualidad debido a que está teniendo gran repercusión en los medios, sobre todo los casos más graves como los suicidios de los menores. Este fenómeno ha aumentado en un 75% los casos el pasado año según los informes. En la actualidad existen numerosos programas y proyectos dirigidos a la prevención y sensibilización de la violencia entre iguales. Cuando ya se está produciendo una situación de acoso escolar, existe un protocolo de actuación que es muy similar para todos los centros escolares. A la hora de llevar a cabo este protocolo, el trabajador social tendría su papel dentro del Equipo de Orientación, pero desde mi punto de vista podría tener un papel más principal a la hora de detectar los casos, recopilar toda la información necesaria, elaborar una intervención y ejecutarla. Por eso la razón de realizar el trabajo sobre esta realidad, sobre el papel que tiene en la actualidad el trabajador social frente a esta problemática y sobre lo que se podría mejorar. El acoso escolar es un problema social, debido a que influye diversos factores, entre ellos factores sociales como la exclusión, la cultura de la sociedad o la repercusión de los medios de comunicación en la conducta de los menores. Este fenómeno es un tipo de violencia ejercido entre iguales en el contexto escolar y hay que poner todos los medios necesarios para que no se produzca. Por eso desde la disciplina del Trabajo Social se puede abordar ya que trabaja con los factores que producen determinadas problemáticas y trata de modificar los problemas sociales, para conseguir una plena autonomía de los usuarios en la superación de su situación a través de su empoderamiento y de su propio desarrollo personal y social, gracias a la adquisición de determinadas habilidades personales y sociales. Además el Trabajo Social se coordina con los diferentes servicios que engloban la vida de los menores (sanidad, educación, salud mental, etc.), por ello se alcanzaría una intervención más integral.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con este trabajo sobre el papel de los trabajadores y trabajadoras sociales frente al acoso escolar son:

- Mostrar las funciones de los trabajadores sociales en el ámbito educativo.
- Definir las funciones que pueden desarrollar los trabajadores sociales para intervenir frente el acoso escolar.
- Conocer las actuaciones actuales en materia de prevención que existen para abordar el acoso escolar en los centros educativos.
- Analizar la intervención que se hace desde los centros educativos para abordar el acoso escolar.
- Introducir propuestas de mejora para intervenir frente al acoso escolar desde el Trabajo Social.

La metodología que se va a llevar a cabo es una revisión bibliográfica acerca del papel de los trabajadores sociales en el acoso escolar. El trabajo se estructura en dos partes: un primera parte sería la fundamentación teórica donde se va a hacer un recorrido por el trabajo social en el ámbito educativo y las funciones de los trabajadores sociales en este campo. Seguidamente se va a especificar cuál sería el papel de los trabajadores sociales para intervenir frente al acoso escolar. Para ello primero se dará una breve definición del acoso escolar donde se incluirá el análisis de dos estudios sobre la percepción de este fenómeno a nivel mundial y estatal, sus tipos, los síntomas para saber si existe acoso escolar, el perfil de víctima y acosador y los factores de riesgo. Una vez abordado estos conceptos de una manera breve, se definirán cuales son las actuaciones de los trabajadores sociales en la problemática del acoso escolar, y para ello se analizarán las medidas preventivas del acoso escolar, nombrando las medidas socioeducativas que propone Jáuregui en sus tesis doctoral del año 2014 y los protocolos de actuación cuando ya existen situaciones de acoso escolar, incluyendo las actuaciones de los trabajadores sociales tanto en las medidas preventivas como en la propia intervención. Y una segunda parte que abordará una propuesta de mejora en materia de prevención e intervención frente al acoso escolar, teniendo en cuenta las actuaciones que hay en la actualidad.

## **2. El Trabajo Social en el contexto educativo**

En este apartado se va a presentar el modelo actual de educación, a modo de introducción, y del Trabajo Social en el ámbito educativo, es decir, las funciones que tienen los trabajadores sociales con respecto a este ámbito.

En el Libro Blanco del título de Trabajo Social aparecen las áreas profesiones del Trabajo Social, publicado por la Aneca. Y las áreas que guardan relación con la problemática abordada en este trabajo, son:

- a) Mediación en la resolución de conflictos, que se producen entre iguales.
- b) Transformadora, modificará las prácticas sociales que crean desigualdad e injusticia social, con respecto a las relaciones de dominio-sumisión que se producen entre los alumnos.
- c) Planificación y evaluación, mediante el diseño, el desarrollo y la ejecución de planes, programas y proyectos sociales, relacionados con la prevención y sensibilización de tolerancia cero a la violencia en las aulas, o programas que aborden la intervención frente al acoso escolar.
- d) Rehabilitación, que contribuye al bienestar y posibilita la integración social de aquellas personas y colectivos que se encuentran en una situación de desventaja social, sobre todo los alumnos/as que han sufrido o están sufriendo las consecuencias del acoso escolar.
- e) Investigación y docencia, buscar nuevas formas de enfocar y afrontar los problemas vitales, es decir, investigar las necesidades cambiantes que presentan los alumnos y las problemáticas que se dan entre ellos y buscar nuevas formas de intervenir hacia esos problemas.

Según (Abad y Camacho, 2007), la educación está cambiando debido a la presencia cada vez más evidente de diversos servicios y agentes sociales en la escuela, cooperando con los docentes y abriendo un abanico de posibilidades de colaboración, donde se tienen en cuenta los recursos de la propia comunidad y el papel que ejercen los trabajadores/as sociales. Porque estos profesionales ya forman parte del sistema educativo formal llevando a cabo tareas educativas transmitiendo conocimientos, habilidades y actitudes prosociales, y también participan en la educación no formal, a



través de actividades formativas para desempleados, personas con discapacidad.... Y en la educación informal actúan en contextos familiares, institucionales, comunitarios.

Al respecto Abad y Camacho (2007) expresan:

El modelo que se está abriendo camino prima, ante todo, el aprendizaje (o aprender a aprender) y el proceso se centra sobre el estudiante que aprende y, por lo tanto, sobre todos los aspectos que intervienen en ese proceso. El proceso de aprendizaje es abierto, flexible y continuado a lo largo de toda la vida. Desde este punto de vista, concebimos la educación como algo más que la asistencia a la escuela, el aprendizaje formal y la mera transmisión de conocimientos. La educación debe permitir al menor desarrollar al máximo su personalidad, sus talentos y habilidades. La educación debe ser un proceso que nos posibilite aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir y, en definitiva, aprender a ser. Los desafíos que la educación afronta están íntimamente unidos a los que afronta la sociedad de nuestros días. En este contexto, las ciudades adquieren protagonismo como referentes educativos en la medida en que la vida urbana condiciona el proceso de aprender a convivir y aprender a ser. (p. 27).

Por eso desde el contexto educativo se están promoviendo respuestas educativas ante distintos asuntos que están a la orden del día como pueden ser el consumo de drogas, la violencia en sus diferentes manifestaciones, la diversidad cultural, los accidentes de tráfico o la sexualidad. Se recurre a la educación como una herramienta para inculcar valores y modificar actitudes y comportamientos, convencidos de que desde la tolerancia, el rechazo de la violencia y la defensa de la solución pacífica de los conflictos, se pueden resolver los problemas de convivencia y promover unas relaciones armónicas y equitativas. (Abad y Camacho, 2007). Esos valores vienen definidos por la cultura adquirida en la sociedad o en su entorno familiar. A través de esta cultura, los seres humanos pasamos por un proceso de socialización, donde la escuela es uno de los principales agentes de transmisión de los valores y las costumbres de las sociedades en las que vivimos.

Según (Luengo, 2007) la convivencia siempre ha estado entre los puntos fuertes de los centros educativos, ya que se consideran lugares seguros donde pueden relacionarse y vivir con otros. Pero en la actualidad hablar de convivencia en los centros educativos se ha convertido en un debate debido al creciente fenómeno del acoso escolar y que viene motivada por la aparición de los medios de comunicación. Se trata de un fenómeno frecuente en las aulas y que no se ha abordado de la manera adecuada. Por eso hay que abordar el tema, atendiendo a la prevención de los conflictos y a la promoción de una convivencia pacífica y democrática. Para conseguir esto se requiere de un modelo de resolución de conflictos desde el dialogo, desasosiego y empatía pero la escuela no puede actuar sola sino que requiere un apoyo social amplio ya que es una tarea de todos aunque con distinto grado de responsabilidad, como sería el apoyo de los servicios sociales, familias, sociedad, etc.

Llegados a este punto, tras haber hecho una pequeña introducción sobre cómo se ve la educación en la actualidad, se va a hacer un repaso por la historia del Trabajo Social en el ámbito educativo. Y para ello haremos referencia a la información aportada por (Fernández, 2007) dónde se puede leer que el Trabajo Social en el ámbito escolar apareció hace unos 30 años, cuya acción va dirigida a la totalidad de la población infantil y/o sus familias.

Los trabajadores sociales llegan al ámbito educativo desde la protección-ayuda a la infancia y para la población que necesitaba atención o presentaba necesidades especiales. Entonces es más tarde, entre 1965-1970 cuando aparece la figura de asistente social, dedicando su acción a esta población. A lo largo de tiempo irán apareciendo las debidas ayudas y leyes que protegen a este colectivo.

Es en el periodo entre los años 1980-1985 cuando se introduce el perfil de trabajador social en el sistema educativo, formando parte del personal laboral que componen los Equipos Multiprofesionales.

En el periodo comprendido entre 1990-2002 sucedieron una serie de acontecimientos, entre la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE) y la Ley Organiza de la Calidad de la Educación (LOCE) debido a sus reformulaciones el perfil del Trabajador Social ha supuesto la concreción de sus atribuciones y la relegación del perfil por pérdida de la denominación.

En 1990 la Dirección General de Renovación Pedagógica establecía el funcionamiento de los Departamentos de Orientación de los centros de Educación Especial (CEE) de la siguiente manera: el trabajador social en el ámbito educativo, es el profesional que colabora con otros profesionales en favorecer el desarrollo integral de los alumnos, proporcionando elementos de conocimiento del alumnado y del entorno en los aspectos familiares y social e interviniendo en estas áreas cuando sea conveniente.

Con la aprobación de la LOGSE, el perfil de Trabajador Social va perdiendo importancia como consecuencia de la funcionarización a cuerpos docentes, es decir, que los trabajadores sociales pasan a ser Técnicos de Formación Profesional de Servicios a la Comunidad y cualquier profesional puede ejercer esas funciones dentro de los Equipos de Orientación.

En la Orden de 18 de septiembre de Educación Especial establece que los centros que cuenten entre 90-100 alumnos dispondrán de un Trabajador Social y en el caso de que sea inferior, la dotación de este profesional será a tiempo parcial. Y a partir de 160-180 alumnos los centros contarán con dos Trabajadores Sociales.

Desde el año 1992 la Orden de 9 de Diciembre regula la composición, estructura y funciones de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica (EOEP), que han sido el resultado de los servicios anteriores: Servicio de Orientación Escolar y Vocacional (SOEV) y de los Equipos Multidisciplinares (EEMM). En esta normativa se especifica que los EOEP estarán constituidos por psicólogos, pedagogos y trabajadores sociales y que éstos se ocuparán de que los centros educativos respondan a las necesidades sociales del correspondiente sector, así como de asegurar los servicios sociales vinculados al sistema educativo.

En el año 1993, la Orden de 30 de Noviembre de 1992 establece el procedimiento de “funcionarización” del personal laboral de la administración General del Estado, por lo que para los trabajadores sociales del Sistema Educativo tendría que realizarse accediendo a cuerpos docentes, más concretamente al cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, especialidad: Servicios a la Comunidad (PTSC). Esta es la única manera de incorporarse como trabajador social educativo.

Ya en el 2002, la Ley Orgánica de Calidad en la Educación (LOCE) habla de necesidades específicas y retoma las aulas especializadas en centros ordinarios e incluye la valoración por equipos con distintas cualificaciones.

Se podría decir que el Trabajo Social llegó al Sistema Educativo de la mano de la Educación Especial, para intervenir en equipo, en el marco de la multiprofesionalidad con otros perfiles profesionales. Su función principal era ser el enlace entre el sistema de protección-bienestar y los recursos de la infancia.

En los últimos 10 años, en esta sociedad se está perdiendo la ocasión de consolidar la labor desarrollada por los Trabajadores Sociales en el Sistema Educativo, con incidencia directa en la población escolar y sus familias, dando respuesta a las cuestiones externas del ámbito educativo (lo social), que influyen a veces de manera negativa en los procesos de enseñanza-aprendizaje de los alumnos y en los de adaptación e integración escolar.

Para (Fernández, 2007) el Trabajo Social Escolar interviene en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos, en las necesidades sociales que generan necesidades educativas, se interviene tanto dentro como fuera del sistema educativo y la escolarización actúa como un elemento básico de prevención de la exclusión social.

A su vez (Fernández, 2007) también nos habla de lo que los propios usuarios se esperan del Trabajo social Educativo. Entre otras actuaciones, se puede destacar las dificultades de comunicación entre el alumno/a, familia y centro escolar, que se contemple a la familia como principal recurso de los alumnos/as, que se intervenga tanto en lo micro como lo macro y trabajar en relación a las distintas tipologías familiares con las que nos encontramos en la sociedad actual, debido a que hay

menores que proceden de familias que carecen de los medios necesarios tanto personales como materiales, y los menores requieren que se amplíe su horario de atención. Y por último también hace referencia a la utilización de la entrevista como técnica principal.

Después de incluir toda esta información lo único que se puede decir de esta información es que los trabajadores sociales actúan de la misma manera tanto en el ámbito de los servicios sociales como en el educativo, pero desde este último ámbito de una manera más centrada tanto en lo que pasa dentro de la escuela como con el entorno de los menores. A los usuarios también les interesa que el trabajo social educativo trabaje en lo relacionado con el tema escolar y social adaptándose a la nueva sociedad y a cada familia y su entorno.

Hoy en día en el ámbito escolar, existe una amplia diversidad del alumnado que lo conforma. Esta diversidad se explica al origen del alumnado y sus familias, características socioeconómicas y culturales, la tipología familiar a la que pertenecen, ideologías y creencias, los estilos de vida....., por lo que presentan una serie de necesidades a las que es necesario dar respuestas ajustadas a esas necesidades.

La intervención del trabajador social en el área educativa se explica teniendo en cuenta la unidad familiar o grupo familiar de referencia o la red de relaciones personales, ya que constituyen el soporte natural a través del cual se articulan las acciones en cada situación, siendo estos los espacios específicos de la intervención sociofamiliar.

El Trabajo Social va a intentar siempre prevenir y aminorar los efectos menos deseables de las situaciones de crisis por las que puedan pasar las personas. Y se proporciona una atención social personalizada que tiene por objetivo canalizar, favorecer y potenciar recursos materiales y personales de los individuos y su entorno. (Fernández, 2007) señala como situaciones de crisis alguna sospecha o descubrimiento de algún déficit o discapacidad en un niño/a, alguna dificultad específica para el aprendizaje o adaptación para relacionarse con otros niños/as, búsqueda de otro centro escolar debido a las necesidades de los niños/as o cambios en los

acontecimientos como por ejemplo situaciones de divorcio o fallecimiento de algún ser querido, entre otras.

A pesar de la falta de definición del perfil del profesional competente para valorar las situaciones de desventaja social, cuestión que debería ser de manera inequívoca para el Trabajo Social Escolar ya que esas situaciones de desventaja social están directamente relacionadas con las necesidades sociales individuales o grupales de las que siempre se ha ocupado esta disciplina, en el año 2002 se definía dicha intervención como “el conjunto de actuaciones específicas que, en el marco de los Servicios de la Red de Orientación, ya sean los EOEP o los Departamentos de Orientación, realizan los Diplomados en Trabajo Social, dirigidos a reducir y prevenir situaciones de riesgo o carencias sociales y personales que puedan afectar negativamente al proceso educativo de los menores o alumnos” (p.92).

Una vez analizada la historia del Trabajo Social Educativo, Roselló (1998) va un poco más allá y profundiza sobre las propias funciones de los trabajadores sociales en el ámbito educativo.

A modo de introducción Roselló (1998) habla de que según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (F.I.T.S) el medio escolar es el primero en el que se pueden detectar problemas familiares y sociales. Considera la escuela como uno de los pilares de prevención, donde se pueden detectar anomalías y que facilitaría una intervención temprana para modificar la situación que está influyendo negativamente. Si los medios familiar y comunitario en el que se desenvuelve el niño son deficitarios, sería necesaria una intervención por parte de los trabajadores sociales para corregir esos desajustes personales, familiares y sociales. En estos desajustes podrían estar presentes algunos de los factores de riesgo para ser agresor o víctima de acoso escolar, por lo que aquí podría ejercer su función el trabajador social, intentando intervenir sobre esos desajustes para prevenir el acoso escolar o llevar a cabo un plan de intervención.

El Trabajo Social en el ámbito educativo y dentro del equipo interdisciplinar, en el Servicio de Orientación Educativa, Psicopedagógica y Profesional, aborda la realidad en la que interviene desde una perspectiva globalizadora y que se tengan en cuenta todos los factores y elementos que interactúan en el proceso educativo. El Trabajo Social

Escolar es la ayuda técnica que favorece el establecimiento y fortalecimiento de las relaciones entre el medio escolar, familiar y comunitario, la integración escolar y social de los niños que tienen dificultades de adaptación por diversas circunstancias y la intervención sobre los obstáculos que impiden el desarrollo integral del menor. De esta manera, el trabajador social tiene como objetivo contribuir a que el alumno tenga las mismas oportunidades educativas que los demás, procurando que el entorno del alumno sea lo más motivador y estimulante posible, de cara a su adaptación y rendimiento escolar, trabajando al mismo tiempo con las familias.

### **2.1. Funciones de los Trabajadores Sociales en el ámbito educativo.**

El trabajador social puede contribuir al protagonismo que está adquiriendo la educación en la actualidad mediante las siguientes actuaciones:

- Detectar y difundir los recursos existentes en la zona: sería una fase de investigación de la zona que rodea el centro escolar para observar los recursos que hay que puedan dar cobertura a las necesidades del alumnado y difundirlo en el centro y entre los alumnos y profesores.
- Elaboración del mapa de necesidades-recursos: coger las necesidades que presentan los alumnos/as y los recursos posibles y existentes para cubrir esas necesidades.
- Colaboración en la elaboración de los Proyectos Educativos de Centros: colaborar con el resto de profesionales del centro educativo en elaborar proyectos para promover ciertos valores entre ellos y concienciarles sobre aspectos como la convivencia escolar, prevención de drogas, de violencia, seguridad vial, etc.
- Potenciación de la acción tutorial: colaborar con el tutor a la hora de detectar ciertas problemáticas dentro y fuera del aula y poder elaborar una intervención conjunta para su resolución.
- Información y orientación a los padres: informales sobre todos los aspectos que les generen dudas en relación a sus hijos /as y su conducta o comportamiento o en relación a su rendimiento escolar, y orientarles sobre como intervenir desde casa para tratar esas situaciones y que recursos hay a su disposición para apoyarles en su resolución.

- Detección y valoración social de alumnos con necesidades educativas especiales: detectar este tipo de situaciones y hacer una valoración social sobre el alcance de la situación y ver que necesidades exactamente necesita e incluso valorar la posibilidad de acceso a alguna ayuda económica y ayudar a la familia a realizar todos los trámites.
- Realización de adaptaciones curriculares para los alumnos: para aquellos niños/as que lo necesiten, se realizaran este tipo de adaptaciones atendiendo antes a sus características personales y sociales.
- Facilitar información al profesor tutor en relación a los aspectos sociales y familiares de los alumnos: a través de un estudio de los alumnos y de investigación de sus condiciones sociales y familiares, se realiza una valoración de esa situación y un diagnóstico, y se comunica al tutor esa situación para iniciar una intervención teniendo en cuenta las características de cada alumno y su situación.
- Realización del estudio y valoración social y familiar de los alumnos: para saber cuáles son las circunstancias de los alumnos, tanto de forma individual, como familiar y social, en relación a todos los aspectos que les rodean, como lo educativo, económico, relacional, salud, trabajo, etc., y así desde el estudio desde todos estos aspectos elaborar un diagnóstico y una posible intervención en alguno de estos puntos, como por ejemplo, apoyo para la tramitación de rentas económicas, orientación laboral, etc.
- Derivar y canalizar según la demanda y necesidades detectadas: atendiendo a las necesidades particulares de cada alumno/a, se valorarán y en su caso se derivarán a los servicios y recursos específicos para atender a esas necesidades, donde en el centro escolar no se les puede dar cobertura.
- Apoyo a las familias desestructuradas: que los problemas que afectan al entorno familiar, no tengan repercusión en el rendimiento de los menores, y para ello se podría contar con el apoyo del Equipo de Intervención Familiar para apoyar a estas familias a la hora de llevar a cabo sus funciones parentales.



- Orientaciones y pautas de actuación en situaciones problemáticas, individuales o grupales: en relación a problemas de convivencia y cualquier problemática que altere el transcurso normal de las clases y de la convivencia en el centro, donde se realizan programas de prevención y protocolos de actuación para resolver dichas situaciones.
- Colaboración en las funciones generales transdisciplinales de los equipos: coordinación con el Equipo de Orientación, y realización de intervenciones conjuntas para conseguir un abordaje del caso de forma integral.

Además el trabajador social participa en la realización de estudios e investigaciones sobre la influencia de los factores tanto individuales, familiares, escolares y sociales que hacen hincapié sobre el sistema educativo, coopera en la investigación o análisis científico de las alternativas o medidas para subsanar las condiciones sociales que tienen impacto negativo sobre el sistema educativo, y tienen un papel fundamental en los diagnósticos y las valoraciones sociales de los alumnos, familias y entornos. En general el papel de este profesional es contribuir a la mejora de la conexión entre educación formal, no formal y la informal y con otros ámbitos.

Siguiendo el hilo de las funciones de los trabajadores sociales en Educación y que podrían ajustarse a la intervención frente al acoso escolar de estos profesionales, Roselló (1998) también habla de ellas:

- Asesorar a la comunidad educativa sobre aspectos familiares y sociales del alumnado, que pueden ayudar a definir su perfil como acosador o como víctima, donde este asesoramiento a la comunidad educativa puede facilitar la detección de estas situaciones.
- Realizar el estudio en los centros educativos para detectar los casos de acoso escolar y poder iniciar una investigación para conocer todos los datos relativos a cada situación y la valoración sociofamiliar de esos casos a través de entrevistas con las familias de los implicados, los compañeros y su entorno social.
- Participar en el desarrollo de programas de garantía social, orientación escolar o profesional, a través de programas de convivencia escolar, de prevención del

acoso escolar o de tolerancia cero hacia este tipo de violencia y programas de formación para padres, para que sepan detectar si sus hijos son víctimas de acoso escolar o si por el contrario son los agresores.

Tras un análisis de la historia del Trabajo Social en el ámbito educativo y su regulación en la normativa, se puede decir que los trabajadores sociales han estado cada vez más presentes en el ámbito escolar a la hora de la detección de situaciones de riesgo que puedan afectar a los niños/as en su rendimiento escolar. Entre esas situaciones de riesgo también se puede considerar la detección de cualquier indicador que conlleve el acoso escolar.

Entre las funciones del trabajador social señaladas anteriormente, puede intervenir con respecto al acoso escolar, coordinando actividades de orientación educativa sobre la prevención del acoso escolar entre alumnos, o actividades para una mejora de la convivencia. También se encuentra entre sus funciones, detectar las condiciones personales o sociales que dificulten el proceso de aprendizaje, como por ejemplo el acoso escolar, ya que si un alumno es víctima va a ser un obstáculo para su desarrollo en el ámbito educativo, al igual que el propio acosador que también presentara otras características que harán necesaria la intervención del Trabajador Social junto con el Equipo de Orientación. Cuando se haya detectado algún caso de acoso escolar dentro del centro, el trabajador social también elaborara una propuesta de intervención sobre la que trabajara en colaboración con la familia y su entorno social. En relación a los padres, desde el Trabajo Social Educativo, se les puede ofrecer programas formativos para la detección de situaciones de acoso escolar en sus hijos/as.

### **3. El acoso escolar**

En este apartado se aportarán datos estadísticos sobre la percepción del acoso en el mundo entero y particularmente en España, se definirá brevemente el acoso escolar, sus tipos, los síntomas para detectarlo, el perfil tanto de acosador como de víctima, para llegar así a las intervenciones de los trabajadores sociales frente al acoso escolar, conociendo las características de esta problemática.

En la encuesta “Pequeñas Voces. Grandes Sueños 2015” realizada por ChildFund Alliance a 5.805 niños y niñas, donde 3.773 eran de países en vías de desarrollo y 2.032 de países desarrollados, se ve como el 42% de los encuestados identificó la escuela como un lugar donde están en riesgo de sufrir algún tipo de maltrato, ya sea física o emocionalmente, indicando la necesidad de ambientes escolares seguros. En el caso de los países desarrollados donde se encontraría España, el 47% de los niños y niñas, se encuentran inseguros en la escuela.

La Fundación ANAR, en su primer estudio sobre el bullying realizado en abril de 2016 en España, señala que los casos de acoso escolar atendidos en 2015 crecieron un 75% frente al año anterior. Hacen referencia a que desde enero de este año se ha producido un aumento de las llamadas de padres, profesores, orientadores, niños/as y adolescentes pidiendo información sobre aspectos relacionados con esta problemática.

El término de acoso escolar surgió a mediados de los años 80 y Olweus (1986,1993)<sup>1</sup> lo definió de la siguiente manera: “un estudiante es víctima de acoso escolar cuando está expuesto, de forma reiterada a lo largo del tiempo, a acciones negativas por parte de otro u otros estudiantes” (p. 80). Considerando Olweus (1973) y Berkowitz (1993)<sup>2</sup> como acciones negativas los contactos físicos, palabras o gestos crueles, o en la exclusión del grupo. Para considerar estas acciones como acoso escolar es necesario que exista un desequilibrio de fuerza o poder, es decir, el acoso escolar solo se da en el marco de una relación asimétrica.

Profundizando en este concepto (Olweus, 1999)<sup>3</sup> apporto una nueva definición sobre este concepto:

---

<sup>1</sup> Aparece en la obra de Serrano, A. (2006)

<sup>2</sup> Incluidos en la obra de Serrano, A. (2006)

<sup>3</sup> Aparece en la Obra de Cerezo, F. (2015)

Decimos que un estudiante está siendo intimidado cuando un estudiante o grupo de estudiantes dice cosas mezquinas o desagradables, se ríe de él o ella o le llama por nombres molestos e hirientes. Le ignora completamente, le excluye de su grupo de amigos o le retira de actividades a propósito. Golpea, pateo y empuja, o le amenaza. Cuenta mentiras o falsos rumores sobre él o ella, le envía notas hirientes y trata de convencer a los demás para que no se relacionen con él o ella. Estas cosas ocurren frecuentemente y es difícil para el estudiante que está siendo intimidado defenderse por sí mismo. También es bullying cuando un estudiante está siendo molestado repetidamente de forma negativa y dañina. Pero no lo podemos llamar bullying cuando alguien se mete con otro de forma amistosa o como en un juego. Tampoco es bullying cuando dos estudiantes de la misma fuerza discuten o pelean. (Olweus, 1999, p. 14).

Tras haber plasmado estas definiciones, sería apropiado incluir alguna más para conocer el punto de vista de diferentes autores y poder comprobar que elementos mantienen en común y cuáles les diferencian.

Para Pastor (2016)<sup>4</sup> no se consideraría acoso los conflictos entre iguales, las peleas y discusiones, ya que para que sea considerado una situación de acoso tiene que darse una conducta agresiva intencional, que sea habitual, persistente y sistemática y que haya desequilibrio de fuerzas (relación dominio-sumisión). Y por último, el acoso escolar permanece en secreto, no es conocido por los padres.

Mientras que Piñero (2015) señala que en un primer momento las definiciones de acoso escolar describían el fenómeno como agresiones físicas y verbales directas entre alumnos, y no incluían formas de ataque como la persecución, la propagación de rumores o el rechazo social.

De todas estas definiciones mencionadas, las aportadas por Olweus (1986, 1999) y Piñero (2015)<sup>5</sup> son las que guardan relación con el Trabajo Social porque el primer autor hace dos definiciones, en la primera hace referencia a la exclusión social como una acción de acoso escolar, y en la segunda habla de acoso escolar como aquellos

---

<sup>4</sup> Aportaciones recogidas del Seminario “Niños, niñas y adolescentes maltratados o en riesgo de maltrato: promoción de buenas prácticas desde el contexto escolar”.

<sup>5</sup> Aparece en la obra de Cereza, F. (2015)

niños/as que excluyen del grupo o les retiran de actividades y convencen a los demás para que no se relacionen con él/ella. Entonces el trabajador social es donde ejercería su labor, en el concepto de excluir del grupo entre los alumnos, ya que el trabajo social trabaja con colectivos que se encuentran en exclusión social y es ahí donde puede incidir y llevar a cabo sus funciones.

### **3.1. Requisitos para que se produzca acoso escolar**

Tras definir lo que es el acoso escolar, existen una serie de requisitos que tienen que existir para que una determinada conducta sea considerada acoso escolar.

Para empezar Sanmartín (2006)<sup>6</sup> habla de que se tienen que dar 4 requisitos: tiene que ser entre compañeros, debe darse en un marco de desequilibrio de poder, se debe de producir de manera reiterada y ha de ser intimidatoria.

En cuanto a las veces que es necesario la agresión se produzca para que haya acoso escolar hay autores que consideran que es suficiente con que suceda tres veces durante un mes y otros que al menos dos o más veces a la semana. Aunque esto es algo subjetivo, por eso según Sanmartín (2006) más que hablar de números de veces para que se trate de reiteración, debería preguntarse a la víctima si se siente o no atemorizada. En el estudio de la Fundación ANAR, aparece que más del 40% de los afectados sufre el acoso escolar desde hace más de un año y el 70% lo padece a diario. Desde mi punto de vista considero tan importante las veces que se repita una acción como si la víctima se siente atemorizada ya que las dos cosas van enlazadas, porque a lo mejor una víctima con una vez que sea acosada ya se siente atemorizada o puede darse el caso que una víctima que haya sido acosada varias veces pero no se sienta atemorizada. Por eso es algo subjetivo y tanto las veces que se repita y si la víctima se siente atemorizada o no me parecen requisitos importantes.

Mientras que Olweus (1973) habla de solo tres requisitos para diferenciar un episodio de acoso escolar de otras conductas violentas que son los siguientes:

- Un comportamiento agresivo o intencionalmente dañino.
- Repetido en el tiempo.

---

<sup>6</sup> Recogido en la obra de Serrano, A. (2006)

- En una relación interpersonal caracterizada por un desequilibrio real o imaginario de fuerza o poder.

Junto a estas características Ortega y Moran-Mechan (2008) señalan la presencia de la ley del silencio ya que los escolares no suelen comunicar lo que está pasando a los alumnos y el esquema dominio sumisión. Pero en el estudio elaborado este mismo año por la Fundación ANAR, se señala que un 58,9% de los alumnos sí que lo ha contado a sus padres, frente a un 31% que no lo ha hecho. Entre los motivos por los que no lo cuentan a los padres se encuentran no preocupar a los padres, temen una sobrerreacción de los padres ante el colegio y acosadores y porque sienten miedo de contarlo debido a diversas situaciones conflictivas que tienen en casa. El desequilibrio de poder que existe entre el agresor y su víctima se transforma en un patrón de comportamiento, donde el agresor ejerce el poder sobre la víctima, la cual se somete a su dictado.

Piñero (2015) habla en vez de requisitos de las características más comunes que se dan en el acoso escolar y que son las siguientes:

- El agresor tiene el objetivo de hacer daño o dar miedo a la víctima, es decir, causar un perjuicio a la diana de sus agresiones.
- Las agresiones son repetidas, el mismo sujeto es repetidamente víctima del agresor o agresores, por lo que una agresión puntual o un conflicto entre iguales no podrían ser considerados bullying.
- La víctima no provoca las agresiones, sino que los motivos por los que es agredido dependen del atacante o atacantes.
- Ocurre en grupos sociales próximos (grupo-aula) y tiene una dinámica de funcionamiento que depende, en gran parte, de las características y reacciones del grupo en el que se produce.
- El agresor tiene más poder (real o percibido) que la víctima, considerándose en un estatus superior que le permite llevar a cabo sus agresiones.

A estas características, se une lo expuesto por Calvo y Ballester (2007)<sup>7</sup>: “la relación de acoso escolar no queda fijada de forma inmediata, sino que existe un conjunto de circunstancias y hechos a través de los cuales los alumnos implicados van perfilando sus papeles como agresores o como víctimas”, (p.113).

Y por otro lado las aportaciones de (Calvo, Cerezo y Sánchez, 2004)<sup>8</sup> que plantean que: “la situación de acoso e intimidación escolar se produce cuando tienen que relacionarse dos tipos de sujetos con unas características complementarias para establecer esa dinámica y las condiciones ambientales que permite que se establezca tal relación” (p. 113). Entonces estos autores incluyen unas condiciones escolares como la falta de control, ausencia de conocimiento de la problemática, etc., que hacen que un alumno actúe de forma agresiva sobre otro mientras el resto de alumnos observa pasivamente.

En relación a este punto sobre los requisitos para que exista acoso escolar, considero oportuno señalar los expuestos por San Martín (2006), Ortega y Moran-Mechan (2008) y Piñero (2015), que utilizan un criterio como es el del desequilibrio de poder, relación de dominio-sumisión y status superior que guardan relación con lo que sería la intervención del trabajador social en este aspecto ya que los trabajadores sociales suelen abordar otras problemáticas en relación a conductas violentas por dominio, sumisión o desequilibrio de poder, como por ejemplo la violencia de género, por eso aquí es donde entraría en juego el papel del trabajador social, a la hora de abordar esta relación de desequilibrio de poder. También Piñero (2015) habla de que se da hacia niños/as de un status inferior, y los trabajadores sociales suelen trabajar con personas y familias de un status más bien bajo, por lo tanto el trabajador social ya tiene conocimientos de cómo de cómo crear una relación de confianza y poder abordar estas situaciones. También Calvo, Cerezo y Sánchez (2004) mencionan las condiciones ambientales para que se dé el acoso escolar, y el trabajador social ahí tendría también su función ya que se trabaja tanto con la persona como con el entorno que le rodea.

---

<sup>7</sup> Aparece en la obra de Salmerón, J.A., Pérez, F., Andreu, A. y Regino, A.

<sup>8</sup> Incluido en la obra de Salmerón, J.A., Pérez, F., Andreu, A. y Regino, A.

### 3.2. Tipos de acoso escolar

Una vez definido el concepto de acoso escolar y sus características y requisitos, es necesario hablar de los tipos de acoso escolar que existen.

Sanmartín (2006) habla de tres modalidades de violencia escolar: el profesor contra el alumno, el alumno contra el profesor y la violencia entre compañeros. Aunque destacan dos tipos: la física y la emocional.

Pastor (2016) añade al acoso físico y emocional, los siguientes tipos:

- ✓ Verbal (motes, insultos,..)
- ✓ Social (marginación, no tener amigos, no tener compañeros con quien compartir las actividades de clase, etc.)
- ✓ Sexual
- ✓ Ciberacoso (redes sociales).

Cerezo (2006) hace una clasificación similar a las anteriores, a lo que añade el maltrato indirecto, es decir, cuando se induce a agredir a un tercero.

La siguiente clasificación de tipos de agresión que caracterizan el acoso escolar es la propuesta en el informe del Defensor del Pueblo en su estudio del año 2006 sobre “El maltrato entre iguales en la Educación Secundaria”, que añade algo nuevo, pero también está muy relacionada con las anteriores clasificaciones:

- Exclusión social (ignorar, no dejar participar).
- Agresión verbal (insultar, poner motes ofensivos y hablar mal de otro a sus espaldas).
- Agresión física indirecta (esconder, romper y robar cosas de la víctima)
- Agresión física directa (pegar).
- Amenazas (meter miedo, obligar a hacer cosas con amenazas, amenazar con armas)
- Acoso sexual (acosar sexualmente con actos o comentarios).

Una vez analizados todos los tipos de acoso escolar, los que pueden ser trabajados desde el Trabajo social son el que habla de exclusión social, marginación, no tener amigos con quien compartir las actividades de clase,... porque como he dicho más arriba los trabajadores sociales tienen como usuarios a personas y colectivos que se



encuentran en riesgo o exclusión social, entonces es donde pueden llevar a cabo su actuación a la hora de iniciar una intervención. También el acoso sexual puede ser un ámbito de actuación del trabajo social, porque se puede detectar desde los Servicios Sociales Primarios y contar con la coordinación del trabajador social educativo para la investigación y recogida de información y una posible intervención conjunta.

### **3.3. Normativa que rige el acoso escolar**

En este apartado se hace referencia al marco normativo que da cobertura a los menores víctimas de violencia o acoso escolar. La normativa donde se contempla el acoso escolar, aparece recogida en varios documentos. En su contenido se resaltan aspectos como la integridad física y el derecho a la educación y el respeto de los principios democráticos de convivencia sobre los que se tienen que basar para una buena convivencia escolar con ausencia de acoso escolar. Se hace referencia a la protección contra toda agresión física o moral. Cabe destacar que en estos documentos se menciona que se adoptarán cuantas medidas sean adecuadas para velar por que la disciplina escolar se administre de modo compatible con la dignidad humana del niño. Todo esto lo podrán llevar a cabo los trabajadores sociales junto con el resto de profesionales del ámbito educativo a través de distintas actuaciones y diseño de programas de prevención de la violencia escolar y promoción de la buena convivencia. Los documentos donde aparece lo que se acaba de señalar son:

- a) Constitución Española de 1978.
- b) Ley de Ordenación General del Sistema Educativo.
- c) Ley Orgánica de Calidad de Educación.
- d) Real Decreto 732/1995 de 5 de Mayo de 1995 sobre los Derechos y deberes de los alumnos y normas de convivencia en los centros.
- e) Declaración de los Derechos del Niño.
- f) Convención de Derechos del Niño.

### **3.4. Síntomas para saber si existe acoso escolar (indicadores)**

En este apartado se señalan los indicadores para detectar el acoso escolar tanto para los padres como para los profesores. Al igual que también para saber si se trata de agresor o víctima.

Serrano (2006) propone una serie de indicadores para detectar la violencia y acoso escolar tanto para los padres como para el profesorado.

Se empezará por los indicadores para los padres a la hora de saber si sus hijos/as son víctimas de acoso escolar. Desde el punto de vista psicológico los niños/as pueden presentar cambios de humor, mostrar síntomas de tristeza o depresión o incluso aislarse de la realidad. En relación a sus relaciones, suelen pasar horas en soledad ya que presentan pocas o ninguna relación con sus compañeros de clase y abandonan ciertas actividades de manera brusca que anteriormente realizaban con un grupo de amigos/as. En el entorno escolar las víctimas suelen hablar poco, su rendimiento escolar empeora, evitan ir al colegio o lo hacen con la hora justa y rehúsan encontrarse con ciertas personas por la calle. También suelen quejarse de ser objeto de insultos y burlas en el colegio y que se les pierda a menudo material escolar o dinero. Al igual que pueden llegar a casa con la ropa rota o heridas y moratones.

Por el contrario los indicadores para los padres si su hijo es el acosador son muy distintos. Suelen ser niños/as que no muestran empatía y son egocéntricos. A la vez que se muestran rebeldes y no cumplen con las normas, les gusta ser el que domina sus relaciones con los amigos/as, son prepotentes y disfrutan humillando a sus amigos/as. En relación a la escuela suelen recibir varias llamadas de atención por parte del profesorado por peleas o por tener problemas para relacionarse de manera adecuada con sus compañeros.

Ahora se hará referencia a los indicadores que tiene que tener en cuenta el profesorado para detectar si un alumno/a esta siendo víctima de acoso escolar o por el contrario es el agresor.

En cuanto a las víctimas. Los profesores tienen que notar que falta a clase de manera continua, que sale solo de la clase, se muestra intimidado al intervenir en clase o cuando lo hace sus compañeros se mofan de él/ella. Otros síntomas suelen ser que prefiere trabajar en solitario, se relaciona poco o nada con sus compañeros y en ocasiones entra del recreo con moratones o golpes.

Fuera del aula los síntomas suelen ser muy similares, se muestra nervioso, solitario, deprimido, evita encontrarse con sus compañeros, etc.

En el caso de detectar si los alumnos son los agresores, los profesores se pueden fijar en el aula si disfruta burlándose de sus compañeros cuando participan en clase, si infringe las normas o se muestra rebelde, si desvía la atención de la clase hacia él/ella o se evade de sus responsabilidades. Fuera del aula los síntomas son parecidos, ya que la dinámica siempre suele ser la rebeldía, prepotencia, disfrutar mofándose de sus compañeros/as y humillándoles, se salta las normas, se muestra dominante, se comporta de manera agresiva, no acepta la responsabilidad de sus actos y nunca pide disculpas, entre otras.

### **3.5. Perfil de acosador y víctima**

Lo que se va a presentar a continuación son una serie de características propuestas por diversos autores, que van a tratar de definir lo que podría ser el perfil de acosador y de víctima, lo cual no quiere decir que todos los acosadores y las víctimas tengan que tener obligatoriamente alguna de esas características, ya que cada niño/a es diferente y presentan una personalidad única y unas simples características no pueden condicionar su conducta, simplemente es para hacerse una idea del patrón más común en agresor y en víctima.

Según el estudio realizado por el Centro Reina Sofía (Serrano e Iborra, 2005), las víctimas de acoso escolar son en su mayoría chicas y tienen entre 12 y 13 años, son solitarias, depresivas, inseguras y con pocos amigos. Mientras que el perfil de agresor se trata de chicos entre 12 y 13 años de nacionalidad española y se describen como extrovertidos a los que les gustan las actividades de riesgo y las películas y videojuegos violentos. Además sienten rabia u odio hacia los demás y tienen una personalidad impulsiva.

Más recientemente, en el estudio realizado por la Fundación ANAR en 2016, se desvela que los casos atendidos de acoso en 2015 los sufrieron chicos y chicas de entre 11 y 13 años, donde un 51% eran mujeres y un 49% eran varones, por lo tanto se puede comprobar que una vez más las mujeres son el género más vulnerable frente a este tipo de violencia aunque la diferencia sea pequeña.

Por otro lado Olweus (2006)<sup>9</sup> enumera las siguientes características para el tipo de víctima más común:

- Son prudentes, sensibles, tranquilos, reservados/introvertidos y tímidos.
- Son ansiosos, inseguros, infelices, y con baja autoestima.
- Son depresivos y presentan mayor tendencia a la ideación suicida que sus iguales.
- Normalmente no tienen un buen amigo y se relacionan mejor con los adultos que con sus iguales.
- Si son varones, normalmente son más débiles físicamente que sus iguales.

A la hora de conocer las características de las víctimas, desde otra perspectiva esta la visión de Piñero (2015), quien dice que las víctimas tienen una edad media del grupo y son menos numerosos que los agresores. Físicamente se les considera más débiles, inseguros y retraídos. Sus reacciones ante las agresiones pueden ser de llanto, aunque con frecuencia sienten indefensión, guardan silencio o fingen que no les afecta. Su rendimiento escolar suele ser medio-bajo y su actitud hacia la escuela pasiva. En cuanto a la personalidad destacan niveles altos de ansiedad, timidez y retraimiento y bajos niveles de provocación. En relación a su perfil sociométrico se puede decir que suelen tener pocos amigos y ser rechazados y aislados por sus compañeros. A la hora de solucionar conflictos valoran mejor las alternativas sumisas e infravaloran las agresivas. Las víctimas de acoso son escolares bien integrados en el sistema educativo y en ocasiones son alumnos que no saben desenvolverse en la situación de agresión porque no les ha ocurrido antes o porque provienen de un ambiente familiar en el que se les ha sobreprotegido.

---

<sup>9</sup> Aparece en la obra de Serrano, A. (2006)

También se ha detectado que las víctimas de acoso son chicos y chicas que se consideran diferentes en comparación con sus compañeros por tener algún tipo de discapacidad, ya sea física o psíquica, por el simple hecho de tener algún elemento o rasgo diferenciador (uso de gafas, sobrepeso, baja estatura, etc.) o por pertenecer a grupos culturales o raciales diferentes a los del agresor.

En cuanto a los agresores, estos tienden a exhibir las siguientes características:

- Fuerte necesidad de dominar y someter a otros estudiantes.
- Son impulsivos e iracundos.
- Muestran poca empatía con los estudiantes victimizados.
- Suelen ser desafiantes y agresivos con los adultos, incluidos padres y profesores.
- Suelen presentar otras conductas antisociales como vandalismo, delincuencia y consumo de drogas.
- Los chicos, suelen ser más fuertes físicamente que el resto de compañeros en general y que las víctimas en particular.
- No tienen problemas especiales con su autoestima.

Para tener dos visiones de los roles asociados al acoso escolar, voy a describir las características que utiliza Piñero (2015). Para ella los agresores son más fuertes físicamente y tienen una edad algo mayor que el resto, siendo en ocasiones repetidores. Su actitud hacia la escuela es negativa y sociométricamente son admirados por sus compañeros y suelen estar poco aislados. Una de sus motivaciones para continuar agrediendo va a ser mantener su lugar en el grupo. Suelen ser habilidosos para justificar sus agresiones y si no justifican las agresiones manifestando que han sido provocados, mostrando poca empatía hacia la situación de sus víctimas.

Presentan altos niveles de impulsividad y tendencia a considerar la violencia como una forma adecuada de solucionar problemas. Otro rasgo es que tienen baja tolerancia a las frustraciones. A los agresores les es difícil aceptar las normas sociales y tienen una actitud hostil y desafiante con padres y profesores. Dentro de la familia del agresor es frecuente el alto nivel de autonomía de los miembros, unido a una fuerte organización y un grado de control bajo. Piñero (2015) comenta que hay autores que consideran que los agresores tienen carencias en habilidades sociales mientras que otros afirman

que tienen alta inteligencia emocional. En cuanto a la autoestima pasa lo mismo, hay autores que consideran que presentan una autoestima alta y otros que tienen la autoestima baja.

Pastor (2016) incluye en los implicados del acoso escolar a los espectadores los cuales pueden ser de tres tipos:

- Antisociales: que apoyan al acosador.
- Espectadores: no hacen nada.
- Prosociales: apoyan a la víctima.

Para adentrarme más en las características de los observadores, Piñero (2015) nos habla de que los niños que son similares tienden a formar pandillas y cuando varios pares agresivos se unen generan un contexto en el que la agresión es mantenida o reforzada. El papel de los compañeros se convierte en una de las condiciones del microsistema escolar que influye claramente en las situaciones de violencia entre escolares. Los alumnos pueden tener diferentes reacciones como observadores en las situaciones de acoso, desde la aceptación hasta el rechazo al agresor o víctima y pueden ser tanto activos como pasivos. Desde la actitud activa, se pueden aprobar o desaprobado las situaciones de agresión y victimización, generalmente por amistad hacia uno de los sujetos. Y desde la pasiva tratan de no implicarse en el tema. Los motivos de una u otra conducta suelen estar asociados al miedo, a la escasa consideración de los problemas y a los mecanismos de interacción que se derivan de las situaciones socioafectivas, por ejemplo, el hecho de que exista una relación de amistad con la víctima es uno de los principales factores que explica la relación de ayuda y los intentos de parar las agresiones.

Una vez analizados los perfiles de agresor y víctima, puedo decir que el trabajo social entra en juego a la hora de trabajar con las víctimas porque normalmente se encuentran en situación de exclusión, marginación por parte de sus compañeros, como ya se ha mencionado anteriormente. También entre las víctimas se encuentran grupos culturales o raciales diferentes, y este podría ser otro ámbito de actuación de los trabajadores, trabajar la diversidad del alumnado. Con respecto a los agresores, las características que podrían ser objeto de trabajo de los trabajadores sociales, son los

que presentan problemas con la delincuencia o el consumo de drogas, ya que también forman parte del ámbito de actuación del trabajo social, con la prevención de estas conductas, o en su caso la intervención a través de distintos recursos específicos.

### *3.5.1. Causas de la violencia en los alumnos*

Este apartado va a abordar las causas de la violencia entre alumnos, ya que como se ha mencionado anteriormente el acoso escolar sería una sucesión de acciones violentas de forma intencional y reiteradas en el tiempo, por eso estos hechos violentos serían el principio del acoso escolar, por lo que hay que conocer que es lo que lo causa para poder detectarlo o abordar la situación.

Para abordar este punto se toma como referencia a Tartar (2008) quien habla de que hay factores internos y externos en el origen del acto violento y ocasionan malestar en el niño, el adolescente y su entorno.

Tartar (2008) menciona varios contextos de la violencia, pero se mencionarán los que tienen más relación con el Trabajo Social, que son el contexto social y el contexto societario, es decir, el que tiene relación con la sociedad en la que vivimos:

- El contexto social encubre múltiples causas (malas condiciones de vida, desempleo, aislamiento, dificultad en la integración, violencia, etc.) que echan a perder la identidad social o el sentimiento de pertenencia del joven a los diferentes grupos que forman la sociedad. El joven no se siente reconocido, respetado, integrado, aceptado socialmente como joven, alumno, futuro profesional, consumidor, ciudadano, etc. El niño o adolescente también puede ser portador de un malestar social vivido y expresado por su familia tiempo atrás; familia que no se siente reconocida socialmente o que no ha encontrado su lugar en la sociedad.
  
- El contexto societario reproduce mensajes extremadamente numerosos, a veces imperativos o contradictorios. Por eso es peligroso tomar al pie de la letra determinados mensajes publicitarios y televisivos que promocionan conductas pulsionales, el todopoderoso deseo, la emoción, o las conductas violentas.

Estos mensajes tienen una influencia más o menos importante sobre los comportamientos, las actitudes y el vocabulario de los alumnos. La mayoría ha desarrollado una capacidad de resistencia a las influencias y al sometimiento de estos mensajes en su prueba de la realidad cotidiana, pero algunos buscando su integridad social, son especialmente vulnerables a los mensajes mediáticos y a la moda. Son incapaces de resistirse a las ordenes-mensajes que reciben.

Aquí es donde entra en juego el papel del trabajador/a social, trabajando con las familias y su entorno para que las determinadas situaciones (desempleo, malas condiciones de vida, separaciones, etc.) por las que estén pasando para intentar que no afecten a los menores y a su desarrollo como persona tanto en el ámbito educativo como posteriormente en su carrera profesional. Aquí se puede trabajar a través de distintos talleres de habilidades parentales para poder ofrecer a los menores una plena atención y pleno ejercicio de sus derechos y que crezca en un ambiente sin violencia.

### 3.5.2. Factores de riesgo

Piñero (2015) define un factor de riesgo como: “toda aquella situación que aumenta la probabilidad de sufrir una determinada enfermedad o presentar un problema” (p. 27).

Al hablar del perfil de acosador y víctima, se puede comprobar que no hay perfiles únicos para cada uno de estos implicados en el acoso escolar. Por eso se tiende a hablar más que de un perfil único, de factores de riesgo para sufrir o emplear la violencia en el ámbito escolar, que suelen abarcar los ámbitos familiar, escolar, personal y social.

Díaz-Aguado recoge las condiciones de riesgo y de protección frente al acoso escolar en cuatro niveles:

- **Microsistema:** hace referencia a la escuela, familia o el lugar en el que transcurre el ocio.
- **Mesosistema:** contexto en el que se desenvuelve y las relaciones que se establecen entre ellos.
- **Exosistema:** no contiene en sí misma a las personas, pero influye en los entornos específicos que si las contienen, como por ejemplo la televisión.



- **Macrosistema:** conjunto de esquemas y valores culturales, del cual los niveles anteriores son manifestaciones concretas.

El trabajador/a social en estos niveles desde mi punto de vista tendría su actuación en el microsistema ya que hace referencia al entorno de los alumnos y eso afecta a su comportamiento, al igual que el mesosistema que trata las relaciones entre ellos y ahí el trabajador social puede intervenir si la relación se ve deteriorada. En los otros niveles yo creo que son más amplios y que son mas subjetivos propios de la persona, no es algo que esté relacionado directamente con los alumnos y se pueda trabajar sino que es algo que eligen ellos.

A continuación se va a resumir en una tabla los principales factores de riesgo recogidos de Cerezo (2002):

**Tabla 1: Factores de riesgo**

	PARA EL AGRESOR	PARA LA VÍCTIMA
En el ámbito individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ausencia de empatía: incapacidad para reconocer el estado emocional de otras personas.</li> <li>✓ Baja autoestima: percepción negativa de uno mismo.</li> <li>✓ Impulsividad: falta de control de los impulsos que lleva a actuar y decir las cosas sin pensar.</li> <li>✓ Egocentrismo: exagerada exaltación de la propia personalidad por la que la persona se considera el centro de atención.</li> <li>✓ Fracaso escolar: bajo rendimiento escolar, que puede llevar al absentismo y/o abandono escolar.</li> <li>✓ Consumo de alcohol y drogas.</li> <li>✓ Trastornos psicopatológicos: trastornos de conducta como trastorno por déficit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Baja autoestima.</li> <li>✓ Pocas habilidades sociales para relacionarse con otros niños.</li> <li>✓ Nerviosismo excesivo.</li> <li>✓ Rasgos físicos o culturales distintos a los de la mayoría: minorías étnicas, raciales y culturales.</li> <li>✓ Discapacidad.</li> <li>✓ Trastornos psicopatológicos: trastornos mentales leves, trastornos del estado de ánimo (trastorno depresivo), trastornos de conducta (trastorno por déficit de atención con hiperactividad y trastorno desafiante).</li> </ul>

	<p>de atención con hiperactividad, trastorno negativista desafiante y trastorno disocial; trastornos del control de los impulsos como el trastorno explosivo intermitente; y trastornos adaptativos como el trastorno adaptativo con alteración mixta de las emociones y el comportamiento.</p>	
En el ámbito familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prácticas de crianza inadecuadas: autoritarias o negligentes.</li> <li>✓ Maltrato intrafamiliar</li> <li>✓ Familia disfuncional.</li> <li>✓ Poco tiempo compartido en familia.</li> <li>✓ Pobres o escasos canales de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prácticas de crianza inadecuadas: autoritarias o negligentes.</li> <li>✓ Familia disfuncional.</li> <li>✓ Poca comunicación familiar.</li> </ul>
En el ámbito escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Políticas educativas que no sancionan adecuadamente las conductas violentas.</li> <li>✓ Ausencia de transmisión de valores.</li> <li>✓ Transmisión de estereotipos sexistas en las prácticas educativas.</li> <li>✓ Falta de atención a la diversidad cultural.</li> <li>✓ Contenidos excesivamente academicistas.</li> <li>✓ Problemática del profesorado: vulnerabilidad psicológica, carencia de una metodología adecuada para el control de la clase.</li> <li>✓ Ausencia de la figura del maestro como modelo.</li> <li>✓ Falta de reconocimiento social respecto a la labor del profesorado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ley del silencio: silencio e inacción que hay alrededor de una agresión entre iguales. El agresor exige silencio o se lo impone la propia víctima por temor a represalias. Los observadores, testigos o espectadores, tampoco comunican los hechos por miedo, por cobardía o por no ser acusados de "chivatos".</li> <li>✓ Escasa participación en actividades de grupo y pobres relaciones con sus compañeros.</li> <li>✓ Poca comunicación entre alumnado y profesorado</li> <li>✓ Ausencia de la figura de autoridad de referencia en el centro escolar.</li> </ul>

En el ámbito sociocultural	<p>Medios de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de modelos carentes de valores.</li> <li>- Baja calidad educativa y cultural de la programación.</li> <li>- Alta presencia de contenidos violentos en los programas de televisión.</li> <li>- Tratamiento sensacionalista de las noticias con contenido violento.</li> </ul> <p>Otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Situación económica precaria.</li> <li>- Estereotipos sexistas y xenófobos instalados en la sociedad.</li> <li>- Justificación social de la violencia como medio para conseguir un objetivo.</li> </ul>
----------------------------	--

Tabla 1. Factores de riesgo. Cerezo, F. (2015). La violencia en las relaciones entre escolares. Claves para entender, evaluar e intervenir en bullying, Barcelona, España: Horsori Editorial.

A diferencia de otras clasificaciones, en ésta se incluyen todos los factores que afectan al agresor o víctima desde los distintos niveles que rodean a un alumno/a, tanto a nivel individual, familiar, escolar como sociocultural. Por eso es oportuno incluir esta clasificación y no otra debido a que es la más completa y mejor aborda esta cuestión.

El trabajador puede ejercer aquí su papel trabajando a nivel individual tanto con los agresores como con las víctimas sobre todos los puntos que aparecen en la tabla, trabajar con sus familias dándoles las pautas de crianza y de ejercicio parental adecuado para que sus hijos/as se eduquen y crezcan sobre la base de los derechos de la infancia y puedan desarrollarse como personas teniendo como referente el entorno familiar. También puede actuar a nivel educativo manteniendo una coordinación con los trabajadores sociales educativos y otros profesionales de referencia y que estén involucrados, compartiendo la información de la que disponen y llegando a una solución consensuada, tomando las decisiones que se consideren oportunas desde el nivel escolar, para tratar de evitar las situaciones de acoso escolar. Y por último desde el nivel sociocultural, el trabajo social no tiene mucho que hacer ya que es algo que viene impuesto por los valores y modelos de vida y de conducta de la sociedad actual.

#### **4. Los trabajadores sociales ante el acoso escolar.**

Al hablar de acoso escolar, nos referimos a intervenir con niños y niñas que se encuentran en su etapa de infancia o adolescencia, y este colectivo es objeto de actuación del Trabajo Social tanto en materia de prevención como de atención protectora contra el maltrato infantil en todas sus modalidades.

La intervención que se va a llevar a cabo desde el Trabajo Social, se configura en torno a unas fases interrelacionadas que posibilitan conocer, diagnosticar, establecer un plan de acción, ejecutar dicho plan y evaluar los procesos y los resultados alcanzados. El proceso de intervención se puede utilizar tanto con individuos, familias o comunidades y consta de 5 fases, que son los siguientes:

- I. Observación: se observa las circunstancias del individuo, su edad, donde vive, etc., su familia y su entorno. En la intervención macro se observa la geografía, demografía, educación, sanidad, etc.
- II. Interpretación-valoración: valorar la realidad a que nos hemos acercado, el acoso escolar. Para valorar se hace uso de la teoría, todo lo que sabemos sobre esa problemática, el contexto cultural en el nos encontramos según las creencias y valores, de nuestro propio criterio para valorar la prioridad del casos, si es urgente o no y por último dependiendo del centro al que pertenezcamos y las normas que se sigan en él.
- III. Diseño del plan de acción: se tiene que plantear la intervención con el usuario, con los implicados, debe ser un planteamiento participado con la implicación de los acosadores, las víctimas, profesorado, padres, alumnado en general y con la sociedad. Está determinado por los recursos disponibles y las posibilidades. El diseño del plan de acción tendrá que ver con el papel que tenemos asignado en el centro escolar para el que trabajamos.
- IV. Acción: la intervención tiene que ser proactiva, donde se requiere una acción con el acosador y la víctima para que consigan desarrollar sus destrezas y que crezcan en sus competencias personales y desarrollen su autonomía. En la intervención macro el objetivo es incrementar la competencia comunitaria en cuanto a sensibilizarse frente a la problemática, la capacidad que tienen las

comunidades para determinar cuáles son sus intereses respecto a frenar este fenómeno, establecer los recursos específicos para dar cobertura a esta problemática y conseguir los objetivos que tengan planteados con los implicados en la situación de acoso escolar, padres, profesorado y la comunidad en general. Todo esto a través del empoderamiento de las personas, fortaleciendo sus capacidades, visión y protagonismo, como grupo social para impulsar cambios positivos de las situaciones que viven.

- V. Evaluación: reflexionar sobre la problemática abordada, el acoso escolar, los programas de prevención respecto a este problema, los recursos empleados para hacerle frente, las acciones con todos los implicados, los objetivos que se plantearon al inicio de la intervención y se han conseguido o no, reflexión en torno al mérito que se ha obtenido de la intervención respecto a la situación de acoso escolar y que cambios habría que introducir.

Este proceso de intervención es el mismo para todos los casos, pero se diferencia dependiendo de cada situación, ya que cada niño/a es diferente y en algunas ocasiones se buscará la autonomía de ese niño o el bienestar o protección del usuario, de quien realice la demanda de la intervención, ya que puede venir por parte de la víctima, los padres, el profesorado, etc. y de la urgencia de la situación, porque el tiempo es primordial en algunos sectores y puede estar en juego la integridad física y psíquica de los menores víctimas de acoso escolar.

Desde el ámbito educativo, se pueden llevar a cabo una serie de medidas de prevención del acoso escolar. Las medidas señaladas a continuación son las propuestas por la organización Save the Children, que proponen a los profesores que tengan en cuenta:

- Que los patios de recreo sean espacios de relación positiva, con vigilancia adecuada y juegos cooperativos.
- Conocer los mecanismos de protección a la infancia, es decir, los protocolos de actuación tanto fuera como dentro del ámbito escolar.
- Educar en derechos a los niños y niñas.

- Propiciar en los estudiantes la identificación y superación de estereotipos y prejuicios para promover relaciones basadas en el respeto
- Realizar actividades de sensibilización en el tema de la violencia y la convivencia.
- Desarrollar en los niños y niñas habilidades personales para:
  - ✓ Promover la empatía.
  - ✓ Fomentar la cohesión entre compañeros y las relaciones basadas en la solidaridad y respeto mutuo.
  - ✓ Identificar situaciones de violencia.
  - ✓ Expresar emociones.
  - ✓ Buscar y solicitar ayuda.
  - ✓ Ser asertivo.
  - ✓ Denunciar.

Aquí el trabajador social podría intervenir en llevar a cabo los protocolos de actuación de protección a la infancia cuando fuera necesario, colaborar en la elaboración de programas de sensibilización contra la violencia con los profesionales del Equipo de Orientación, ayudar a fomentar la cohesión entre los compañeros y las relaciones basadas en la solidaridad y respeto mutuo y que detectar o identificar las situaciones de acoso escolar que se producen en el centro escolar.

Desde otra perspectiva, tenemos las aportaciones para la prevención del acoso escolar de Avilés y Monjas (2006), que hacen referencia a que: “hablar de maltrato y de riesgos de forma clara, serena y confiada es ya una forma de desarrollar actitudes y conductas de autoprotección y seguridad” (p. 45), aunque no es un tema fácil y se necesita la actuación de diversos servicios, profesionales e instituciones.

Para prevenir el maltrato entre iguales, estos autores afirman que es preciso modificar las actitudes, valores y conductas que estén permitiendo y fomentando el tipo de conductas consideradas como acoso escolar. Y por otro lado hay que introducir cambios educativos con respecto a la convivencia implicándose los profesores activamente en el desarrollo de la competencia socio-personal del alumnado. Esto puede concretarse en tres acciones:

- Política anti-bullying: desde los centros de deben desarrollar estrategias organizativas y didácticas que prevengan el bullying y favorezcan la detección precoz. Se tiene que dar un mensaje claro y directo de que en el aula no se tolera el maltrato entre iguales y que tanto los profesores como la comunidad van a hacer todo lo posible por impedirlo. Que se haga explícito que en el centro hay una política que haga referencia que no se tolera el acoso escolar y donde se indique que el abuso entre escolares es un tema serio y que esa normativa antiviolencia es asumida por el centro, consensuada y reflexionada y distribuida a todos los miembros para su conocimiento. También es preciso que desde el centro se cuente con investigaciones para averiguar la naturaleza del bullying, detectar casos y reflexionar sobre posibles soluciones. El trabajador social puede colaborar con el profesorado y el Equipo de Orientación a la hora de elaborar y promover esta política anti-bullying.
  
- Maltrato entre iguales en el currículum escolar: esto supone que todos los profesionales con responsabilidades directas o indirectas en la educación de la infancia deben llevar a cabo un trabajo continuado, intencional y sistemático sobre estos temas. Lo que se pretende con esta idea es que los alumnos/as ayudados por el profesorado comenten que es el bullying, quién está implicado, las consecuencias, etc. También sería conveniente que sacaran a la luz los casos de acoso escolar que conocieran o que se dé en un contexto cercano. Es oportuno trabajar también situaciones de conflicto que son puntuales como insultos, desprecios, rechazo... porque si estas situaciones se repiten en el tiempo pueden derivar en acoso escolar. Se pueden trabajar estos temas mediante dinámicas a través de cuestionario, de contestación a preguntas, folletos, etc. Para conseguir todo esto, es muy importante el clima socioafectivo de clase que tiene que ser de apoyo y confianza mutua y el profesor/a tiene que dar confianza, prestar apoyo, escuchar, apoyar, comprender, etc. Aquí guarda mucha importancia realizar talleres de mediación entre iguales con la participación activa del alumnado sobre estos temas. Aquí, lo que el trabajador social puede intervenir en las dinámicas de realización de

los cuestionarios sobre la percepción del acoso escolar y realizar un estudio con las estadísticas y a partir de ahí trabajar para intervenir sobre los resultados.

- Desarrollo de programas de educación para la convivencia y prevención de la violencia: desde este aspecto, hay que enseñar a los chicos y chicas a convivir, mejorar sus relaciones interpersonales, promover su competencia personal, solucionar pacíficamente sus conflictos interpersonales, entonces se contribuye a la prevención del acoso escolar y a la vez se contribuirá al desarrollo de autoestima, valores, habilidades sociales, asertividad, es decir, se convierten en la implantación de medidas educativas y preventivas. Para todo esto el profesorado tiene la tarea de mejorar la convivencia escolar y tiene que insertar estos aspectos en el currículum y dentro de la acción tutorial. Los trabajadores sociales pueden colaborar en la elaboración y realización de talleres para promover la convivencia y prevención del acoso escolar entre los alumnos.

Jáuregui (2014) propone una educación preventiva, integrando lo social en lo educativo, que consistiría en una adquisición progresiva de la autonomía de los niños, niñas y jóvenes y conseguir unas relaciones de solidaridad grupal entre personas que participen en procesos preventivos. Para ello el educador tiene que facilitar el diseño de perspectivas que den respuesta a los intereses del niño y sean accesibles a su nivel cognitivo y socio emocional. Esas perspectivas permiten integrar a cada niño con los procesos colectivos de los grupos, y permite articular el desarrollo del niño/a o joven desde un enfoque socioeducativo y lo integra en los contextos socioculturales. Este autor hace referencia al dialogo como instrumento básico en torno al que tiene que girar la educación preventiva, que haya una retroalimentación entre el profesor y el niño. Según afirma Jáuregui (2014) es la principal estrategia de protección junto a la intervención administrativa o judicial en las situaciones de maltrato, por ejemplo en las situaciones de acoso escolar. Como estrategias de prevención esta un proceso de prevención socioeducativo, a través de la enseñanza-aprendizaje, el acompañamiento y la orientación. Pero a la hora de ponerlo en práctica, dependiendo de la perspectiva desde la que se aborde, la protección será diferente.



La escuela actúa como agente principal a la hora de ofrecer una prevención integral, para conseguir la supervivencia, el bienestar, la autonomía, y el desarrollo de los menores, al igual que tratar de evitar el maltrato entre iguales, en este caso.

Esta prevención socioeducativa se realiza tanto en los microsistemas donde los menores participan: escuela, actividades de ocio, etc., como en los mesosistemas con los que establecen relaciones a través de la enseñanza y la participación, a través de flujos de información para la prevención por ejemplo de la violencia en las aulas, contando con publicaciones, páginas webs o espacios formativos donde se trabajen esos contenidos.

La prevención se hace desde cuatro perspectivas:

- Prevención institucional: sería la socialización e integración de todos los niños por parte de la escuela.
- Prevención comunitaria: crear espacios protectores abordando los factores de riesgo y fortalecer la capacidad de adaptación propia de los niños y niñas y participación de los niños y niñas reforzando organizaciones infantiles y juveniles que participen en la gestión de los asuntos comunitarios.
- Prevención familiar: apoyar y fortalecer a las familias con objeto de reducir la exclusión social y el riesgo de violencia.
- Prevención reflexiva: la realiza sobre sí mismo el niño o a niña, donde a través del ejercicio de los derechos, se construyen los pensamientos, habilidades, capacidades, valoraciones, sueños y proyectos.

La prevención socioeducativa estará gestionada por asociaciones vecinales, formadas por jóvenes de los barrios y profesionales financiados por los Servicios Sociales, por lo cual los trabajadores sociales intervienen a la hora de llevar a cabo estas actuaciones. Las actividades relacionadas con la prevención socioeducativa se realizan en base a la promoción de la participación sociocomunitaria, trabajo en red con la comunidad, acompañamiento socioeducativo y coordinación con el sistema de protección a la infancia. Una de las actividades que tiene relación con el trabajo sería el desarrollo de actividades en el ámbito escolar y extraescolar, que fomenten actitudes de convivencia y resolución de los conflictos por medios no violentos.

Según Jáuregui (2014) la intervención socioeducativa desde la anticipación y la reducción de riesgos se basan en acciones de sensibilización en las personas y sus entornos y de control. Como intervención de los servicios sociales de base estaría la detección a través del trabajo en red. Después cuando se ha detectado, se pasa a la derivación a los servicios especializados. Este autor también habla de los centros escolares como un contexto básico para la prevención, ya que es un espacio donde están todos los niños y niñas. También es un recurso para la detección de casos de desprotección, como serían las situaciones de acoso escolar, donde los profesionales tendrán que estar bien formados para detectarlo y notificarlo a los diferentes sistemas relacionados con la protección del menor.

Jáuregui (2014) propone como estrategias socioeducativas la participación sociocomunitaria que permite la autonomía de los niños/as, sus familias y el entorno en el que participan; el acompañamiento socioeducativo, es decir, mantener una relación socioeducativa, acompañarles en el proceso para que los niños sean capaces de generar sus propios factores de protección y la investigación-desarrollo-innovación, porque hay una necesidad de investigar la realidad social, innovar y desarrollar diferentes metodologías para llevar a cabo las intervenciones con los niños y niñas para afrontar las diferentes problemáticas.

Tras haber hecho referencia a la prevención del acoso escolar, se pasa ahora al protocolo de actuación cuando ya hay indicios de una posible situación de acoso escolar. El protocolo que utilizan la mayoría de colegios de Castilla y León aparece reflejado en la Orden EDU/52/2005, de 26 de enero relativa al fomento de la convivencia en los centros docentes de Castilla y León.

- a) Identificación y comunicación de la situación: la denuncia de la situación se puede producir en el mismo centro a través de cualquier miembro de la comunidad educativa que haya observado algún indicio de situaciones de acoso escolar, al igual que los padres u otras personas del entorno en general. Esta comunicación de la situación de acoso escolar puede hacerse a los profesores, tutores, orientador del centro, equipo directivo, alumno de mediación o personal no docente del centro educativo. La denuncia puede presentarse

también en el Área de Inspección Educativa, que comunicará al centro la denuncia presentada y las pautas que tiene que seguir. Y por último la denuncia se puede presentar a la Fiscalía de Menores que trasladará la información de la que disponga a la Dirección Provincial de Educación o directamente al director del centro educativo que actuará de una manera u otra en función de los hechos informados. El trabajador social intervendrá en esta fase como la persona que reciba la notificación de la situación de acoso o que sea ella la que observa que hay indicios de una posible situación de acoso escolar.

- b) Constitución inmediata del Equipo de valoración en el centro y Valoración de la Situación: formado por el director, el orientador y un profesor del centro (tutor o aquel que mejor conozca al alumno). Con esta fase lo que se pretende es realizar una valoración inicial de la situación para evitar actitudes alarmistas y victimistas. Se estudiarán los hechos por parte del Equipo de Valoración con la prioridad que vaya surgiendo, y un miembro de este equipo será el que recabará información sobre la situación. Al mismo tiempo por parte de la dirección se establecerán medidas preventivas de protección a la víctima en aquellos lugares donde pueda producirse el supuesto acoso. Si de esta valoración inicial se deduce que sí que hay indicios de acoso, la dirección del centro informará al Área de Inspección Educativa, que continuará con el procedimiento para verificar los indicios. También se valorará la conveniencia de informar a las familias de los implicados, ya que solo es una simple sospecha. En esta fase el trabajador social puede intervenir en la investigación de la situación y recogida de toda la información necesaria para verificar si hay situación de acoso o no. También puede ser la persona que comunique a las familias la situación, si fuera necesario.
- c) Verificación de la situación: en esta fase hay que consolidar los indicios de la fase anterior, en el menor tiempo de plazo posible, donde se analizarán y contrastarán las informaciones, el tipo de acoso que se está produciendo y la gravedad de los hechos. Y para ello se nombrarán a profesores colaboradores que observarán el entorno del alumno acosado, es decir, las zonas de riesgo, para obtener datos sobre el funcionamiento de los alumnos en el centro, las

características de su interacción, niveles de agresión..., así como recabar información de datos significativos del caso que se está estudiando.

Un miembro del equipo de valoración, realizará un análisis de la situación que se va a llevar a cabo a través de un procedimiento y en un orden en que se procure que no coincidan las partes acosada y acosadora. El procedimiento va a constar de entrevista con el alumno presuntamente acosado, recopilar documentación existente sobre los alumnos implicados, realización de pruebas objetivas para confirmar la existencia de acoso, que lo llevará a cabo el Equipo de Orientación con el objeto de obtener información relevante sobre las relaciones y la interacción de los alumnos, entrevista con testigos no participantes, es decir, con los espectadores, entrevistas con los padres de la víctima en los que se les informará de los hechos, las medidas adoptadas y pasos a seguir en la gestión del conflicto y se les pedirá que colaboren en la solución del mismo; entrevista con el presunto agresor y con sus padres a los que se les informará también de las acusaciones existentes, de las actuaciones legales que se van a llevar a cabo si se confirma la situación de acoso y los pasos a seguir en la gestión del conflicto y que colaboren para su solución; entrevista con los profesores observadores y por último un informe sobre la presunta situación de acoso escolar.

Una vez concluidas todas las entrevistas, el equipo de valoración analizará la información recogida y hará una valoración de la situación, determinando si hay indicios suficientes para confirmar o no la existencia de acoso entre alumnos, así como la gravedad de la situación. Se emitirá un informe a la dirección del centro de la situación denunciada. Aquí el trabajador social actuará como observador de las zonas de riesgo para la comprobación de la situación, recabar la información más significativa y en el análisis de la situación, realizará las entrevistas tanto con el supuesto agresor y la víctima y sus respectivas familias como con los espectadores.

La realización de las entrevistas con los implicados tiene como propósitos la recolección de información para poder entender a los clientes y su situación, permite tomar una decisión necesaria y efectuar un cambio en los implicados para alcanzar un funcionamiento social más efectivo. La entrevista tiene cuatro

fases. En la primera se recibe al usuario y se crea un clima de confianza entre el usuario y el profesional. En la segunda fase el usuario expresa el motivo de la demanda y el profesional valora si pedir más información o no. En la tercera se comprende la situación del usuario, el profesional valora si es necesaria otra entrevista y define el problema junto con el usuario. Y por último en la cuarta fase, el usuario ya ha alcanzado la confianza para actuar y es objeto de su desarrollo.

- d) Actuaciones a realizar: si se confirma la situación de acoso escolar, hay que informar de la situación a las familias, al Área de Inspección Educativa y a la Comisión de Convivencia. Al igual que se informará al tutor, profesores de los alumnos implicados, para así evitar sembrar la alarma en el centro. Cuando las situaciones conflictivas trasciendan de las competencias del sistema educativo o cuando los órganos competentes del centro sientan que no pueden abordar el problema, es necesario solicitar ayuda externa y ponerlo en conocimiento de los servicios competentes en función de la situación: Policía Nacional, Guardia Civil, Fiscalía de Menores y Servicios Sociales. Y si alguno de los menores implicados en un caso de acoso escolar se encontrara en alguna de las situaciones de desprotección infantil previstas en la legislación vigente, el centro tiene que trasladar esa información a los Servicios Sociales de Protección de Menores. Si alguna de estas últimas situaciones se da, sería el trabajador social quien realizaría un informe social para los distintos organismos, y la persona que recibiría al menor.

La adopción de medidas, afectara a los siguientes implicados:

- ✓ Con la víctima: observación del acosado, protección y seguridad del menor para lo que también se contará con las colaboración de los padres para la vigilancia y control de su hijo, fortalecimiento de las relaciones en el aula y en el centro, asesoramiento por parte del tutor u orientador del centro en conductas de autoprotección, asertividad, recuperación de la autoestima, afrontar la angustia, ansiedad, etc.

- ✓ Con el agresor: vigilancia específica por parte del equipo docente, aplicación de las adecuadas normas disciplinarias, el tutor adoptará medidas para favorecer la integración del agresor en el grupo con el asesoramiento del orientador, participación si procede de un proceso de mediación, programas de modificación de conducta e intervención mediante el compromiso de cambio por parte del agresor a participar en actividades y estrategias para mejorar sus habilidades.
- ✓ Con los observadores: seguimientos del clima relacional del aula, implicar a los alumnos en la creación de un marco protector, preventivo y correctivo de la soledad, aislamiento y victimización, programas de habilidades sociales y relacionales y de desarrollo personal, social y moral.
- ✓ Con el grupo: hacerles saber que hay una postura de tolerancia cero ante cualquier tipo de agresiones, vigilar las relaciones que mantiene el grupo, trabajar para crear un clima escolar de rechazo a los malos tratos, mediante diversas técnicas y dinámicas, trabajar la empatía y expresión de los sentimientos de manera asertiva, formación de los grupos para crear equipos de mediación para la resolución de conflictos y realización de test de Bullying que permite confirmar la existencia de acoso.
- ✓ Con las familias: hay que contar con ellas en su colaboración para el progreso socioeducativo de sus hijos, mantener reuniones individuales con cada una de las familias de los afectados para informarles de la conducta de sus hijos y las medidas que se han tomado desde el centro, darles la posibilidad de expresar sus sentimientos, ofrecer pautas que ayuden a afrontar de forma adecuada la situación de su hijo/a y orientar a las familias sobre la necesidad de apoyos externos para la superación del problema.

- ✓ Con toda la comunidad educativa: reflexión global sobre la convivencia en el centro, del Plan de Acción Tutorial, creación y difusión de estructuras y recursos para recibir denuncias, reclamaciones y quejas: buzón de sugerencias, etc., formación del profesorado en el manejo de conflictos, formación del alumnado para la mediación en conflictos y crear comisiones de alumnado que se impliquen en la mejora de la convivencia (apoyo a los nuevos, acompañamiento a las víctimas).

Todas estas actuaciones, serían realizadas por una parte por el Equipo de Orientación, donde se encuentra el trabajador social, e intervendrían de manera coordinada con el profesorado, la dirección del centro y profesionales de otras entidades u organismos.

Si la situación se confirma se aplicara el Reglamento de Régimen Interior teniendo en cuenta las circunstancias personales, familiares o sociales del alumno. Si entre las medidas tomadas entra la apertura de expediente disciplinario se seguirá lo establecido en el Real Decreto 51/2007 de Derechos y Deberes de los Alumnos, que en función de la información aportada, decidirá si procede la incoación de expediente disciplinario al presunto alumno agresor.

- e) Comunicación de las Actuaciones Realizadas y Conductas Verificadas: el director emitirá un informe de la situación denunciada y de las actuaciones realizadas que dirigirá al Área de Inspección e informará a la Comisión de Convivencia del Centro. El trabajador social puede actuar en la elaboración de ese informe donde quedará reflejada toda la información de las situaciones y las medidas llevadas a cabo, donde el trabajador social ha intervenido de forma constante.

En todas estas actuaciones tanto de prevención como de llevar a cabo el protocolo de actuación el trabajador social tiene un papel fundamental, en la detección de los casos de acoso escolar, investigación y recogida de información de los diferentes implicados y el entorno que les rodea (familia, compañeros, etc.), elaboración de un diagnóstico y un posible informe para otros organismos dependiendo de la gravedad de la situación, llevar a cabo un plan de intervención adecuado a cada situación e implicados y

ponerlo en marcha, y por último un seguimiento y evaluación de esa intervención para comprobar si su ejecución está produciendo los resultados esperados y si hay que incluir alguna modificación. Todo ello siempre con la coordinación de los distintos profesionales que tengan competencia en este ámbito, ya sean del mismo centro escolar o de otros sistemas públicos relacionados.

Desde la Fundación ANAR también proponen una intervención en los centros escolares. Primero con los alumnos de 6º de Educación Primaria y 1º de la ESO, a través de charlas interactivas impartidas por psicólogos para ayudar a identificar las conductas de malos tratos entre iguales y ofrecer alternativas que favorezcan la convivencia. Después en dos sesiones por grupos apoyadas en audiovisuales, juegos de rol, etc., para sensibilizar sobre las consecuencias del acoso escolar y del papel que desempeña el grupo, que los chicos sepan cómo afrontar una situación de acoso y facilitar al profesorado pautas y recursos para facilitar la prevención del acoso. También se les proporcionara una guía para identificar y saber cómo actuar ante los casos de acoso escolar y las debidas herramientas para desarrollar actividades con el grupos dirigidas a la prevención y resolución de conflictos.



## **5. Conclusiones**

Con este TFG se ha aprendido a delimitar el concepto de acoso escolar, ya que no todas las situaciones conflictivas pueden considerarse acoso, al igual que se han aprendido los distintos tipos de acoso que existen y a diferenciar los tipos que pueden ser objeto de intervención del Trabajo Social. También se tiene el conocimiento de todos los factores que influyen en el acoso escolar, y como se intervendría desde el Trabajo Social. Como no, de este trabajo cabe destacar haber analizado y comprendido cuáles con las funciones de los trabajadores sociales en el ámbito educativo y más concretamente con respecto a la intervención del acoso escolar.

Se puede decir que la educación ha dado un giro importante con respecto a su forma de actuar, ya que antes se priorizaba más en el aprendizaje y en la actualidad se centra más en educar inculcando valores a través de dar respuesta a distintos asuntos sociales como es la prevención de la violencia en todos sus aspectos, y por supuesto en el acoso escolar. La convivencia siempre ha estado presente en los centros escolares. En este ámbito los trabajadores sociales actúan básicamente en la detección de casos de carencia socioeducativa, asesorar a los centros sobre los aspectos familiares y sociales y participar en programas de prevención.

Con respecto al acoso escolar, se puede decir que es un fenómeno que ha crecido en el último año como demuestran los datos de los informes que se han incorporado al trabajo, tanto a nivel mundial como en España, y está formado por una serie de actuaciones de daño físico, verbal, moral, sexual, rechazo, continuadas en el tiempo, de forma intencional y cuando exista un desequilibrio de fuerzas entre los protagonistas de la situación.

Se ha visto también que en el acoso escolar influye la familia, el entorno escolar, las relaciones que se establecen entre los alumnos y los valores culturales que tienen asimilados. También se ha dado un perfil de acosador y víctima, pero claramente se puede decir que tanto la víctima como el agresor puede ser cualquier alumno/a, tenga las características que tenga. Se ha comprobado que el trabajador social en el ámbito educativo tiene un papel secundario, y no es considerado como tal sino que ejerce el

papel de técnico de servicios a la comunidad, un puesto al que se accede desde cualquier disciplina ejerciendo las mismas funciones. Aunque en la tesis de Alberto Jáuregui aparecen medidas socioeducativas con la intervención de los Servicios Sociales de Base frente a la protección de la infancia, y ahí es donde podría tener un papel principal el trabajador social a la hora de abordar el acoso escolar.

Por lo tanto, ha sido de gran dificultad encontrar funciones específicas de los trabajadores sociales ante la problemática del acoso escolar, por ello se ha deducido lo que harían a través de las funciones que tiene en el ámbito educativo, y también analizando el protocolo de actuación para estos casos y las medidas preventivas que se llevan a cabo en los centros educativos.

Este trabajo es de gran interés para el Trabajo Social a modo de reivindicación de sus funciones dentro de esta área y más concretamente en el acoso escolar, tratándose de violencia dentro del contexto educativo, y por lo tanto deberían de tener un papel más principal a la hora de detección de casos y de intervención sobre ellos de manera coordinada con otros servicios.

Y puede ser de gran utilidad para aquellas personas que hayan sufrido o estén sufriendo en la actualidad acoso escolar, y por supuesto para sus familiares a modo de conocer más sobre este fenómeno y la forma en la que se aborda desde su prevención hasta su intervención a través del protocolo que se sigue. De este modo pueden ellos mismos hacer un análisis crítico de lo que se hizo mal en sus casos particulares y que se podría mejorar para ayudar a menores que lo sufran en situaciones posteriores.

También puede ser de utilidad para el ámbito educativo, es decir, para el profesorado y la dirección del centro e incluso para organismos superiores en el área de educación, para ver qué medidas preventivas pueden ser efectivas y cuáles no, e innovar respecto a la prevención atendiendo a las necesidades de la población y de los menores que sufren este tipo de violencia, y añadir modificaciones en el protocolo de actuación que beneficien a todos los implicados.

En general este trabajo ha servido para comprender y entender un poco más este fenómeno de gran actualidad como es el acoso escolar, y la forma en la que se

interviene y también para reivindicar la mayor presencia de los trabajadores sociales frente a esta problemática en nuestras aulas, que podrían ayudar a otros profesionales trabajando de manera coordinada y conjunta compartiendo distintos conocimientos de las dos disciplinas, Educación y Trabajo Social.

### **5.1. Propuesta de mejora**

Para mejorar la intervención en el acoso escolar desde el Trabajo social, se puede incidir tanto en las medidas preventivas como en el protocolo de actuación cuando ya existen situaciones de acoso escolar. Dado que el acoso escolar es una problemática de gran actualidad, quizás no se estén tomando las medidas adecuadas para prevenir estas situaciones desde las edades tempranas, por lo que a continuación propongo una serie de actuaciones que podrían modificar la intervención de esta problemática desde el Trabajo Social.

#### *En materia de prevención:*

Se podría instaurar una día a la semana durante todo el curso en Educación Primaria, un taller de Buenas Prácticas entre iguales, para los alumnos de primaria, donde se enseñe que TODOS tienen derecho a ser bien tratados, que nadie debe pegarle, ni insultarle, ni empujarle, es decir, no debe causarle ningún daño ni físico ni moral ni de exclusión. Al igual que tienen el deber de tratar bien a los demás. Si esto no se sigue y se encuentran con alguna situación de maltrato, se deben de seguir una serie de instrucciones, como por ejemplo, mantener la calma, no responder de la misma manera, intentar hablar amistosamente, abandonar el lugar donde se está produciendo la situación conflictiva y contar lo que ha sucedido a alguien ya sea profesor o personal no docente. A lo largo del curso esto se puede ir trabajando con diferentes técnicas y dinámicas (juegos, películas, etc.) o cambiar de forma de enfocarlos.

También puede suceder que se tengan sospechas que en algún aula se está dando alguna situación de posible acoso escolar, ya en vez de hablar de buenas prácticas, se pasaría a tratar el acoso escolar en su contexto, explicando al alumnado que es, los tipos, las causas, etc. Para ello se pueden utilizar diferentes dinámicas, como por

ejemplo el rol playing, donde un alumno hace de acosador y otro de víctima, y unos cuantos de observadores y escenifican una situación de acoso escolar. Esto serviría para que los alumnos puedan ponerse en el lugar de la persona que está sufriendo acoso escolar y que vean lo que siente, al igual que el que hace la víctima y los observadores que tienen un papel importante dentro de esta problemática. Por eso con los observadores también se debería de trabajar específicamente, concienciándoles de que callando lo que ven no benefician a nadie, y mucho menos si son observadores que van a favor de los acosadores, incitándoles hacia la agresión. Se debe trabajar con ellos ciertas habilidades comunicativas y sociales para que sean capaces de poder comunicar cualquier situación de violencia, y por supuesto la empatía, para que se pongan en el lugar de la otra persona y perciban sus sentimientos. También sería conveniente utilizar diferentes técnicas de relajación con los alumnos, porque de esta manera les ayudamos a controlar los impulsos y sus actitudes agresivas. En todas las técnicas y dinámicas que se utilicen sería de gran ayuda que estuviera presente la empatía, y que todos los alumnos se pusieran en la piel de los compañeros que sufren esta situación.

En esta fase de prevención, sería conveniente formar tanto al profesorado como a la dirección del centro, para la detección de estos casos y su posible intervención. Al igual que sería positivo que estuvieran implicados los padres, profesores, alumnos protagonistas de la situación, alumnos en general y la comunidad.

Como recurso adicional a los alumnos víctimas de acoso escolar, se les podría ofrecer un teléfono móvil en caso que se encontrase intimidado en un lugar del centro escolar y no pudiese avisar a algún adulto.

*En materia de intervención de situaciones de acoso escolar:*

En la identificación y comunicación de la situación, exista una coordinación entre los diferentes servicios que rodean a los menores (Servicios Sociales, Sanidad, Salud Mental, Educación...), donde puedan detectar la situación de acoso escolar y comunicarlo al centro. A la hora de formar el Equipo de valoración que recogerá información para valorar si hay situación de acoso escolar o no, el trabajador social debe de tener un papel primario a la hora de realizar las entrevistas con los implicados

y sus respectivas familias, así como con el entorno que les rodea. En esta fase también puede realizar estudios sobre las características de acosador y víctima y sus familias, para comprobar si se corresponden con perfiles que son claramente ámbito de intervención del trabajo social, familias conocidas en los servicios sociales, etc., y así poder llevar una intervención conjunta y coordinada con los diferentes servicios y profesionales. Cuando ya se ha determinado que hay situación de acoso, y hay que poner en marcha las actuaciones, el trabajador social actuará de manera conjunta con el resto del equipo de orientación realizando las actividades y dinámicas que crean convenientes. El trabajador social debe de buscar las alternativas que se adapten mejor a cada alumno, tanto el acosador como la víctima. Al igual que se debe de trabajar con los observadores, y con las familias cuando se las comunique la situación y las medidas que deben tomar para solventar la situación. Al trabajar con las familias, es posible que se detecten otras carencias en medio familiar o de problemas en las relaciones intrafamiliares, por lo que el trabajador social puede trabajar en ello desde el ámbito educativo, o puede derivarlo a otro ámbito de actuación como los servicios sociales.

Todo esto conllevará la elaboración de uno o varios informes, donde el trabajador elaborará la parte social de ese informe aportando toda la información de la que disponga.

Como dinámica cuando ya se da una situación de acoso escolar, podría ser poner videos de casos de menores que ya han vivido esta misma situación y han salido adelante, para levantar su autoestima y potenciar su autonomía. Otra alternativa sería crear programas dentro de los centros de apoyo a estos menores que sufren acoso escolar, donde se les pueda ofrecer diferentes pautas para superar su situación.

En general, el trabajador social tiene que tener como función detectar todo tipo de situaciones carenciales y problemáticas tanto en los alumnos como en su medio familiar y social, y a partir de ahí recoger toda la información necesaria para aplicar las medidas adecuadas a cada alumno y su familia, llevar un seguimiento de esas medidas y realizar una evaluación de todo el procedimiento y medidas aplicadas, para introducir cambios o dar por finalizada la intervención.

## **BIBLIOGRAFIA**

Abad, D., Camacho, J.M., Luengo, J.A., Fernández, D., (2007). *Trabajo Social y Educación*. Trabajo Social Hoy, primer semestre, 25-92.

Abogados Portaley Madrid penal, civil e internet (2015). *Regulación del acoso escolar en España*. Recuperado el 10/03/2016 de <http://portaley.com/2015/06/regulacion-del-acoso-escolar-en-espana/>

Calvo y Ballester (2007)

Cerezo, F. (2006). *La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención*, Madrid, España: Ediciones Pirámide.

Cerezo, F. (2015). *La violencia en las relaciones entre escolares. Claves para entender, evaluar e intervenir en bullying*, Barcelona, España: Horsori Editorial.

Collé, J., Escudé, C. (2004). *Tratémonos Bien. Guía para alumnos y alumnas de primaria*. Recuperado el 20/06/2016 de [http://www.asociacionrea.org/BULLYING/8\\_06\\_Actividades\\_y\\_Materiales/08.06.06.pdf](http://www.asociacionrea.org/BULLYING/8_06_Actividades_y_Materiales/08.06.06.pdf)

Constitución Española (1978).

Declaración de los Derechos del niño (1959).

Del Álamo, T. (2014). Apuntes asignatura “Trabajo Social y Sectores de Intervención”. Facultad de Educación y Trabajo Social, Universidad de Valladolid.

Del Valle, C. (2014). Apuntes asignatura “Intervención Micro en Trabajo Social”. Facultad de Educación y Trabajo Social, Universidad de Valladolid.

Fundación ANAR: Apoyo a niños y adolescentes en riesgo. (2016). *Acoso escolar: I Estudio sobre el “Bullying” según los afectados y líneas de actuación*. Fundación Mutua Madrileña, Madrid.

Galán, J. (2014). Apuntes asignatura “Sistemas de Bienestar Social y Trabajo Social”. Facultad de Educación y Trabajo Social, Universidad de Valladolid.

Jáuregui, A.J. (2014). *Tesis Doctoral: La Prevención en el Sistema de Protección a la Infancia de la Comunidad Foral de Navarra: Realidades, perspectivas y propuestas desde un enfoque socioeducativo*. Departamento de Trabajo Social, Universidad Pública de Navarra.

León, L. (2014). Apuntes asignatura “Cultura y Modos de Vida”. Facultad de Educación y Trabajo Social, Universidad de Valladolid.

León, L., De la Rosa, P. (2013). Apuntes asignatura “Metodología en Trabajo Social”. Facultad de Educación y Trabajo Social, Universidad de Valladolid.

Ley Nº 281. Boletín Oficial del Estado, España, 24 de Noviembre de 1995.

Ley Nº 28927. Boletín Oficial del Estado, España, 4 de Octubre de 1990.

Ley Nº 307. Boletín Oficial del Estado, España, 24 de Diciembre de 2002.

Miembros de ChildFund Alliance (2015). *Pequeñas Voces. Grandes Sueños*. ChildFund Alliance.

Monjas, I., Avilés, J.M., (2006). *Programa de sensibilización contra el maltrato entre iguales*. Rea (Asociación castellano-leonesa para la defensa de la infancia y la juventud), Junta de Castilla y León.

Orjuela López, L., Cabrera de los Santos, B., Calmaestra, J., Mora-Merchán, J.A., y Ortega-Ruiz, R., (2013). *Informe sobre el acoso escolar y ciber acoso: propuestas para la acción*. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad). Madrid: Save the Children.

Real Decreto Nº 131. Boletín Oficial del Estado, España, 2 de Junio de 1995.

Roselló, E. (1998). *Reflexiones sobre la intervención del trabajador social en el contexto educativo*. Universidad de Alicante.

Salmerón, J.A., Pérez, F., Andreu, A., Regino, A. (2007) *Atención al maltrato infantil desde el ámbito educativo (manual para el profesional)*. Región de Murcia, Consejería de Trabajo y Política Social, Secretaria Autonómica de Acción Social, Menor y Familia.

Save the Children. (2013). *Pautas para profesores y profesoras ante el acoso escolar*.

Serrano, A. (2006). *Acoso y violencia en la escuela. Como detectar, prevenir y resolver el bullying*. (1ªed.). Barcelona: Ariel.

Suárez, B. (2016). Factores de riesgo (Figura). Recuperado de Cerezo, F. (2015). *La violencia en las relaciones entre escolares. Claves para entender, evaluar e intervenir en bullying*, Barcelona, España: Horsori Editorial.

Tartar, E. (2008). *Prevenir y tratar la violencia en la escuela*, Bilbao, España: Mensajero

UNICEF Comité Español (2006). *Convención sobre los derechos del niño*. UNICEF.