



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

MÁSTER DE PSICOPEDAGOGÍA

TRABAJO FIN DE MÁSTER

**EL MALTRATO ENTRE IGUALES: PREVENCIÓN
DEL BULLYING**

Alumna: Cristina Pérez Paredes

Tutora: Dña. María Jesús Irurtia Muñiz

Curso académico 2015/2016

RESUMEN

El presente trabajo tiene la finalidad de reflexionar acerca de la gravedad del *bullying* y diseñar una propuesta metodológica para la prevención del maltrato entre iguales.

Este trabajo consta de dos partes diferenciadas. La primera se trata de una aproximación teórica sobre la problemática del acoso escolar y algunos aspectos relacionados con este fenómeno. La segunda es un taller de intervención sobre la prevención del maltrato entre iguales destinada a siete menores que residen en una Vivienda-Hogar, dentro del Sistema de Protección de Menores. Con dicha intervención se pretende fomentar el desarrollo de habilidades sociales útiles a la hora de comunicarse, relacionarse y resolver conflictos.

ABSTRACT

The aim of this paper is to reflect on the seriousness of bullying and to design a methodological proposal so as to prevent peer abuse.

For this purpose, it is divided into two different sections: the first part includes a theoretical approach on the problem of school violence as well as some aspects related to this issue. The second part is an intervention workshop on the prevention of peer abuse aimed at seven minors dwelling in a foster home under the Child Protection System. The purpose of such intervention is to help them foster and develop social skills that can be useful in communication, social and problem solving environments.

PALABRAS CLAVE

Acoso escolar, agresividad, prevención, habilidades sociales, comunicación, relaciones sociales.

KEYWORDS

Bullying, aggressiveness, prevention, social skills, communication, social relations.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Justificación.....	2
1.2 Objetivos.....	4
 CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.1 Definición y factores influyentes del <i>bullying</i>	5
2.2 Tipos de maltrato entre iguales.....	12
2.3 Evolución histórica.....	16
2.4 El <i>cyberbullying</i>	19
2.5 Agentes que intervienen.....	24
2.6 Consecuencias del <i>bullying</i>	31
2.7 Marco legal.....	36
2.8 Incidencia del <i>bullying</i>	38
2.9 Protocolo de actuación.....	40
2.10 Importancia de la familia.....	42
 CAPÍTULO II. TALLER DE INTERVENCIÓN: PREVENCIÓN DEL ACOSO	
3. OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	44
3.1 Objetivos.....	44
3.2 Hipótesis.....	45

4. METODOLOGÍA.....	46
4.1 Participantes.....	46
4.2 Instrumentos.....	48
4.3 Procedimiento.....	50
4.4 Diseño.....	51
4.5 Resultados.....	52
5. DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN.....	56
5.1 Ubicación.....	56
5.2 Metodología.....	57
5.3 Actividades.....	59
5.4 Temporalización.....	69
5.5 Recursos.....	72
5.6 Evaluación.....	73
6. RESULTADOS FINALES.....	75
7. LIMITACIONES Y LÍNEAS FUTURAS.....	77
8. CONCLUSIONES.....	78
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
10. ANEXOS.....	84
10.1 Anexo 1: Entrevista a la educadora de la Vivienda-Hogar.....	84
10.2 Anexo 2: Entrevista a los menores de la Vivienda-Hogar.....	85
10.3 Anexo 3: Hoja de observación.....	88

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Grado de acoso escolar.....	13
FIGURA 2: Formas de maltrato.....	15
FIGURA 3: Sentimientos del alumno acosado.....	27
FIGURA 4: Reacciones del alumno acosado.....	28
FIGURA 5: Temporalización mes de abril.....	70
FIGURA 6: Temporalización mes de mayo.....	71

1. INTRODUCCIÓN

“No deberíamos intentar evitar los conflictos en la escuela, sino aprender de ellos, aprender a resolverlos de forma dialogante y positiva, porque a la escuela se va a aprender a ser una persona equilibrada, sensata, solidaria y segura” (p. 18).

Ortega, 2010

Pese a que el acoso escolar es un fenómeno que se ha producido a lo largo de la historia, en la actualidad, cada vez existe un mayor número de episodios de maltrato entre iguales, todos ellos con graves consecuencias para las personas involucradas. En España, se aumentó la preocupación en el año 2004, cuando Jokin, un niño de catorce años, se suicidó a consecuencia del grave maltrato que sufría por parte de sus compañeros y compañeras de clase. A raíz de ello, se comenzaron a promover iniciativas acerca del acoso escolar por parte de diversas instituciones educativas y políticas. Aunque con el tiempo, el número de proyectos dirigidos a prevenir este fenómeno ha aumentado, aún queda mucho por conseguir puesto que es una realidad existente tanto dentro como fuera de las aulas, y no se puede mirar hacia otro lado como si no existiera o no fuera con nosotros.

Por este motivo, se ha decidido realizar el Trabajo Fin de Máster acerca del maltrato entre iguales, el cual consta de dos partes bien diferenciadas. Por un lado, se encuentra la fundamentación teórica acerca de diversos aspectos del acoso escolar, como pueden ser su definición, tipos, consecuencias o agentes que intervienen, entre otros. Estos aspectos serán esenciales a la hora de detectar casos de acoso. Por otro lado, se encuentra la intervención de prevención del *bullying*, destinada a favorecer el desarrollo de habilidades sociales útiles a la hora de relacionarse y resolver conflictos. Dicha intervención consta de varios aspectos. En primer lugar de detalla la metodología empleada, haciendo referencia a los instrumentos básicos de recogida de datos utilizados y en segundo lugar de desarrolla la intervención, en la que se explican las sesiones realizadas.

Es necesario señalar que se ha procurado hacer un “uso no sexista del lenguaje”, sin embargo, en algunas ocasiones para agilizar la lectura se ha optado por el uso del masculino en aquellos términos y expresiones que admiten ambos géneros.

1.1 Justificación

El presente trabajo se centra en describir la importancia y la gravedad que conlleva el maltrato entre iguales y realizar una intervención de prevención del acoso escolar, puesto que, pese a que se trata de un fenómeno que ha existido a lo largo de la historia y en todos los países mundiales y se han considerado como conductas normales propias de la edad, en la actualidad se está viendo incrementado el número de menores que lo padecen y están apareciendo nuevas formas de acoso, como es el caso del *cyberbullying*.

El acoso escolar está obteniendo una gran relevancia en la sociedad actual, puesto que se trata de un problema de carácter social que tiene la necesidad de ser resuelto por parte de la comunidad educativa. Para ello, es imprescindible contar con el apoyo de la familia, primer agente socializador de los niños y niñas, y con el del equipo educativo de los centros escolares, ya que es uno de los lugares donde en mayores ocasiones se producen casos de maltrato entre iguales. Sin embargo, es importante señalar que las conductas agresivas se encuentran presentes en todos los ámbitos de nuestras vidas, lo que sucede en las escuelas se trata de un reflejo de lo que en realidad ocurre en la sociedad actual.

Para reducir y erradicar este fenómeno es esencial diseñar propuesta de intervención que tengan como temática central la prevención del acoso escolar. “Resulta de gran interés planificar acciones de prevención que, mediante la aplicación de estrategias de intervención, posibiliten una disminución de este tipo de conductas en el contexto escolar” (Teruel, 2007, p.12). Es importante destacar que, para reducir los casos de acoso tanto dentro como fuera de las aulas, es imprescindible enseñar a los niños y niñas a prevenir este tipo de comportamientos.

Por otro lado, con este Trabajo Fin de Máster se tiene la intención de mostrar las competencias adquiridas durante el Máster de Psicopedagogía. Entre las competencias que más se han podido desarrollar destacan las siguientes:

- *G1. Resolver problemas en entornos nuevos o poco conocidos (de forma autónoma y creativa) y en contextos más amplios o multidisciplinares.* Continuamente se han resuelto conflictos en un contexto novedoso como es una Vivienda-Hogar de menores a la hora de llevar a cabo la intervención, tanto en alguna de las sesiones como a la hora de realizar en análisis de la realidad.

- *G2. Tomar decisiones a partir del análisis reflexivo de los problemas, aplicando los conocimientos y avances de la psicopedagogía con actitud crítica y hacer frente a la complejidad a partir de una información incompleta.* Esta competencia se ha desarrollado a la hora de realizar el análisis de la realidad y detectar necesidades con el fin de diseñar la intervención lo más adaptada posible a sus necesidades y limitaciones individuales.
- *G5. Responder y actuar de manera adecuada y profesional, teniendo en cuenta el código ético y deontológico de la profesión, en todos y cada uno de los procesos de intervención.* En todo momento se ha tenido en cuenta la privacidad y la protección de datos acerca de los menores con los que se ha realizado la intervención, así como su bienestar físico y psicológico.
- *G6. Actualizarse de manera permanente en las TIC para utilizarlas como instrumentos para el diseño y desarrollo de la práctica profesional.* El uso de las nuevas tecnologías se ha encontrado presente a lo largo de la elaboración del trabajo, tanto a la hora de recabar información como a la de redactarlo.
- *E1. Diagnosticar y evaluar las necesidades socioeducativas de las personas, grupos y organizaciones a partir de diferentes metodologías, instrumentos y técnicas, tomando en consideración las singularidades del contexto.* A la hora de diseñar la intervención se han detectado las necesidades reales de los destinatarios y se han utilizado diferentes estrategias para llevarla a cabo.
- *E4. Diseñar, implementar y evaluar prácticas educativas, programas y servicios que den respuesta a las necesidades de las personas, organizaciones y colectivos específicos.* Se ha diseñado, implementado y evaluado la intervención una vez analizado adecuadamente el contexto y las necesidades de los destinatarios.
- *E8. Formular nuevas propuestas de mejora de la intervención psicopedagógica, fundamentadas en los resultados de la investigación psicopedagógica.* Se ha realizado una propuesta de mejora una vez llevada a cabo la intervención, con el fin de mejorar los resultados obtenidos y conseguir los objetivos propuestos.

1.2 Objetivos

El objetivo general del presente trabajo es reflexionar acerca de la gran importancia y de las graves consecuencias que conlleva el maltrato entre iguales y diseñar una propuesta metodológica para la prevención del *bullying* en la que se fomente el desarrollo de habilidades sociales útiles a la hora de comunicarse, relacionarse y resolver conflictos.

En cuanto a los objetivos específicos se pueden concretar los siguientes:

- Analizar brevemente los distintos aspectos del acoso escolar.
- Investigar acerca de las graves consecuencias que acarrea el maltrato entre iguales.
- Sensibilizar acerca de la importancia de lograr un cambio dirigido a reducir y/o eliminar los casos de *bullying*.
- Realizar una propuesta de intervención sobre prevención del maltrato entre iguales dirigida a siete menores de una Vivienda-Hogar.
- Investigar mediante entrevistas y hojas de observación los conocimientos de los menores acerca del acoso y su actitud ante las relaciones sociales.
- Favorecer el aumento de la capacidad empática, de la autoestima y de las habilidades sociales necesarias para comunicarse y relacionarse adecuadamente.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Definición y factores influyentes del *bullying*

En la actualidad, existen diferentes términos a la hora de referirnos al maltrato entre iguales. En España se ha comenzado a emplear el término de origen anglosajón *bullying*, que se puede traducir como intimidación o maltrato escolar entre iguales. Este término se comenzó a utilizar por Dan Olweus, pionero en realizar diversos estudios sobre el acoso escolar. (Ryzábal y Sanz, 2014).

Son muchas y variadas las definiciones que se han atribuido al *bullying*. El diccionario de la Real Academia Española ha definido el acoso como la acción de perseguir sin dar tregua ni reposo a una persona. Avilés, Iurtia, García y Caballo (2011) definieron el *bullying* como el conjunto de relaciones que presentan un desequilibrio de poder entre varias personas que conviven en el mismo centro escolar, que tiene lugar en periodos largos de tiempo y que establece dos perfiles diferentes, por un lado el de víctima y por otro lado el de agresor, y que desemboca en acciones agresivas hacia la víctima. Para Olweus (2013), “un alumno se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno/a o varios de ellos” (Olweus en Cardona, 2013, p.79). El mismo autor, también define el *bullying* como el comportamiento agresivo que tiene el objetivo de hacer daño a otra persona, dándose esta agresión durante un tiempo prolongado y en una situación de desequilibrio de poder entre la víctima y el agresor ya que la persona agredida tiene grandes dificultades para hacerle frente a las agresiones (Olweus en Caballo, Calderero, Carrillo, Salazar e Iurtia, 2011). Tal y como afirma Voors (2005), el acoso se ocasiona cuando uno o varios de los protagonistas utilizan el poder para dañar continuamente a otra persona. Otra definición a destacar puede ser la de Cardona Andujar (2013), que afirma que el *bullying* se produce cuando una persona o grupo de personas se dedican continuamente a intimidar, perseguir y agredir a un compañero/a de su misma clase o centro escolar.

Iurtia, Avilés, Arias y Arias (2009), encontraron que el *bullying* tiene ciertas características comunes entre las que destacan: a) no es un hecho puntual sino que se prolonga en el tiempo, b) no suele ser una provocación por parte de la víctima, c) no

sólo son ataques físicos, sino que es un conjunto agresiones físicas y psicológicas, d) la persona que es agredida no encuentra la manera de superar la situación, no suele tener al alcance los recursos requeridos y necesarios para ello. Es necesario aclarar que el *bullying* no se produce únicamente en el contexto escolar, sino que generalmente ocurre también en otros ambientes como pueden ser la calle, las nuevas tecnologías o en actividades extraescolares.

Pese a la gran cantidad de definiciones diferentes acerca del *bullying*, la mayoría coinciden en que deben darse las siguientes circunstancias:

- Desequilibrio de poder: es necesario que exista una desigualdad de poder entre la persona que agrede y la que es agredida. El agresor, generalmente es más fuerte tanto física, como verbal y socialmente. Si bien, es importante señalar que ser más fuerte físicamente no siempre tiene que ir relacionado con ser superior. En muchas ocasiones, una persona físicamente débil puede anular a otra mucha más corpulenta (Voors, 2005). Este desequilibrio tiene como consecuencia que la víctima se encuentre en una situación de vulnerabilidad física, social y psicológica. (Avilés, 2006a).
- Intencionalidad: la persona que agrede tiene la intención de dañar a la otra persona, no se trata de hechos casuales (Avilés, 2006a).
- Reiteración: Se trata de acciones agresivas que se repiten continuamente en el tiempo y que dañan la autoestima de la víctima, no se trata de acontecimientos aislados y puntuales. Avilés (2006a) sostiene que:

“La persistencia del *bullying* genera en la víctima la sensación de temor, incluso más allá de las situaciones de ataque, lo que permite que pueda seguir sufriendo en otros espacios y tiempos distintos a los que se producen los ataques, al repensarlos, revivirlos y anticiparlos”.

(p.97)

- Contraste de sentimientos: mientras que la persona que agrede obtiene sentimientos de poder y diversión, la persona que ha sido agredida siente vergüenza e intimidación, lo que hace que se aleje de su grupo de iguales. En algunas ocasiones, la víctima siente tanta furia que puede llegar a replicar al acosador, logrando que este aumente su nivel de humillación (Voors, 2005).

Con respecto a las causas del *bullying*, es necesario señalar que se trata de un fenómeno multideterminado, es decir, “es el resultado de la compleja interacción entre distintos factores” (Monjas y Avilés, 2003, p.40). Tal y como señala Avilés (2006a), existen diversos factores de riesgo que pueden ser causantes del acoso, entre los que podemos encontrar:

- Factores culturales: estos factores no se pueden considerar decisivos a la hora de relacionarlos con la aparición del acoso, pero sí se puede afirmar que crean dificultades a la hora de tratarlo y eliminarlo.

Actualmente, el individualismo, el egoísmo, la competitividad y la idea de que únicamente es importante el beneficio personal son valores que están presentes continuamente en la sociedad. Por este motivo, no es de extrañar que los adolescentes cada vez den más importancia a ser superior que los demás aunque para ello sea necesario acosar a otras personas. La televisión y los videojuegos cada vez fomentan más el uso de las conductas agresivas para la consecución de los objetivos, lo que es aprendido e interiorizado por los jóvenes (Ovejero, 2013).

Los medios de comunicación tienen una gran influencia en el comportamiento de las personas, y más concretamente en el de los jóvenes. Cada vez es más frecuente que en sus contenidos aparezca la utilización de la fuerza y del poder como medio para conseguir las metas propuestas y la violencia en la manera de actuar de sus personajes, lo que hace que los adolescentes interioricen esos modelos como algo propio y admisible.

Las ideas de algunos grupos de iguales también son un factor relevante a la hora de la aparición del *bullying*. En muchos grupos, para formar parte del mismo, se puede exigir pasar determinadas pruebas entre las que se encuentran agresiones, vejaciones o intimidaciones. Estos comportamientos se consideran propios de diferentes bandas organizadas, como pueden ser neonazis, skinheads, radicales, etc.

- Factores sociales: entre estos factores podemos encontrar las actitudes racistas imperantes en la sociedad. Es frecuente que se cometa abuso contra los menores pertenecientes a una cultura distinta a la establecida, con un diferente color de

piel o con otra religión. A esta forma de acoso se la ha nombrado como *bullying* racista haciendo distinción del racismo.

El tamaño de las ciudades se ha considerado en algunos momentos un factor influyente. Existe una creencia general de que en los centros escolares de pueblos o ciudades pequeñas se da menos acoso que en las ciudades más amplias. Si bien es cierto que muchas investigaciones no dan por verídica esta información y que no se han encontrado apenas diferencias entre centros escolares de pueblos y de ciudades (Avilés en Avilés, 2006a).

Es importante señalar también el rechazo social de los grupos ya que, haciendo alusión al *bullying* institucional, desde la sociedad y desde las diferentes instituciones se excluye a las minorías en muchas ocasiones. Pese a las continuas modificaciones de la Ley de Extranjería, no se ha conseguido eliminar el rechazo que sufren muchos grupos. Muchas minorías étnicas se ven agredidas continuamente debido a que la sociedad actual las ve como personas de una categoría inferior.

- Factores familiares: la familia es el primer agente socializador donde se interiorizan las relaciones interpersonales y “donde se aprenden los modelos de convivencia, modelos que ellos tratarán de reproducir en el contexto escolar” (Ovejero, 2013, p.33). Existen diferentes factores familiares de riesgo, como pueden ser los conflictos de pareja, la violencia de género o la desestructuración familiar que aumentan las posibilidades de que los niños estén implicados en los casos de acoso entre iguales. “La percepción de un clima familiar negativo, con problemas de comunicación y con fuertes conflictos, es un claro factor de riesgo, en cuanto a la victimización escolar” (Jiménez *et al.* en Ovejero, 2013, p.33).

Los vínculos emotivos en edades tempranas son esenciales a la hora de determinar el comportamiento de los niños y niñas. Un comportamiento por parte de los padres en el que no se muestre afecto aumentará la probabilidad de que el niño o niña desarrolle conductas agresivas hacia los demás. La calidad de la relación de los padres también es un factor influyente puesto que, si hay conflictos agresivos continuamente, el niño o niña los tomará como un modelo de comportamiento aprendido y posteriormente serán reproducidos. La ausencia de cohesión entre la familia puede ser también un condicionante a la hora de

desarrollar conductas agresivas (Ortega y Mora-Merchán en Avilés, 2006a). Haciendo alusión a las víctimas, se ha comprobado que, en muchos casos, muestran un alto grado de sobreprotección por parte de la madre y un elevado distanciamiento del padre (Olweus en Avilés, 2006a).

Los estilos educativos del seno familiar también son un factor influyente a la hora de desarrollar o no conductas agresivas hacia los demás. La manera de transmitir las pautas de comportamiento por parte de los padres a sus hijos tiene una gran relación con el que estos finalmente llevan a cabo. Entre estas pautas de comportamiento podemos encontrar el equilibrio en el control que la familia tiene ante sus hijos, los modelos de actuación familiares, y la manera de resolver los problemas. Cabe destacar la importancia del establecimiento de límites y la coherencia en el grado de permisividad por parte de los padres ante comportamientos agresivos por parte de niños/a. La interiorización de la autoridad es otro aspecto relevante puesto que, si los padres utilizan la agresividad con el fin de demostrar su poder dentro del seno familiar, los niños asumirán esa conducta como propia y la aplicaran en otros contextos. La asimilación de las normas que los niños deben interiorizar no se debe enseñar nunca a través de conductas agresivas e intimidatorias. “Los modelos de control de conducta excesivamente rígidos favorecen tanto la intimidación como la victimización, y combinados con un bajo vínculo afectivo familiar, inciden especialmente en la aparición de chicas víctimas” (Rigby en Avilés, 2006a, p.158).

- Factores escolares: “Los centros educativos tienen una importante influencia en la construcción de la violencia. La institución escolar participa en la construcción o en la desconstrucción de la violencia” (Debarbieux y Blaya en Ovejero, 2013, p.34). Los centros escolares que tienen una mayor sensibilización acerca del acoso escolar muestran un menor número de casos de violencia entre iguales, más concretamente si realizan programas de prevención sobre esta problemática (Ovejero, 2013). El acoso escolar no depende del tipo de centro, de si es público o privado, del barrio en el que se encuentre situado, de si se ubica en un pueblo o en una ciudad, etc.

Los aspectos referidos a la organización y la filosofía del centro tienen mucha importancia a la hora de que alumnado pueda desarrollar conductas agresivas. Es

imprescindible que exista una coherencia entre el Proyecto Educativo y el Proyecto de Convivencia del Centro a la hora de abordar diversos valores relacionadas con las relaciones interpersonales y que en el Proyecto *Antibullying* se trate la problemática real de este fenómeno. Otros aspectos claves son los siguientes: existencia de programas de ayuda a los alumnos que presentan dificultades en el centro, seguimiento por parte del equipo educativo de los problemas de acoso escolar, los mecanismos existentes de ayuda para los alumnos que sufran acoso puedan comunicarlo, programas de acompañamiento de adultos en el tiempo libre, nivel de formación del equipo docente ante el acoso escolar, la cantidad de recursos necesarios para tratar las diferentes situaciones de maltrato entre iguales, etc.

- Factores grupales: las relaciones sociales que establecen los jóvenes, más en concreto su posición dentro del grupo de iguales, son un factor influyente a la hora de desarrollar conductas agresivas o intimidatorias. Por un lado, las víctimas suelen presentar un estatus social muy bajo dentro de su grupo, tienen una baja popularidad y suelen ser rechazados. Por otro lado, los agresores tienen un estatus social más variado que el de las víctimas, pueden mostrarse como líderes del grupo y ser rechazados al mismo tiempo. Tener o no amigos dentro de un grupo puede ser un gran condicionante a la hora de encontrarse relacionado en un caso de acoso escolar. “En el grupo cada niño pasa a desempeñar un rol muy concreto, y algunos ejercen un papel de matones, por lo que se ven obligados a acosar a otros niños o niñas para ser aceptados plenamente por el grupo” (Ovejero, 20013, p.35). Estos niños piensan que acosar a algún compañero aumentará su prestigio dentro del grupo.
- Factores personales: “Los factores personales derivan sobre todo de las cuatro principales necesidades psicosociales: la de pertenencia, la de identidad, la de autoestima y la de reconocimiento” (Ovejero, 2013, p.37). Los niños que no ven cubiertas estas necesidades en el centro escolar y que se sienten rechazados y excluidos, tienen mayores posibilidades de estar relacionados en situaciones de acoso. Estos niños/as relacionan el mostrarse violento y agresivo con otras personas y el reconocimiento y la integración en su grupo de iguales.

Las manifestaciones externas, rasgos físicos, visibles y sencillamente identificables son un factor influyente a la hora de estar relacionando en una

situación de acoso. Los agresores utilizan los rasgos físicos distintivos de la víctima para hacerla un mayor daño.

Algunos estudios han demostrado que las personas con necesidades educativas especiales tienen una mayor probabilidad de encontrarse ante situaciones agresión e intimidación debido a que, por lo general, las estadísticas muestran que tienen una probabilidad, hasta tres veces mayor, de sufrir violencia escolar (Whitney, Smith y Thompson en Avilés, 2006a). Además, se encuentran más aislados que los demás y tienen menos posibilidades de tener un grupo estable de amigos y su singularidad personal puede aumentar el riesgo de ser ridiculizado por sus compañeros si sus defectos son visibles.

Otras personas que tienen mayores posibilidades de sufrir acoso son los gays y lesbianas, estos/as, en general, constituyen el blanco del ataque para muchos de los agresores debido a su identidad sexual distinta a la que se espera cultural y socialmente por el hecho de pertenecer a determinado sexo. Hasta un ochenta por ciento del alumnado homosexual ha sido maltratado por su grupo de iguales (Rivers en Avilés, 2006a). El tipo de acoso más habitual ante las personas homosexuales el insulto verbal, usando adjetivos descalificativos en relación a su orientación sexual.

2.2 Tipos de maltrato entre iguales

Cada estudio y cada investigación cuentan con diferentes clasificaciones acerca de los tipos de acoso. Monjas y Avilés (2003), realizaron la siguiente clasificación:

- Maltrato físico: algunas de sus manifestaciones son las siguientes: pegar, empujar, dar patadas, agredir con objetos, escupir, tratar de impedir que acuda al servicio, amenazar con armas, etc. La víctima se ve atacada cara a cara con el agresor (Caballo, Arias, Calderero, Salazar e Iruña, 2011). Esta forma de acoso está más presente en Primaria que en Secundaria (Serrate, 2007). Es la manera más visible a la hora de realizar el abuso y de ver sus consecuencias. Sin embargo es menos frecuente que otro tipo de violencia como la verbal.
- Maltrato verbal: “son acciones habladas o escritas cuyo objetivo es discriminar, difundir rumores de tipo racista, físico o sexual en algunos casos, excluir o hacer bromas insultantes y repetidas” (Anfap, 2016, pp. 47). Algunas de sus manifestaciones son las siguientes: insultar, poner motes, burlarse, amenazar, hacer burla, etc. este tipo de maltrato es el más habitual, además, el agresor lo utiliza para desestabilizar a la víctima y ejercer su poder (Serrate, 2007). El acosador tiene mayores posibilidades de quedar impune que los agresores que cometen acoso físico puesto que este es más rápido y puede ser muy sutil, tanto que, en ocasiones puede darse delante de adultos y estos no percibirlo o pensar que son bromas (Voors, 2005).
- Maltrato psicológico: entre sus manifestaciones destacan: humillar, burlarse, ridiculizar, amenazar, provocar, etc. Este tipo de acoso consigue que la víctima adquiera una baja autoestima, aumentando su sentimiento de miedo. Suele darse más entre chicas que entre chicos (Serrate, 2007).
- Maltrato interpersonal, relacional o social: entre sus manifestaciones destacan: excluir, aislar, no dejar participar, actitudes crueles, manipular las relaciones con el grupo de iguales, crear rumores falsos, hablar mal, etc. Este tipo de acoso es complicado de detectar y denunciar ya que puede darse de una manera muy sutil (Suckling y Temple, 2006). Esta manifestación de abuso tiene una mayor relación con la aparición de síntomas de ansiedad social (Caballo, *et al.*, 2011) puesto que verse continuamente rechazados excluidos es aterrador en esas

edades en las que los jóvenes dan una gran importancia a la aceptación por parte de sus compañeros y comienzan a alejarse de su entorno familiar.

- Maltrato sexual: obligarle a tocar sus órganos genitales, manosear, intimidar mediante comentarios sexuales, falta de respeto al cuerpo de la otra persona, ofrecer dinero o bienes materiales a cambio de conductas sexuales, etc. se trata de usar la fuerza o la intimidación para intentar obligar a alguien a mantener relaciones o tener contacto sexual en contra de su voluntad (Magister, 2016). No es necesario que exista un contacto físico sexual, difundir rumores falsos sobre la práctica sexual de una persona también se considera maltrato sexual (Avilés, 2006a). Este tipo de maltrato conlleva una desigualdad y un abuso de poder.

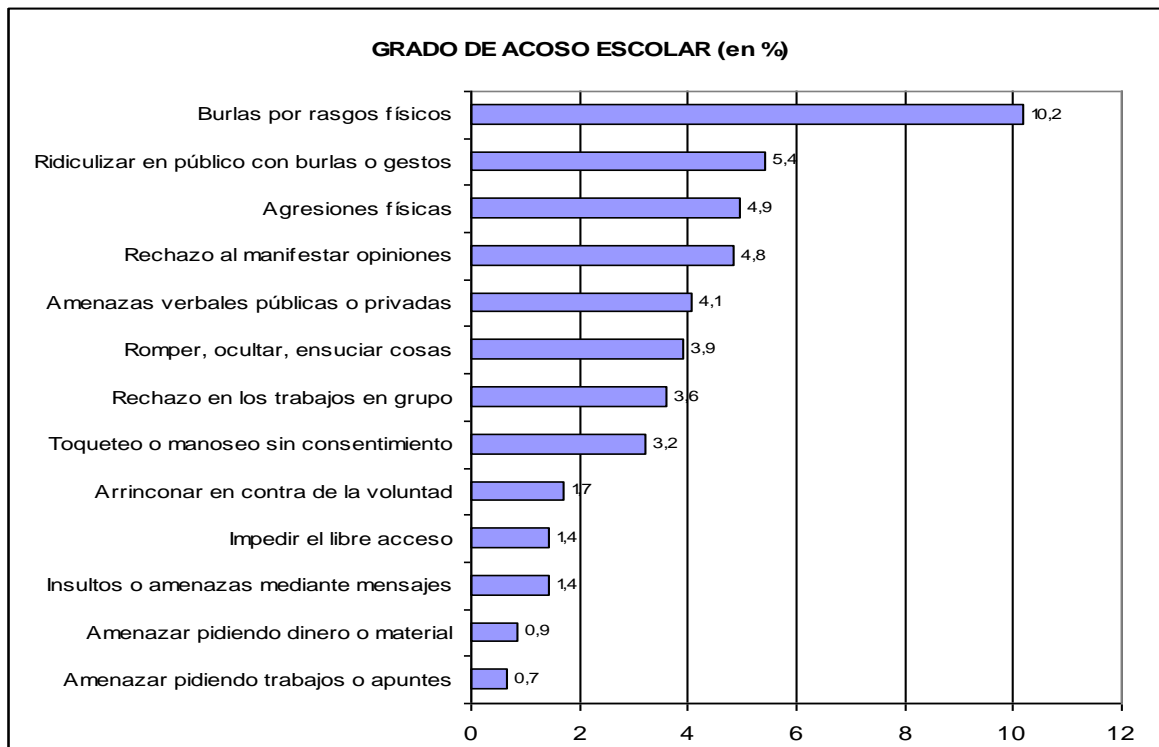


Figura 1: Grado de acoso escolar. Fuente: estudio del Gobierno de La Rioja

El maltrato por abuso de poder puede llevarse a cabo a través de dos modalidades: puede ser un maltrato directo, en el que se dan ataques abiertos y directos hacia la víctima o bien indirecto, cuando la víctima está ausente como puede ser el aislamiento o la exclusión social (Serrate, 2007).

Cabe destacar que el Informe Cisneros X (2006) diferencia ocho formas de conductas de maltrato entre iguales ordenadas en relación con la frecuencia detectada en el estudio realizado:

1. Exclusión y bloqueo social: (29,3%), todos aquellos comportamientos que tienen como objetivo final aislar y excluir a la víctima.
2. Hostigamiento: (20,9), se trata de motes, ridiculizaciones, burlas, etc. que atentan contra el respeto y la dignidad de la víctima.
3. Manipulación social: (19,9), consiste en difundir rumores negativos de la víctima para crear una mala imagen con el fin de que se encuentre excluida del grupo de iguales.
4. Coacciones: (17,4), consiste en intentar que la víctima actúe en contra de su voluntad lo que está relacionado con una desigualdad de poder, encontrándose el agresor en una situación superior.
5. Exclusión social: (16%), se trata de excluir marginar a la víctima, de manera que no participe en ninguna actividad dentro de su grupo.
6. Intimidación: (14,2), se trata de crear un sentimiento de miedo y temor persistente en la víctima.
7. Agresiones: (13%), agresiones directas físicas o psicológicas o indirectas.
8. Amenazas a la integridad: (9,1%), consiste en amenazar a la integridad de la persona acosada o a la de su familia para conseguir un fin determinado.

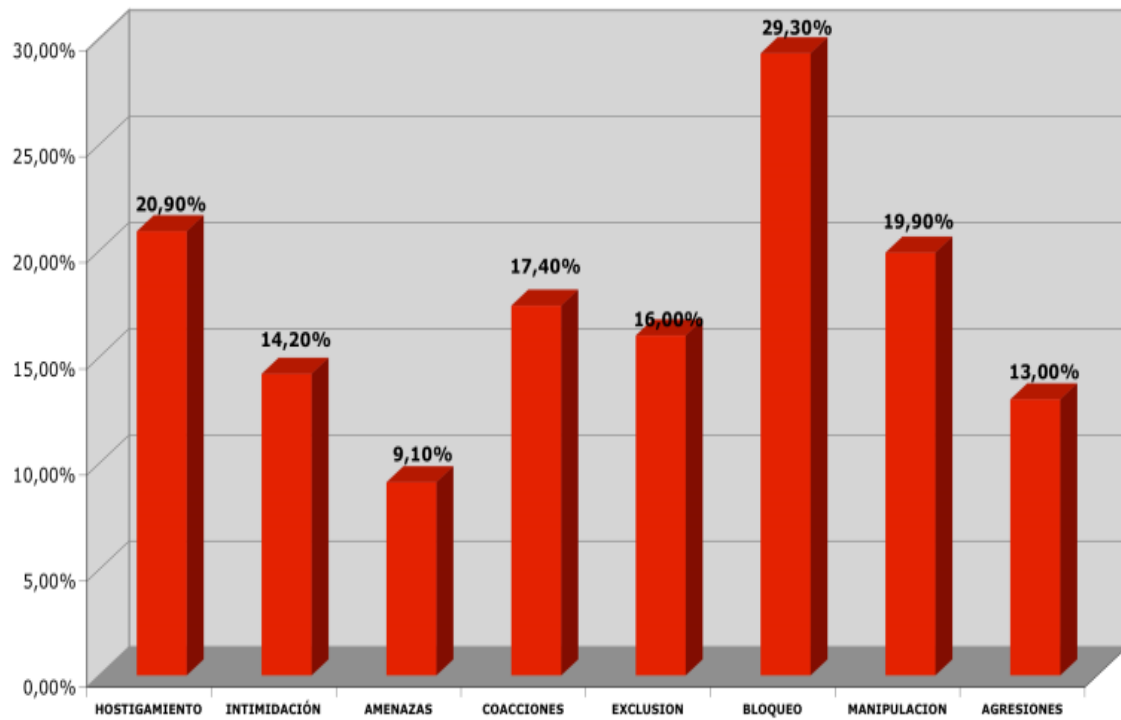


Figura 2: Formas de maltrato. Fuente: Informe Cisneros X (2006)

2.3 Evolución histórica

El *bullying* es un fenómeno que posee una larga trayectoria histórica, no es algo reciente, argumento que, en muchas ocasiones, se utilizar para restar importancia a las graves consecuencias de este hecho. No obstante, es en la actualidad cuando los medios de comunicación están haciendo eco de ello puesto que “hay indicios preocupantes de que su magnitud, frecuencia, diversidad y sofisticación han aumentado llamativamente (lo que incluye el uso actual de Internet” (Ryzábal y Sanz, 2014, p.201).

Fue Suecia con H. Leymann el primer país que comenzó a estudiar el *mobbing* o acoso laboral y donde, por primera vez, se estudió el acoso escolar, primero con Heinemann y luego con Olweus (Ovejero, 2013). Peter-Paul Heinemann, médico suizo, fue la primera persona en definir y explicar la conducta agresiva publicándolo en su obra *Mobbing: Violencia grupal*. Posteriormente, Dan Olweus realizó un estudio sobre el maltrato entre iguales entre niños preadolescentes suecos (1978) con el que llegó a la conclusión de que cinco de cien niños eran víctimas de un acoso importante y que cinco de cien niños también tomaban el papel de acosadores. Siguiendo con las afirmaciones de Ovejero (2013), otro autor destacable fue Anatol Pikas, que se introdujo más en este fenómeno y publicó el primer libro sobre la prevención del *bullying*. Estas tres publicaciones fueron una importante influencia a la hora de investigar y profundizar más sobre el acoso en los países nórdicos, realizándose investigaciones que pronto llevaron a cabo en Europa.

Sin embargo, como explica Ovejero (2013), no fue hasta el suicidio de dos jóvenes en 1982 en noruega debido a ser víctimas de acoso escolar lo que hizo que se saltaran las alarmas, realizándose de esta manera gran cantidad de investigaciones. Estos sucesos indujeron una gran preocupación en la sociedad, lo que obligó al ministro de Educación a reunir a diversos expertos del tema y responsables políticos para pensar soluciones al respecto. Después de dicha reunión, el ministro nombró a algunos de los responsables políticos, a Olweus y a E. Roland con el objetivo de que diseñaran una campaña nacional de prevención. En 1983 se lanzó dicha campaña, la cual tuvo consecuencias muy positivas disminuyendo considerablemente los casos de acoso escolar en los centros de Primaria.

Tal fue el interés sobre este fenómeno que en 1982 el Consejo de Europa fue consciente de la real problemática que conllevaba que declaró la necesidad de que “el

sistema educativo de los países europeos tenga entre sus objetivos la paz y la promoción de conductas no violentas” (Ovejero, 2013, p.20). Posteriormente, el consejo de Europa convocó en 1987, en Stavanger (Noruega), el primer congreso internacional sobre el maltrato entre iguales, el que participaron 35 investigadores, profesionales y responsables políticos sobre el tema de diferentes países (Ronald, 2010). Como consecuencia de este congreso, Erling Rolando publicó un libro en el que constaban las diversas conferencias (Ovejero, 2013).

Como señalan Ryzábal y Sanz (2014), España comenzó a estudiar este fenómeno a partir de los años noventa. El equipo de Ortega y Mora Merchán comenzaron a realizar estudios epidemiológicos entre 1990 y 1992 sobre el acoso escolar desde la Universidad de Sevilla, el cual evaluaba el nivel de presencia de los malos tratos entre iguales. A continuación, sus investigaciones cambiaron de rumbo dirigiéndose hacia la intervención y la prevención del maltrato entre iguales, diseñando actividades que se han integrado en dos programas distintos, Sevilla Anti-Violencia (SAVE) llevado a cabo entre 1995 y 1998 y Andalucía Anti-Violencia Escolar (ANDAVE) realizado entre los años 1997 y 1998, ambos realizados en diferentes centros escolares de la comunidad de Andalucía. En 1999 se llevan a cabo los primeros estudios oficiales con el estudio del Defensor del Pueblo, en el que un grupo de investigadores se interesaron por el acoso en la ciudad de Madrid, dándose de esta manera el primer trabajo sobre el acoso entre iguales. En el curso escolar 2001-2002 se llevó a cabo una investigación para la Generalitat de Cataluña que tuvo como muestra a 7.416 alumnos entre doce y dieciocho años. “En el año 2002 se presentaron unos cuestionarios sobre violencia entre escolares en San Sebastián con una muestra de 2.329 escolares de edad similar” (Serrate, 2007, p.36). Los principales resultados obtenidos en ambos estudios fue que aproximadamente el diez por ciento de los alumnos eran víctimas de acoso escolar. En 2006 se realizó el Informe Cisneros X “Acoso y Violencia escolar en España”, en el que se investigó a una muestra de 24.990 alumnos de catorce comunidades autónomas pertenecientes a diferentes cursos escolares. En este informe se llega a la conclusión de que el 23,3% de los alumnos sufren acoso escolar, siendo el caso de los niños mayor que el de las niñas. Poco a poco se ha ido incrementando el número de las investigaciones y el interés y la inquietud desde distintos ámbitos de estudio en España debido a la preocupación de los profesores y padres por este fenómeno (Serrate, 2007). Después del 2004, incrementa el número de estudios sobre el acoso debido al caso de Jokin, un joven que se suicidó debido al acoso constante que sufría.

Pese a la gran cantidad de investigaciones que se han llevado a cabo sobre este tema, ha costado mucho conseguir que la sociedad se muestre preocupada sobre la gran importancia de este fenómeno. Además, en la actualidad aun hay muchas personas que no le da la importancia que tiene y que piensa que son bromas de niños propias de la edad. Es necesario continuar dando relevancia a intervenir y prevenir en los casos de acoso escolar ya que, los casos de victimización continúan aumentando, así como su intensidad y la tipología de formas de maltrato, como por ejemplo el *cyberbullying* con la aparición de Internet y de las redes sociales.

2.4 El *cyberbullying*

En la actualidad, se han ido realizando modificaciones en el fenómeno del maltrato entre iguales, lo que ha dado paso a nuevas formas de agresión, como es el caso del *cyberbullying* o cyberacoso, que se define como “acto agresivo e intencionado llevado a cabo de manera repetida y constante a lo largo del tiempo mediante herramientas de comunicación electrónica o tecnologías interactivas por parte de un grupo o de un individuo contra una víctima que no puede defenderse fácilmente”(Avilés, Irurtia, García-López y Caballo en Caballo *et al.*, 2011, p.594). Otra definición que podemos encontrar de este fenómeno es la que aporta Ferrán Barri(2008) que define el *cyberbullying* como:

“Una forma de acoso que se produce a través de Internet, mediante el uso de teléfonos móviles u otros medios tecnológicos, como cámaras fotográficas o de vídeos digitales, es decir usando las nuevas tecnologías al alcance también de nuestros niños y adolescentes. Una forma de violencia que nos hubiera parecido imposible años atrás”. (p.183)

Se trata de un fenómeno predominante en el siglo XXI, que ha experimentado una gran difusión internacional debido a la aparición de Internet y de los teléfonos móviles, por lo que destaca de mayor manera en los países más industrializados (Smith, 2013).

Entre las maneras de *cyberbullying* que más conmoción entre la sociedad ha causado ha sido el *happyslapping* o bofetada feliz (Shaw en Mora-Merchán, Ortega, Calmastra y Smith, 2010) que consiste en que una persona agrede físicamente a otra mientras otro lo graba y posteriormente lo publica en Internet con el fin de humillar a la víctima. Esta puede ser una de las formas de *cyberbullying* más alarmante, puesto que requiere un diseño previo de los acontecimientos por parte de las personas agresoras.

El *cyberbullying* no se da únicamente en el ámbito escolar, sino que va más allá. Se trata de una forma de acoso más sencilla puesto que el agresor no tiene la necesidad de arriesgarse a ser visto por otras personas, puede ser anónimo (Avilés, *et al.*, 2011). La edad más común de esta forma de acoso es en la segunda infancia y en la adolescencia, puesto que los jóvenes nacen siendo “nativos digitales” y se forjan como personas en una sociedad en la que las tecnologías de la comunicación se encuentran muy presentes (Smith, 2013).

Existen diferentes formas de *cyberbullying*, primeramente se hacía una distinción entre mensajes de texto y correos electrónicos (Rivers y Noret, Smith, 2013), pero en la actualidad se ha eliminado esa diferencia. Smith *et al.* (Smith, 2013) hacen una clasificación de siete categorías: mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto, vídeos o imágenes, correos, salas de chats, mensajería instantánea y páginas web. Dependiendo del tipo de agresión, en 2006 Willard (Smith, 2013) distingue siete categorías diferentes: *flaming*¹, hostigamiento, persecución, denigración, suplantación de la identidad, violación de la intimidad y exclusión social. No tiene en cuenta los medios que le utilizan para su realización. Con el, cada vez mayor, desarrollo de las nuevas tecnologías y la generalización del uso de Internet y de los teléfonos móviles, aparecen nuevas maneras de *cyberbullying*. “La llegada de los *smartphones*(teléfonos inteligentes con los que se puede acceder a Internet) ha provocado que la distinción inicial entre el *bullying* a través del teléfono móvil y el *bullying* a través de Internet no sea tan obvia” (Smith, 2013, p.176).

Tal y como explica Smith (2013), el *cyberbullying* presenta unas características particulares que lo diferencian del acoso tradicional, estas características son las siguientes:

- El *cyberbullying* necesita de unos mínimos saberes tecnológicos. Aunque puede resultar muy sencillo mandar mensajes telefónicos o correos electrónicos, suplantar la identidad requiere mayores conocimientos.
- Es una agresión indirecta, ya que no se da cara a cara, lo que hace que no se visualice a los agresores. La persona que agrede tiene una mayor facilidad para permanecer en el anonimato.
- Por lo general, el agresor no puede visualizar en persona las consecuencias que tiene para la persona que e agredida. Esto hace que no se sienta tan culpable y experimente ningún tipo de remordimiento ni empatía. Hay que añadir que, los agresores que sienten placer agrediendo a los demás tienen más complicado obtener esa satisfacción.
- Los diferentes roles entre los espectadores que intervienen en el *cyberbullying* son más complejos. Un solo espectador puede interpretar varios roles al mismo

¹ El *flaming* se define como peleas online a través del envío de mensajes agresivos dentro de una discusión en la que los protagonistas se insultan o amenazan el uno al otro.

tiempo: estar con el agresor en el momento que envía la agresión, estar con la persona agredida cuando recibe el mensaje o no estar con ninguna de las partes pero también puede recibir el mensaje.

- Una de las causas por las que el agresor continúa con el acoso tradicional es el refuerzo que siente cuando los demás son testigos de las agresiones que comete. En el caso de *cyberbullying* el agresor no tiene dicha motivación.
- El número de testigos y espectadores del *cyberbullying* es mayor que en el *bullying* tradicional. El *cyberbullying* puede alcanzar un mayor alcance y más rápidamente a través de las difusiones que se pueden realizar a través de Internet.
- Es más complicado esconderse del *cyberbullying*, ya que la víctima puede recibir mensaje a su móvil o correo continuamente. Además, puede encontrarse publicaciones ridiculizándola o humillándola en páginas web o en redes sociales. En el caso del acoso tradicional pueden intentar esconderse en casa durante un tiempo.
- Mientras que en el *bullying* tradicional las intimidaciones y el comportamiento del agresor debe repetirse reiteradamente en el tiempo, en el *cyberbullying* la agresión se puede repetir sin la colaboración del agresor.
- En referencia al desequilibrio de poder, en el acoso tradicional, por lo general, se asocia el poder con la fortaleza física o con la estabilidad psicológica. Sin embargo, en el *cyberbullying* la desigualdad de poder está relacionada con el anonimato del agresor. En el caso de víctimas que saben quiénes son sus agresores, Smith (2013) sostiene que:

“puede ocurrir que la relativa fortaleza de los agresores en contextos no virtuales también sea un factor que influya en la percepción que la víctima tiene sobre su situación. Además, en algunos casos, un mayor grado de conocimiento tecnológico puede contribuir al desequilibrio de poder”. (p.179)

El Instituto Nacional de tecnologías de la Comunicación de España (INTECO en Ryzábal y Sanza, 2014) señala diferentes rasgos importantes de este fenómeno, entre los que destacan:

- Su prolongación en el tiempo.
- Por lo general no conlleva elementos sexualizados. Es necesario hacer una distinción entre el *cyberbullying* y *grooming* (acoso sexual a través de las nuevas tecnologías llevada a cabo por una persona adulta hacia un menor) y *sexting* (envío voluntario a través de Internet de fotografías o videos de carácter sexual).
- La víctima y el acosador son de edades aproximadas y tiene una relación fuera de las nuevas tecnologías.
- El medio por el que se realizan las agresiones es la tecnología.

Existe información muy cambiante acerca de la incidencia del *cyberbullying* debido a la variedad de definiciones (si incluye o no el criterio de repetición y el de desequilibrio de poder) y de formas de medirlo. Se puede afirmar que el acoso que se lleva a cabo mediante páginas web y redes sociales está llegando a ser la manera más común de agresión a medida que las redes sociales se van introduciendo en la vida de los jóvenes (Patchin y Hinduja en Smith, 2013). INTECO (Ryzábal y Sanz, 2014) informaba de que en España, en 2009, un 5,9% de adolescentes había sido víctima de *cyberbullying*. En 2011, el porcentaje aumentó hasta un 11,6% a través de la red y un 8,1% a través del teléfono móvil.

Tal y como sucede en el acoso tradicional (Ortega y Mora-Merchán en Mora-Merchán, *et al.*, 2010), en el *cyberbullying* existe una mayor número de chicas víctimas que de chicos, más en concreto a través del teléfono móvil (Noret y Rivers en Mora-Merchán, *et al.*, 2010). Las maneras en las que se cometen las agresiones varían con la edad de las personas relacionadas. En primero y segundo de Secundaria es más usual el uso de Internet para cometer las agresiones. Sin embargo, en cuarto de Secundaria se utilizan mayormente los teléfonos móviles (Calmastra, Ortega y Mora-Merchán en Mora-Merchán, *et al.*, 2010).

Con respecto a las consecuencias del *cyberbullying*, como afirma Smith (2013), estas están relacionadas con el medio que se utilice para llevar a cabo las agresiones. Si se realiza mediante fotografías o vídeos las consecuencias son mayores que en el caso del acoso tradicional. Existen otras opiniones que afirman que las consecuencias son las mismas en ambos casos. Las personas que son víctimas del *cyberbullying*, por lo general, se asocia son sintomatología psicósomática y depresiva, problemas de estrés,

ira, frustración impotencia, tristeza, trastornos de alimentación y pensamientos suicidas. A esto hay que añadir la alta probabilidad de empeorar los resultados académicos y de presentar absentismo escolar.

Es necesario señalar que las nuevas tecnologías no se pueden considerar negativas o positivas en su totalidad. Se trata de instrumentos que están a nuestra disposición y que es importante que utilicemos de manera adecuada, sin violar la libertad, la intimidad o los derechos de otras personas.

2.5 Agentes que intervienen

Monjas y Avilés (2003) señalan que a la hora de referirse al maltrato entre iguales es necesario hacer referencia a tres agentes que intervienen: el agresor, la víctima y los espectadores.

Los agresores:

No existe un perfil claramente definido del agresor, pero sí existen ciertas características comunes que presentan, por lo general, estas personas. “La parte agresora suele estar constituida por grupos de chicos (45%), de chicos y chicas (23%), o un chico solo (14%)” (Cardona, 2008, p.28). Los grupos formados únicamente por chicas solas son menos usuales. Suelen tener como objetivo a personas que no sean capaces de plantarles cara ni física ni psicológicamente (Barri, 2008). Los agresores, suelen caracterizarse por tener diferentes rasgo de líder, sin embargo, no son siempre aceptados por todos sus compañeros (Muñoz y Fragueiro, 2013). Generalmente, suelen ser chicos problemáticos, con conflictos familiares como pueden ser la ausencia de control y de establecimiento de normas. En algunos casos, existe un consumo de drogas y alcohol (Iruña, *et al.*, 2009). En muchas ocasiones, los agresores buscan personas con las que poder pagar sus problemas, consiguiendo placer mediante agresiones a otros, reforzando así su personalidad y su poder ante el grupo. Por lo general, son personas que no son capaces de controlar sus impulsos y sus sentimientos, que tienen un alto egocentrismo y que presentan un comportamiento provocador y de intimidación continuo, tienen un modelo agresivo y violento a la hora de solucionar conflictos (Teruel, 2007). Los chicos suelen utilizar más las agresiones físicas, seguidas por las psicológicas. Sin embargo, las chicas recurren en mayor medida a los abusos psicológicos, emocionales y relacionales. (Cardona, 2008).

Tal y como señala Cardona (2008), los agresores pueden presentar una alta agresividad y ansiedad, gran carencia de control y supervisión, no suelen ser capaces de cumplir las normas establecidas en los diferentes contextos de su vida. Por lo general, suelen ser bastante extrovertidos, dándose menos casos de agresores tímidos retraídos. Son impulsivos, les cuesta mucho esfuerzo controlar su ira y pueden llegar a malinterpretar las intenciones de las demás personas, creyendo que van en contra suya. Tienen una alta capacidad para no sentirse responsables de sus hechos, atribuyen la causa a la víctima, convencidos de que se lo merecía. Suelen presentar una carencia de

habilidades sociales, no son capaces de resolver los problemas de forma adecuada, han aprendido a solucionarlos a través de la violencia y de la agresividad, siendo dominantes. El ambiente en el que vive el niño es influyente en su comportamiento, en muchas ocasiones se trata de niños que son víctimas de abusos y malos tratos, que nunca han les han mostrado afecto y que han sido educados en un ambiente familiar problemático (Teruel, 2007). Es muy posible que recibieran una inadecuada educación en valores en su contexto familiar, que existiera maltrato intrafamiliar o que dispusiera de escaso tiempo en familia (Iruña, *et al.*, 2009). También es probable que tuvieran una gran influencia por parte de medios de comunicación, películas o videojuegos que fomenten la agresividad y la violencia como medio para alcanzar lo que se desea (Barri, 2008).

Ryzábal y Sanz (2014), señalan varias características comunes que generalmente presentan los agresores, entre ellas destacan:

- Mayor edad que sus compañeros de clase, mayor fortaleza física y conductas agresivas e intimidatorias hacia los compañeros que parecen más frágiles y temerosos.
- Suelen pensar que son los líderes y que tienen una gran popularidad entre su grupo de iguales, popularidad causada por el miedo.
- Parece que tienen una gran autoestima que, en muchas ocasiones, es simplemente apariencia.
- Bajo autocontrol en sus relaciones.
- El ambiente en el que viven presenta un alto grado de violencia y conflictividad. En muchas ocasiones se les relaciona con familias que utilizan el castigo físico y donde no existen apenas relaciones basadas en el afecto y en el cariño.
- Sus resultados académicos suelen ser negativos.
- Tienen un bajo grado de empatía y de sentimiento de culpabilidad. Suelen manifestar atracción ante el sufrimiento de otras personas.

Un estudio realizado por el Gobierno de La Rioja (2005) establece un perfil del agresor que se ajusta a un varón de catorce años, en muchas ocasiones repetidor de

curso, con una capacidad intelectual media-baja, con un contexto personal, social, escolar y familiar bastante negativo. Suele presentar rasgos agresivos y provocativos, con una baja capacidad de autocontrol, bastante extrovertido, que no cumple las normas establecidas y suele mentir en gran cantidad de ocasiones. Por lo general, su familia no colabora con el centro escolar ni se interesa por su educación.

Las víctimas:

Cuando hablamos de víctima nos referimos a “caso del menor que sobrelleva el papel que le ha asignado el grupo de matones dominante en la clase y que sistemáticamente es mofado, insultado, humillado y puesto en ridículo delante de todos sus compañeros que comparten esa situación de forma tácita”(Serrate, 2007, p.95). La víctima del acoso escolar puede ser cualquier persona, no existen características claramente definitivas, pero existen evidencias de que hay rasgos que pueden constituir un factor de riesgo. Algunas de estas características pueden ser la timidez, la baja autoestima, la inseguridad, la hiperactividad, la introversión, tener algún rasgo físico fuera de lo común, tener muy buenos resultados académicos y la creencia de que es imposible salir de esa situación por ellas mismas (Avilés, Irurtia y Alonso, 2008). Además, tienen escasas habilidades sociales que les permita reaccionar ante diversas situaciones problemáticas (Teruel, 2007). También son factores de riesgo: ausencia de habilidades sociales, gran nerviosismo, pertenecer a una cultura o religión diferente a la predominante, etc. (Cardona, 2008). Suelen estar socialmente aislados del grupo, físicamente débiles y muy dependientes de sus padres, mostrando una sobreprotección (Olweus en Ryzábal y Sanz, 2014). No suelen tener buenos amigos y se relacionan mejor con personas adultas que con su grupo de iguales (Olweus, 2006).

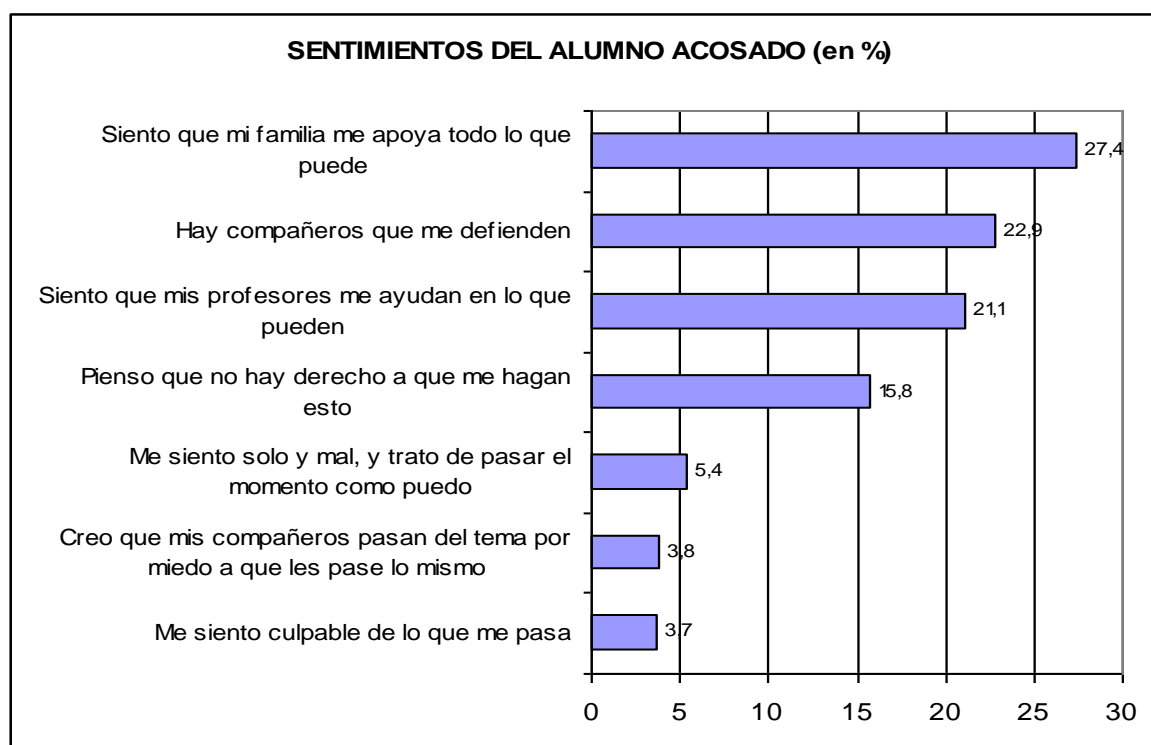


Figura 3. Fuente: Estudio del Gobierno de La Rioja

Un estudio realizado por el Gobierno de La Rioja (2005) establece que el perfil de la persona que es víctima de *bullying* se ajusta a un varón entre los trece y los catorce años, que tenga un físico normal, con una capacidad intelectual media y en el que no constan grandes dificultades de aprendizaje. No se trata de una persona agresiva, tiene habilidades sociales, cumple las normas, es tímido, introvertido y sincero y su familia participa en la educación de su hijo.

Varias investigaciones publicadas en 2013 (Ryzábal y Sanz, 2014), señalan la existencia de colectivos en mayor situación de vulnerabilidad al *bullying* debido a:

- Presentar distintas discapacidades, por lo general trastornos del espectro autista, discapacidad auditiva, TDAH y otros trastornos de conducta.
- Disponer de características físicas distintas a los común, como puede ser obesidad o bajo peso.
- Poseer diferentes enfermedades como alergias crónicas o trastornos que requieran una mayor dependencia del contexto familiar.
- Tener una orientación sexual diferente a la heterosexualidad.

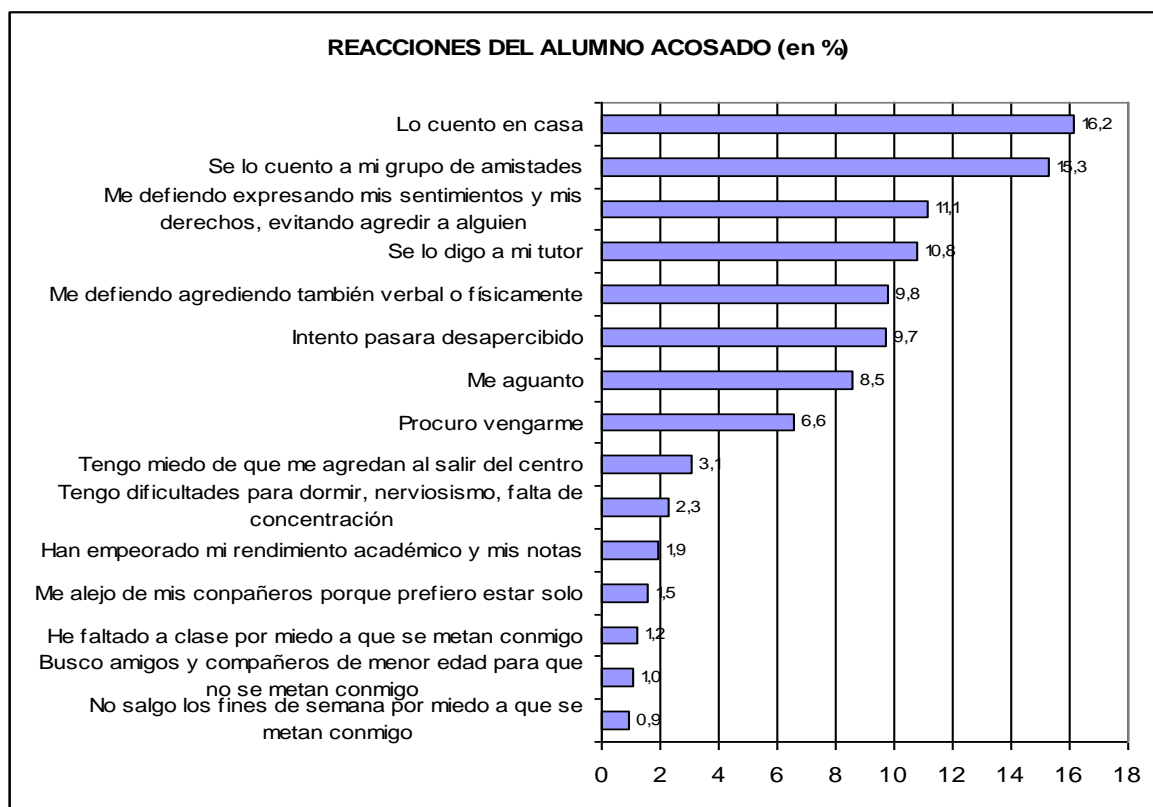


Figura 4. Fuente: Estudio del Gobierno de La Rioja

Algunos autores han realizado una distinción entre dos tipos de víctimas, por un lado la víctima provocadora y, por otro lado la víctima pasiva:

Víctima provocadora:

- Contesta y se defiende cuando se comete una agresión hacia ella. Se suele mostrar violenta y desafiante (Serrate, 2007).
- En algunas ocasiones presenta conductas inmaduras, es inquieta y ofensiva y puede tener comportamientos que ofendan y molesten a sus compañeros.
- Puede llegar a causar malestar a los profesores debido a su comportamiento.
- A veces puede tratar de intimidar y molestar a otros compañeros que considera más frágiles que ella.

Víctima pasiva:

- Menos corpulenta y con una mayor debilidad física que los demás.

- Aparenta ser miedosa y vulnerable ante los ataques de sus compañeros. Se siente insegura y sufre en silencio los ataques del agresor (Serrate, 2007).
- Su coordinación psicomotriz y su eficiencia a la hora de realizar actividades físicas, por lo general, son bajas.
- Suelen ser personas tímidas, introvertidas, dependientes y sensibles.
- Puede mostrar ansiedad, inseguridad, vergüenza y una baja autoestima, lo que hace que los demás la vean como un blanco fácil a la hora de arremeter contra ella.
- Se encuentra en una situación de aislamiento social, motivo por el cual posee una baja capacidad asertiva y grandes complicaciones a la hora de comunicarse (Díaz, 2006).
- Suele tener buenas relaciones con personas adultas, como con sus profesores.
- Su nivel académico es, primeramente, positivo pero debido al bullying que sufre suele empeorar.

Los espectadores:

Los comportamientos agresivos de los agresores hacia las víctimas, por lo general, no son apreciados por adultos como es el caso de los profesores. Sin embargo, estas conductas se suelen llevar a cabo delante del resto de sus compañeros. Se han llevado a cabo estudios que señalan que los compañeros están presentes entre un 85% y un 88% de los acontecimientos de bullying (Haekins, Pepler y Craig en Monks y Smith, 2013). En muchas ocasiones, los observadores animan y apoyan al agresor, lo que hace que, aunque los espectadores no estén directamente implicados en los casos de maltrato entre iguales, sean cómplices y participes de este fenómeno, viéndose, de esta manera, afectados. Muchos de los observadores favorecen los comportamientos violentos del agresor sin ser conscientes de ello, puesto que no prestan atención a la situación porque consideran que ellos no tienen nada que ver y dejan desprotegida a la víctima (Suckling y Temple, 2006).

El espectador se puede definir como la persona que, aunque no agrede directamente a la víctima, observa la situación y toma una actitud pasiva y tolerante que sirve de apoyo al agresor y constituye una falta de solidaridad a la persona que es agredida (Trianes en Ryzábal y Sanz, 2014). Son pocos los casos en los que los espectadores tiendan su mano a la víctima y traten de defenderla del agresor brindándole su apoyo, puesto que sienten temor a convertirse en las próximas víctimas de los ataques (Ryzábal y Sanz, 2014). “Por un lado, entienden que el acoso está mal y les gustaría hacer algo para pararlo, pero, por otro lado, se esfuerzan para asegurarse su propio estatus y su seguridad en el grupo de iguales” (Monks y Smith, 2013, p.122).

La importancia que tienen los espectadores en los casos de acoso escolar es indiscutible debido a su relación con los agresores. Cuantas más personas apoyan al agresor, existe una mayor probabilidad de que ese acoso se mantenga o incluso aumente ya que el agresor se ve reforzado y siente que su estatus es cada vez más alto. Además, la implicación de los espectadores tiene una gran importancia a la hora de solucionar muchas situaciones de acoso, con su participación en programas de entrenamiento para los alumnos en distintos sistemas de ayuda y mediación (Smith y Sharp en Avilés, 2006a). Es imprescindible intentar que el grupo de iguales apoye a la persona que está siendo agredida con el fin de reducir las consecuencias y disminuir el número de casos de acoso escolar.

2.6 Consecuencias del *bullying*

Tal y como se puede ver en numerosos estudios internacionales y nacionales, el *bullying* desencadena un gran número de consecuencias, no sólo en la víctima, sino también en el agresor y en las personas que se encuentran alrededor, tanto los testigos como el sistema social al completo. No se trata únicamente de consecuencias físicas, a estas hay que añadir secuelas emocionales y comportamentales. Afecta a corto y a largo plazo a todos los individuos relacionados con dicho fenómeno.

Víctimas:

Las personas que sufren acoso experimentan un gran número de consecuencias que comprenden desde su rendimiento académico hasta su salud. Dentro de las repercusiones que pueden manifestar se encuentra la ansiedad, insomnio, alteraciones de ánimo, comportamientos adictivos, depresión, sentimientos de soledad, tensión, temores, baja motivación, pérdida de autoestima, pensamientos de culpabilidad, pérdida de confianza en sus posibilidades, tristeza, pesimismo, hipersensibilidad, falta de capacidad de disfrute, bajo interés por cualquier actividad, pérdida de apetito, desmotivación, cansancio, disminución de las relaciones sociales, fracaso escolar, baja capacidad de concentración, ideas de suicidio que, en algunas ocasiones, pueden acabar en la muerte de la persona que padece acoso escolar, etc. La depresión relacionada con ideas suicidas se da en muchos casos de personas que sufren *bullying*. Aun habiendo finalizado el maltrato se puede llegar a desarrollar alguna variante de la depresión. (Ryzábal y Sanz, 2014). En definitiva, se produce un deterioro de su vida en general.

La distimia es característica de las personas que han sufrido acoso, presentándose en un 54,8% de la población que ha sido víctima (Piñuel y Oñate en Ryzábal y Sanz, 2014). Según Ryzábal y Sanz (2014), el trastorno de estrés postraumático es una consecuencia que se da en muchas ocasiones a largo plazo, presentando manifestaciones como pueden ser:

- Hipervigilancia, encontrándose continuamente en situación de defensiva y de un humor irascible teniendo, de esta manera, reacciones extremas y desproporcionadas.

- Insomnio, que incluye mala calidad y poca cantidad de sueño, añadiendo la gran cantidad de pesadillas relacionadas con las situaciones de acoso sufridas.
- Continuos temores y miedos relacionados con situaciones similares a las vividas en los casos de acoso. Por ello, la víctima intenta evitar acudir a lugares en los que pueda volver a experimentar el trauma. Por este motivo se puede producir absentismo escolar y pérdida completa de relaciones sociales.
- Alteraciones del estado emocional, continua tristeza y depresiones.
- Pérdida de manifestaciones de afecto hacia otras personas, se va distanciando de cada vez más personas.
- Empeoramiento de las funciones cognitivas: pérdida de memoria y de la capacidad de concentración.

Según el Informe Cisneros X (2006), la prevalencia de las consecuencias psicológicas en las víctimas de *bullying* es la siguiente:

- Disminución de la autoestima: 57,2%
- Somatizaciones: 55%
- Síntomas clínicos de distimia: 54,8%
- Síntomas clínicos de estrés postraumático: 53,7%
- Autoimagen negativa: 53%
- Síntomas clínicos de ansiedad: 43%
- Ideación autolítica (autodesprecio): 38%
- Presencia de flashbacks²: 29,9%

Cualquier manera de acoso puede concluir en consecuencias psicológicas, si bien, parece que el acoso psicológico o relacional (aislamiento y exclusión social) está más vinculado a este tipo de consecuencias. El *cyberbullying* también tiene graves consecuencias psicológicas debido a que incrementa el sentimiento de temor y vulnerabilidad de la víctima.

² Se refiere a volver a experimentar de forma muy real situaciones y vivencias muy traumáticas.

Agresores:

Los agresores también sufren graves consecuencias debido al acoso cometido, de hecho, existen investigaciones que señalan que padecen secuelas parecidas e incluso peores que las víctimas (Ryzábal y Sanz, 2014).

Tal y como explica Voors (2005), los menores que han sido agresores tienen una posibilidad seis veces mayor que otros menores de tener antecedentes penales antes de los veinticuatro años, y seis veces mayor de haber sido condenados por un delito antes de los treinta años. Muchos agresores se ven relacionados en casos de vandalismo, robos, peleas o consumo de drogas. Cuando estos menores normalizan las conductas violentas y agresivas se producen graves problemas que les pueden perjudicar durante toda su vida.

Algunas de las consecuencias pueden ser las grandes dificultades intrapersonales como la tristeza, depresión, impulsividad, fracaso escolar, vacío interior, ausencia de afecto, vergüenza, miedo para confiar en alguien, etc. También experimentan dificultades interpersonales, les resulta complicado moderar sus emociones, tiene reacciones impulsivas, ausencia de capacidad empática y de sensibilidad, pérdida de amistades y de relaciones sociales puesto que sus compañeros van madurando y no están cómodos con la presencia de alguien agresivo. Pese a que suelen definirse positivamente, por lo general, tienen una autoestima baja. Tienen dificultades a la hora de relacionarse con su grupo de iguales, más en concreto cuando se acerca a la adolescencia. “Desarrolla una inadaptación cada vez más profunda y que incita a reincidir en las conductas agresivas contra sus compañeros” (Voors, 2005, p.60).

Las dificultades académicas también están presentes en los agresores, sus metas son menos exigentes que las del resto de sus compañeros. Además, suelen presentar negación ante las actividades escolares y muchos suelen fracasar académicamente. Por este motivo, cuando son adultos, no tienen una vida completamente satisfactoria.

Espectadores:

Como explican Ryzábal y Sanz (2014), los testigos que observan los casos de acoso pueden presenciar consecuencias negativas de carácter ético-moral, en menor grado que las víctimas o los agresores. Pueden presentar grandes sentimientos de culpabilidad, falta de sensibilidad, apatía (Díaz, 2006), problemas de rendimiento escolar, tensión, complicaciones para mantener relaciones sociales e, incluso, pueden aprender a maltratar (Monjas y Avilés, 2003). Además de desarrollar mecanismos de defensa basados en el temor, lo que puede hacer que sean personas menos empáticas y adquieran conductas en las que no se preocupen por el bien ajeno. Todo esto conlleva insolidaridad y un sentimiento de temor a la hora de ser una próxima víctima del maltrato entre iguales.

“Los observadores pasivos, indiferentes o activamente colaboradores con el acoso, puntúan más bajo en todos los factores de resiliencia, mientras que lo contrario sucede con aquellos espectadores que adoptan una actitud de rechazo o de enfrentamiento activo al agresor” (Ryzábal y Sanz, 2014, p.225). Además, tal y como explica Avilés, (2006a), tienen una mayor probabilidad a tener conductas de:

- Indiferencia: no presencia sentimiento de responsabilidad hacia lo que le pasa a otras personas, considera que él no está relacionado ni implicado con ello.
- Culpa: la mayoría de los menores no apoyan a la víctima, aunque en realidad crean que deberían hacerlo, por miedo a convertirse en la próxima persona agredida. Sienten miedo, temor, sumisión, etc.
- Ayuda: solo una de cada diez personas que son testigos de casos de acoso piden ayuda a alguna persona adulta para solucionar el conflicto.
- Implicación: uno de cada cuatro espectadores intenta cesar la situación personalmente, sin tener en cuenta si lo consigue o no.
- Agresión: algunos observadores apoyan a los agresores y arremeten contra la víctima.
- Desensibilización: se da en los espectadores que son insensibles ante el sufrimiento de otras personas, dejan de sentir compasión cuando alguien arremete contra ellas.

- Indefensión: el observador analiza los hechos y puede llegar a la conclusión de que él será la próxima víctima, produciéndose así un alto grado de indefensión y vulnerabilidad.
- Ansiedad: las conductas agresivas conllevan tensión, ansiedad y sufrimiento en las personas que observan lo que sucede.
- Culpabilidad: los espectadores pueden llegar a expresar sentimientos de culpa cuando observan que no pueden hacer nada para parar esa situación.

2.7 Marco legal

Como señala López (2008), anteriormente en España, el Código Civil señalaba como responsable de los efectos causados por el agresor a sus profesores mientras estuvieran a su cargo. Sin embargo, esto no sería justo en el sistema educativo actual, puesto que la jornada escolar se desarrolla también fuera de las clases. Además, también es importante destacar el cambio en la relación de los alumnos y profesores, ya que los profesores cada vez tienen menos autoridad desde el punto de vista del alumnado. En la actualidad se han llevado a cabo varias modificaciones.

El Código Penal español actual sanciona los siguientes comportamientos: infligir a otra persona un trato degradante, menoscabando su integridad moral; los resultados producidos como consecuencia del trato degradante; y sanciona como falta las lesiones causadas a una persona por cualquier medio que no esté definido como delito.

Si estos comportamientos suceden por un alumno dentro del tiempo en el que se encuentra a cargo del profesor el régimen será: Si el causante de los hechos castigados legalmente es menor de catorce años no tendrá responsabilidad penal pero se le fijará lo establecido en las normas sobre protección de menores. Si el causante es mayor de catorce años y menor de dieciocho deberán cumplir servicios a la comunidad, internamiento en centros de régimen cerrado, semiabierto o abierto, régimen de libertad vigilada, etc. Si existe un caso de *bullying* en un centro escolar, sin tener en cuenta la responsabilidad penal del agresor, “la indemnización económica de los daños causados corresponderá al centro docente” (López, 2008, p.241).

Con respecto a las responsabilidades, la persona encargada de responder a los daños causados es el titular del centro, que debe llevar a cabo las medidas de organización necesarias. En centros públicos corresponde la responsabilidad a la Conserjería de la Comunidad Autónoma a la que correspondo al Ministerio de educación, en cambio, si el centro es privado les corresponde al titular del mismo.

Si el acoso se produce en el tiempo y espacio de responsabilidad del centro escolar y es cometido por un menor que no es alumno de dicho centro, la responsabilidad corresponderá al centro al que corresponde ese alumno. En el caso de el menor no acuda a ningún centro escolar, serán los responsables sus padres o tutores legales, a no ser que el daño se haya producido en el periodo de responsabilidad del centro, que será el

mismo el responsable por haber dejado entrar a un menor que no pertenece al centro. El centro escolar tendrá responsabilidad durante los periodos de clase, recreo, comedor, excursiones y durante el transporte a la escuela si se realiza por el mismo centro. (López, 2008).

2.8 Incidencia del *bullying*

Tal y como explica Avilés (2015), determinar la incidencia del acoso escolar no es algo sencillo, puesto existen una amplia gama de instrumentos, de muestras, de acotar el fenómeno, etc. En la investigación de 1999 de Defensor del Pueblo ya se indicaba que el acoso escolar era algo reiterado y habitual en los centros escolares. Sin embargo, las situaciones de *bullying* no ocurren únicamente en los centros académicos, el 73,6% son llevadas a cabo en sus instalaciones, pero el 26,4% se realizan fuera de ellos (Cardona, 2008).

Una investigación llevada a cabo en 2001 con una muestra de 11.000 estudiantes de 54 centros escolares diferentes (Olweus, 2006), reflejó que existía un incremento del 50% de estudiantes que sufrían acoso escolar desde 1983 y que había aumentado un 65% el porcentaje de menores relacionados en casos de maltrato grave entre iguales. En 2005, se llevo a cabo un estudio por el Centro Reina Sofía, que utilizó una muestra de ochocientos menores entre los doce y los dieciséis años, en el que se llegó a la conclusión de que el 75% había sido espectador de casos de acoso entre iguales, el 14,5% había sido víctima en varios casos y el 7,6% había agredido a sus compañeros en alguna ocasión (Serrano en Cardona, 2008).

Con respecto a la edad predominante de este fenómeno, la gran mayoría de los casos de acoso escolar se dan en la preadolescencia, entre los diez y los dieciséis años (Oliver y Candappa en Ovejero, 2013). Los casos de acoso en esas edades generalmente se deben a la “necesidad de autoafirmación de los adolescentes, así como al desarrollo de sus habilidades sociales y de asertividad” (Navarro en Ovejero, 2013, p.23). Se produce un aumento de este fenómeno en el cambio de Educación Primaria a Educación Secundaria obligatoria, es decir, entre los once y los trece años, encontrándose su pico más alto en primero y segundo de Educación Secundaria. Esto es causado por la búsqueda de un alto estatus social y de la aceptación del grupo de iguales en un nuevo ambiente académico. Sin embargo, una vez va avanzando la educación secundaria se dan menos casos de acosos escolar. (Navarro en Ovejero, 2013). El momento donde ocurren más casos de maltrato directo es en el recreo, sin embargo en el aula son más frecuentes los insultos o las amenazas (Díaz-Aguado, 2006). No se aprecian diferencias significativas entre centros escolares públicos y privados (Caballo *et al.*, 2011).

Haciendo referencia a la forma de acoso que es utilizada, es el maltrato psicológico el más común, así lo confirman un 84,3% de los observadores, un 82,8% de las personas que sufren acoso y un 78,7% de las personas que lo cometen (Serrano en Cardona, 2008). Es necesario hacer referencia al incremento de casos *decyberbullying* que se están produciendo en la actualidad, utilizando como medio principal el teléfono móvil, el correo electrónico o las redes sociales. El maltrato físico se va reduciendo a medida que aumenta la edad de los adolescentes y adquieren nuevas habilidades sociales que les permiten relacionarse de la manera adecuada.

Haciendo alusión a las diferencias de género, existen investigaciones donde los chicos están más relacionados con el acoso que las chicas, otras en las que las chicas están más implicadas y otras que en las que apenas hay diferencias. Tal y como explica Díaz Aguado (2006), los chicos tienen una mayor participación en el maltrato directo, como insultos, amenazas o agresiones. Sin embargo, las chicas destacan más en casos de maltrato indirecto.

2.9 Protocolo de actuación

Primeramente, cabe destacar la importancia de que todos los centros educativos contengan integradas acciones para prevenir e intervenir en casos de *bullying*. Como explica Cardona (2008), se deben de diseñar políticas *antibullying*, entre las que destacan:

- Activar el reglamento del centro, explicando al alumnado las medidas que se tomarán en casos de acoso escolar.
- Diseñar normas anti-acoso que se encuentren en el Proyecto Educativo del Centro (Ryzábal y Sanz, 2014).
- Pasar cuestionarios al alumnado para detectar casos de maltrato entre iguales y tener la oportunidad de prevenirlos.
- Fomentar una comunicación activa entre la dirección del centro, los profesores y el alumnado.
- Diseñar un buzón de sugerencias que esté siempre activo.
- Realizar tutorías para tratar de una manera directa dicho fenómeno.
- Organizar los horarios para que en los recreos y en otros momentos que pueden ser peligrosos haya un mayor número de profesores que estén pendientes del alumnado.
- Cuando se detecten casos reales de abuso, intervenir tanto con la víctima como con el agresor y los testigos.

Es imprescindible que los centros escolares dispongan de los recursos necesarios para tratar estas situaciones y poder diseñar y llevar a cabo acciones encaminadas a prevenir e intervenir en estos casos. Para ello, es importante que los centros posean los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo acciones *antibullying* y para crear servicios de orientación y mediación escolar. También es indispensable rebajar el número de alumnos por profesor y contratar a profesionales formados en el acoso escolar para que informen al alumnado sobre la realidad existente de dicho fenómeno (Cardona, 2008).

En los casos en los que los centros detecten situaciones reales de acoso escolar, es esencial seguir varios pasos. Grisaleña (2008) señala los siguientes:

- Investigar y reunir toda la información necesaria sobre el caso de maltrato entre iguales: forma de maltrato, lugar donde ocurre, personas relacionadas, motivos, sentimientos de las partes, etc.
- Estudiar la situación y tomar las medidas de urgencia imprescindibles, como pueden ser: reuniones con el equipo educativo y directivo, cambiar al alumno de clase, mediar entre las partes, aumentar la seguridad en las zonas comunes, informar a las familias de los alumnos, etc.
- Añadir nueva información que se haya recogido de diferentes personas: víctima, agresor, testigos, profesores, familia, etc.
- Informar a la Inspección de Educación a través de la redacción de un informe en el que conste lo sucedido.
- Llevar a cabo un Plan de Actuación en el que figuren las medidas que se aplicarán en los casos de acoso escolar.
- Informar a las familias de los alumnos relacionados con lo sucedido, comunicándoles las medidas que se llevarán a cabo.
- Hacer un seguimiento sobre el caso a través de reuniones periódicas y evaluar la eficacia de las medidas diseñadas.

2.10 Importancia de la familia

La familia posee un importante papel como principal agente de socialización en relación a la educación a sus hijos e hijas, puesto que influye en la conducta que aprenden y desarrollan ante los comportamientos agresivos y ante la manera de solucionar los problemas.

La influencia predominante es a través del modelado, en el que los niños tienden a imitar las conductas de sus familiares, por lo que si la familia tiene comportamientos violentos reiteradamente, los menores los interiorizarán y normalizarán, utilizándolos posteriormente en todas sus relaciones sociales.

Díaz Aguado (2006) señala varias características esenciales para prevenir el acoso, entre las que destacan: relaciones familiares basadas en el cariño y respeto, confianza y comprensión, no utilizar el castigo físico como medio para solucionar los conflictos y establecimiento de límites coherentes y comprensibles. El apoyo social del que se beneficia una familia es clave para reducir los factores de riesgo ante las conductas agresivas, ya que este apoyo puede facilitar orientaciones para solucionar un conflicto y maneras para mejorar la autoestima y la confianza en sí mismos. Además, es imprescindible que se produzca continuamente un intercambio fluido de información entre la familia y la escuela, principalmente para el alumnado que presente mayores problemas de adaptación al centro escolar y tenga, por ello, más probabilidades de estar implicado en casos de maltrato entre iguales.

Avilés (2006a) señala varios factores de riesgo y de protección a la hora de desarrollar comportamientos violentos entre los se encuentran:

- Ausencia de establecimiento de roles familiares: la autoridad no está definida y, en muchos casos, son los menores los que toman las riendas de la familia y los que toman las decisiones importantes. En estos casos los menores pueden desarrollar conductas agresivas hacia sus padres, ya que se sienten con un mayor poder y superioridad.
- Sobreprotección: en muchos casos se produce una gran sobreprotección por parte de las familias a sus hijos, estas familias suelen pensar que la felicidad de sus hijos depende de los bienes materiales de los que este disponga, por lo que le dan todo lo que el niño/a desea. Los menores se acostumbran a tener lo que

quieren en todo momento, sin aceptar un no como respuesta. Además, también se puede relacionar con la posibilidad de convertirse en víctima, ya que no han desarrollado habilidades eficaces para resolver conflictos por sí mismos.

- Comunicación: una familia en la que no existe comunicación ni afecto o cariño aumenta la probabilidad de que sus hijos o hijas reflejen esta misma situación en el contexto escolar.
- Presencia de normas: la ausencia de coherencia en el establecimiento de normas es un factor de riesgo a la hora de que los menores lleven a cabo conductas agresivas y violentas.
- Negligencia educativa: las familias que no controlan y no están pendientes de la educación de sus hijos hacen que estos no tengan modelos positivos a imitar y que carezcan de orientaciones sobre sus comportamientos.
- Presencia de violencia: cuando en una familia se dan continuamente conductas agresivas, tanto verbales como físicas, los menores imitan dichos comportamientos y los trasladan a su vida diaria.

Por otro lado, Díaz Aguado (2006) afirma que los menores de familias en situación de riesgo y exclusión social presentan mayores posibilidades de tener conductas agresivas, amenazar, insultar, marginar, mayor necesidad de llamar continuamente la atención, escasas habilidades sociales, baja capacidad empática y baja autoestima. Además, la desestructuración familiar en la que conviven se transmite a sus relaciones sociales.

Es imprescindible que en el contexto familiar se fomente la interiorización de límites y normas de comportamiento coherentes y se incentiven las relaciones afectivas, comunicativas y de cariño entre los distintos miembros de una familia, aumentando de esta manera la confianza y la autoestima de los menores y evitándose así la adquisición de conductas intimidatorias y violentas.

CAPÍTULO II. TALLER DE INTERVENCIÓN: PREVENCIÓN DEL ACOSO

3. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

3.1 Objetivos

Objetivos generales:

- Sensibilizar a los menores sobre la importancia y las consecuencias que conlleva el maltrato entre iguales.
- Promover la adquisición de herramientas y conocimientos que favorezcan las conductas socialmente adecuadas y respetuosas hacia los demás.
- Reducir y prevenir el acoso entre iguales mediante la adquisición y el incremento de la capacidad empática.

Objetivos específicos:

- Promover el uso del diálogo comprensivo para eliminar conductas agresivas a la hora de comunicarse y de resolver conflictos.
- Incentivar la adquisición de habilidades sociales que aumenten la autorregulación emocional, la expresión de sentimientos y el control de la ira.
- Reducir las conductas que influyan negativamente en la convivencia con su grupo de iguales.
- Desarrollar actitudes respetuosas, tolerantes y no discriminatorias hacia otras personas, poniendo especial interés en el respeto a las diferencias.
- Aprender a detectar y evitar situaciones de acoso que se produzcan tanto en el contexto escolar como fuera del mismo.

3.2 Hipótesis

- Los menores que son conscientes de las consecuencias del maltrato entre iguales presentan conductas sociales más adecuadas.
- La adquisición y el incremento de la capacidad empática previene el acoso entre iguales.
- El uso del diálogo comprensivo reduce las conductas agresivas.
- La adquisición de habilidades sociales favorece la autorregulación emocional, la expresión de sentimientos y el control de la ira.
- Desarrollar actitudes respetuosas, tolerantes y no discriminatorias previene el maltrato entre iguales.
- Los menores que se encuentran en acogimiento debido a una desestructuración familiar presentan un mayor riesgo y vulnerabilidad a la hora de sufrir o ejercer *bullying*.

4. METODOLOGÍA

4.1 Participantes

Los destinatarios de esta intervención son siete menores, dos niñas y cinco niños, de edades comprendidas entre los seis y los diecisiete años que residen en una Vivienda-Hogar de la Comunidad de Castilla y León. Se trata de menores con medidas de protección y que han sido derivados por la Junta de Castilla y León.

Los menores en situación de protección presentan varias características comunes como: haber vivido algún tipo de maltrato familiar y encontrarse distanciado de su familia. Estas dos características suelen generar traumas a los menores ya que son situaciones complejas y con soluciones complicadas. Con respecto a los sentimientos que por lo general presentan debido a su delicada situación se encuentran el miedo, incertidumbre, angustia, rabia, culpabilidad, soledad, impotencia, indefensión, tristeza, etc. Además, muchos de ellos presentan desconfianza, agresividad, manipulación, necesidad de aprobación o tendencia al victimismo. (Alandro, *et al.*, n,d).

Tal y como afirman Fernández y Fuertes (2000), los menores que ingresan en centros de protección se encuentran con grandes dificultades de adaptación entre las que cabe destacar:

- Problemas afectivo-emocionales:
 - A la hora de establecer vínculos de apego.
 - Repudio al contacto físico.
 - Falta o continuas peticiones de afecto y atención.
 - Celos de otras personas, más en concreto de los hermanos o hermanas.
 - Inestabilidad y chantaje emocional.
- Problemas psicósomáticos:
 - Alteraciones del sueño y miedos y pesadillas por las noches.
 - Enlentecimiento del crecimiento físico.

- Enuresis.
- Problemas de conducta:
 - Hiperactividad, impulsividad.
 - Violencia física y verbal.
 - Mentiras y hurtos.
 - Negación a cumplir las normas.
 - Hábitos de higiene y limpieza poco adecuados.
 - Extremada curiosidad y auto-estimulación sexual.
- Problemas escolares:
 - Ansiedad ante los deberes.
 - Dificultad para concentrarse.
 - Malos resultados académicos.

4.2 Instrumentos

Con el objetivo de averiguar las necesidades reales del colectivo con el que se lleva a cabo la intervención, se han utilizado dos herramientas cualitativas básicas de recogida de datos, la entrevista semiestructurada y la hoja de observación. En primer lugar se ha tenido la oportunidad de realizar una entrevista a una de las educadoras que trabajan en la vivienda-hogar en la que se realiza dicha intervención (*Anexo 1*). Además, se han realizado también entrevistas a los destinatarios de las sesiones con el fin de investigar acerca de sus conocimientos sobre el *bullying* y así poder desarrollar la intervención lo más adecuadamente posible (*Anexo 2*). El otro instrumento utilizado para detectar las necesidades ha sido una hoja de observación (*Anexo 3*), en la que se evalúan las conductas agresivas y violentas de los menores de la vivienda-hogar. Además, con el fin de evaluar la ejecución y los resultados finales de la intervención se han utilizado otros instrumentos, entre los que destacan las conversaciones informales, la observación estructurada y los grupos nominales.

La entrevista se define como un instrumento de recogida de datos que se fundamenta en la interrogación de la persona entrevistada mediante un diálogo directo y personal. Existen tres tipos de entrevista: abierta, semiestructurada o cerrada. En este caso se ha utilizado únicamente la entrevista semiestructurada, en la que el entrevistador es la persona que dirige la situación, sin embargo deja un cierto margen de maniobra a la persona entrevistada para que pregunte dudas o realice determinados comentarios. (Perea, 2010).

La observación estructurada se trata de una técnica de recogida de datos en la que el observador analiza comportamientos, actitudes, acontecimientos e impresiones previamente especificadas que se producen en su contexto natural, sin necesidad de recurrir al testimonio de los participantes. Mediante la observación se pueden afirmar o verificar hipótesis y hacer descripciones detalladas de determinados fenómenos. Además de la observación estructurada, se ha empleado una hoja de observación, ya que se utiliza con el fin de recabar información sobre el comportamiento diana que se desea investigar. Generalmente, además de registrar los comportamientos o acontecimientos, se establece la frecuencia y la intensidad con la que aparecen.

Las conversaciones informales es una herramienta para recoger información basada en la interacción y el intercambio informal de diferentes puntos de vista entre

dos o más personas. Pueden ser de gran utilidad a la hora de recabar y analizar puntos de vista que, de una manera más formal, no se expresarían.

Los grupos nominales son una herramienta para recabar información que consiste en realizar una reunión grupal en la que se cree un debate y una conversación en torno al tema sobre el que se desea reunir datos. Algunas de las ventajas de esta técnica es que exige menos tiempo de preparación y tiene una gran flexibilidad. Se pueden establecer tres fases bien diferenciadas: elaboración del guión de los temas a tratar, selección del perfil de los participantes y reunión final de los participantes. (Perea, 2010).

4.3 Procedimiento

En cuanto al procedimiento que se ha llevado a cabo para realizar dicho análisis, es importante destacar que se ha decidido centrar el Trabajo Fin de Máster en el maltrato entre iguales debido a su repercusión actual. Además, se ha considerado esencial ubicar la intervención en una Vivienda-Hogar puesto que, anteriormente, se habían podido observar en los menores conductas agresivas a la hora de relacionarse.

En primer lugar se ha realizado la fundamentación teórica del trabajo. Una vez escogido el tema central del trabajo, se ha comenzado a consultar diferentes recursos bibliográficos relacionados con el tema principal, con el fin de recabar y contrastar varias fuentes de información para la realización de la fundamentación teórica. Después de haberse fundamentado adecuadamente, se ha pasado a realizar un esquema provisional acerca de los aspectos esenciales a abordar acerca del maltrato entre iguales. Con el esquema ya establecido, se ha comenzado a investigar y contrastar toda la información disponible, consultando en diferentes fuentes bibliográficas, entre las que destacan libros, revistas y recursos electrónicos, para así empezar redactar cada uno de los puntos y realizar la fundamentación teórica del proyecto.

En segundo lugar se ha llevado a cabo la intervención de prevención del *bullying*. Para ello se ha tenido la oportunidad de realizar las prácticas del Máster en una Vivienda-Hogar y contextualizar y realizar allí la intervención. Primeramente, se ha comenzado a recabar información acerca de las Viviendas-Hogares y de los Centros de Protección de menores. A partir de este momento, se ha comenzado a recabar información utilizando varios instrumentos de recogida de datos como pueden ser la hoja de observación o varias entrevistas. Una vez analizadas las necesidades reales del colectivo con el que se va a llevar a cabo la intervención, se ha empezado a diseñar las sesiones que se iban a realizar. Ya diseñada la intervención, se ha realizado de forma satisfactoria y enriquecedora, pese a varios imprevistos.

Finalmente, se han plasmado las conclusiones más significativas obtenidas una vez finalizado el Trabajo Fin de Máster.

4.4 Diseño

El diseño de la metodología llevada a cabo tiene un carácter cualitativo, puesto que permite un trato más equitativo entre el investigador y la persona investigada y un acercamiento más natural entre ambos. Las herramientas utilizadas favorecen la comunicación activa entre los implicados, no se analizan únicamente los datos cuantitativos sino que trata de identificar la naturaleza de los hechos que se pretenden estudiar.

Para obtener los resultados finales de la intervención, se realiza una comparación entre la evaluación previa y la evaluación final. Para ello, como se ha especificado anteriormente, se utilizan diferentes instrumentos cualitativos de recogida de información. En primer lugar, para llevar a cabo la evaluación previa, se utilizan las entrevistas semiestructuradas, tanto a una educadora de la Vivienda-Hogar como a los menores con los que se realiza la intervención, y una hoja de observación. Para realizar la evaluación final, se utilizan los mismos instrumentos además del grupo nominal, con el fin de analizar y comparar los resultados obtenidos.

Se considera esencial partir de un análisis de la realidad en el que se detecten las necesidades reales del colectivo con el que se va a intervenir con el objetivo de que la intervención esté lo más adaptada posible tanto a sus limitaciones como a sus capacidades. Es por ello por lo que se ha optado por realizar una entrevista a una educadora de la Vivienda, ya que es una persona que mantiene un contacto directo y habitual con los menores y conoce sus necesidades. Además, las entrevistas a los menores tienen el fin de averiguar los conocimientos que poseen acerca del maltrato entre iguales y cuáles son los mitos existentes con la intención de eliminarlos.

4.5 Resultados

Con respecto a la hoja de observación, se han obtenido varios resultados entre los que destacan que, muy habitualmente, existen conflictos entre los menores, muchos de ellos injustificados y sin motivos aparentes. Pese a que en dichos conflictos predominan los insultos, amenazas y faltas de respeto, en algunas ocasiones también tienen lugar agresiones físicas leves. Otro de los resultados obtenidos en la hoja de observación es que, con asiduidad, los menores recurren a la manipulación y a las amenazas para conseguir sus propios objetivos, sin tener en cuenta los sentimientos de sus compañeros. Si bien, es cierto que no existe una única persona como blanco de los ataques, puesto que los menores que están relacionados con los conflictos varían continuamente. Sin embargo, una de las menores es humillada en mayores ocasiones con respecto al resto sin motivos aparentes. Por lo general, cuando alguno de los menores ha tenido un conflicto con otro, utiliza la humillación como medio para ridiculizar y, de este modo, sentirse superior, dando así por ganada la pelea. Dichas humillaciones suelen dirigirse directamente a aspectos físicos que consideran negativos de la otra persona. La provocación es también utilizada continuamente por todos los menores de la vivienda-hogar, recurriendo generalmente a los moteos ofensivos hacia sus compañeros. En definitiva, se puede decir que en algunas ocasiones predomina un ambiente tenso debido a los conflictos que se producen entre los menores y en gran cantidad de ocasiones es necesario intervenir con el fin de mediar ante dichas situaciones.

En cuanto a la entrevista realizada a una de las educadoras que trabaja en la vivienda-hogar en la que se realiza la intervención, se ha podido constatar que en gran cantidad de ocasiones tienen lugar conductas agresivas entre los menores. Dicha educadora explica que no son comportamientos desmesurados y excesivamente violentos pero que las amenazas, provocaciones y humillaciones se producen continuamente entre todos los menores que residen en la vivienda-hogar. Las agresiones físicas son menos comunes, sin embargo en algunas ocasiones se llegan a producir. Además, pese a que todos los menores participan en conductas agresivas dentro de la vivienda, la educadora considera que dos de los menores de la casa, un niño y una niña, son los que se ven, en mayor número de ocasiones, implicados en los conflictos. Piensa que el motivo de ello es que ambos carecen de habilidades sociales con las que poder mantener relaciones normalizadas y positivas y es por ello que suelen verse

relacionados, con mayor frecuencia, en los conflictos. Haciendo referencia al *bullying*, la educadora piensa que puede llegar a ser de gran utilidad realizar una intervención de prevención del acoso con dichos menores ya que, en un futuro no muy lejano, pueden verse implicados en casos de acoso, tanto de víctimas como de acosadores u observadores. Además, afirma que “*se están acostumbrado a conseguir lo que quieren mediante las amenazas y las humillaciones. Es algo que les funciona y que por ello van a seguir utilizando*”. Por otro lado, afirma que no son conscientes de la relevancia real que tiene dicho fenómeno y que ello se debe a la escasa información que tienen sobre el tema y a la gran cantidad de mitos infundados que existen sobre el acoso escolar. Finalmente, considera que es importante y de gran utilidad realizar una intervención de prevención del acoso en la vivienda y que a los menores les resultaría interesante si se lleva a cabo de una manera dinámica y amena y que sea capaz de llamar su atención. Además opina que, a la hora de realizar la intervención, hay aspectos claves que se deberían abordar como pueden ser las habilidades sociales, la asertividad, la solución de conflictos, la autoestima o la expresión de sentimientos tanto positivos como negativos. También piensa que es imprescindible proporcionar información verídica y real acerca del *bullying*, con el fin de que sean conscientes de las consecuencias que ello supone para las personas implicadas.

Finalmente, se han llevado a cabo entrevistas a los menores con los que se realiza la intervención, con las que se ha podido comprobar que no poseen los conocimientos necesarios acerca del acoso escolar, que existen gran cantidad de mitos infundados y que el *bullying* es un fenómeno y una realidad que coexiste de una forma muy cercana a todos ellos. En primer lugar, cuando se les pregunta que qué es el *bullying*, dos de los siete menores no sabían dar una definición aproximada, cuatro asociaban este fenómeno únicamente con las agresiones físicas y únicamente una menor hacía referencia a los insultos, amenazas y humillaciones. Seis de los menores aseguran que en sus centros escolares existen gran cantidad de casos de acoso escolar, predominando los insultos y humillaciones. Otro de los menores explica que acude a clase con un niño con al que agreden de forma verbal continuamente, sin embargo dicho menor no considera que eso sea acoso, sino que piensa que el niño se lo merece porque es diferente a los demás y no tiene las mismas aficiones. Cuando explican como suceden los hechos, generalmente se centran en las agresiones físicas dejando de lado las verbales. Uno de los menores explica que un niño de su centro escolar no tiene amigos, que en los recreos le aíslan y pasa el tiempo con una de las profesoras haciendo

tareas escolares, en clase nadie quiere ponerse a su lado, le ponen motes ofensivos haciendo referencia a su olor y, en algunas ocasiones, le agreden físicamente. La menor de mayor edad afirma que en su instituto hay un caso de *cyberbullying*, “*hay una niña a la que la hacen fotos en clase y luego las pasan editadas por las redes sociales para ridiculizarla*”. Cuando se les preguntó que cómo actuaban en esos casos, seis de los menores contestaron que no se metían, piensan que ellos no tienen nada que ver y que por ese motivo no actúan. Una de las menores afirmó que siempre que ve que arremeten contra otra persona ella se lo cuenta a un adulto. Todos piensan que cuando una persona es víctima de acoso escolar lo que debe hacer es contárselo al equipo educativo de su centro escolar y a su familia para que ellos lo solucionen.

Por lo general, consideran que una persona es víctima de acosos escolar porque es diferente a los demás, no tiene los mismos gustos y aficiones, la cuesta relacionarse y no se defiende ante las agresiones. Además, piensan que no le cuentan a nadie lo que les sucede por vergüenza o por miedo a que se les acuse de chivatos y las agresiones sean aún más fuertes. Consideran que el agresor es una persona que tiene relaciones sociales positivas y un alta autoestima. Con respecto a los observadores, ninguno de los menores entiende que los testigos de los casos de acoso escolar estén implicados, “*si un niño pega a otro es su problema, los demás no tenemos nada que ver*”.

Finalmente, se les proporcionó diferentes afirmaciones que debían contestar si eran verdaderas o falsas. La mayoría de los menores piensan que el *bullying* es algo normal, propio de la edad, nada serio. Además, únicamente lo asocian a agresiones físicas, dejando de lado las verbales y tienen la creencia de que las víctimas son personas problemáticas y por eso arremeten contra ellas. Uno de los menores piensa que cuando una persona insulta a otra, la mejor manera de defenderse es arremeter físicamente contra ella, cree que es la única forma de atemorizarla y que no se vuelva a repetir.

En definitiva, se puede observar que existe una carencia de información verídica acerca del acoso escolar y que aún existen muchas falsas creencias acerca de este fenómeno. Además, se puede hacer visible la necesidad de realizar una intervención de prevención del maltrato entre iguales puesto que, además de acontecer conductas agresivas entre ellos de una manera continuada, se ha podido constatar que no dan la importancia suficiente a este fenómeno y todos ellos tienen casos cercanos de *bullying* la mayoría no saben cómo actuar. Por ello se considera necesario sensibilizar a los

menores sobre la importancia y las consecuencias que conlleva el acoso escolar y favorecer la capacidad empática, el respeto, el aumento de su autoestima y el desarrollo de habilidades sociales que les permitan comunicarse y solucionar conflictos de manera eficaz y positiva.

5. DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN

5.1 Ubicación

La intervención se encuentra ubicada en una Vivienda-Hogar de la Comunidad de Castilla y León, la cual se trata de un recurso social y educativo encargado del acogimiento residencial y de la atención de aquellos menores con medidas o actuaciones de protección que, por varios motivos, no pueden residir en sus hogares y necesitan un ambiente de convivencia en sustitución al de sus familiares.

Tal y como señala la Ley 14/2002, de 25 de julio, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia en Castilla y León, cuando se habla de medidas de protección se refiere al “conjunto de actuaciones y medidas de intervención en situaciones de desprotección tendentes a su reparación en el menor tiempo posible para garantizar la integración de aquellos en los grupos naturales de convivencia, de manera definitiva, segura y estable y en las condiciones básicas suficientes que posibiliten su participación normalizada en la vida familiar, social, económica y cultural, y su pleno desarrollo y autonomía como personas”.

El acogimiento residencial es una medida temporal destinada a menores que no pueden permanecer en sus hogares, y mediante la cual se les ofrece un lugar de convivencia que sea capaz de satisfacer sus necesidades reales de protección, educación, sanidad y cualquier otro tipo que se les presente a lo largo de su desarrollo. (Junta de Castilla y León, 2005).

Dentro del acogimiento residencial existen variedad de recursos, entre los que se encuentran los hogares de acogida, viviendas-hogar, residencias de protección, hogares tutelados, hogares de socialización (Alandro, López, Ruano, Sancho, Santos y Torres, n,d). “Los recursos residenciales son recursos imprescindibles dentro de una red de servicios de protección a la infancia” (Fernández, 1994, p. 26).

La vivienda-hogar es el recurso residencial en el que se enmarca esta intervención de prevención del *bullying*. Se tratan de centros situados en viviendas completamente normalizadas que no tienen diferencia entre las viviendas de su entorno. Tienen una capacidad no superior diez plazas con el objetivo de intentar que el menor reciba una atención equitativa a la que podría recibir en un ambiente familiar (Junta de Castilla y León, 2005).

5.2 Metodología

Para la realización de esta intervención se divide a los siete menores que residen en la vivienda en dos subgrupos; el grupo de los menores de edades inferiores, formado por tres niños y una niñas de entre los seis y los doce años, y el grupo de los más mayores, formado por dos niños y una niña de edades comprendidas entre los catorce y los diecisiete años.

Para ello se llevan a cabo nueve sesiones, de una hora y media aproximada cada una de ellas, una vez a la semana. Siete de estas sesiones se realizan con los dos grupos por separado dado sus características individuales y la gran diferencia de edades, lo que hace que lleven un ritmo totalmente diferente y que requieran contenidos distintos, adaptados y acordes a su edad. Sin embargo, dos de las sesiones se llevan a cabo con ambos grupos simultáneamente, puesto que se ha considerado más interesante y eficaz a la hora de conseguir los objetivos previamente propuestos. Es necesario destacar que una de las sesiones realizada con el grupo de los pequeños tuvo la necesidad de ser aplazada, ya que los menores no se encontraban en condiciones de llevar a cabo la actividad, mantenían una actitud negativa y desafiante y continuamente se mostraban apáticos. Ello fue debido a que anteriormente tuvo lugar un conflicto entre tres de ellos, por lo que no se encontraban con un buen estado de ánimo. Esta actividad se realiza dos días después con un gran éxito y una actitud positiva de los menores frente a la misma.

Con respecto a la metodología de la intervención, se ha adaptado en todo momento a las características, necesidades y situación personal de los menores, modificando de esta manera tanto los contenidos a tratar, como la manera de llevar a cabo las sesiones. Se combina constantemente la teoría y la práctica de una forma coherente y que tenga una relación directa, de manera que resulta más ameno y divertido para ellos y además, es más sencillo que de esta manera adquieran determinados contenidos. El uso de medios audiovisuales es esencial para conseguir llamar la atención de los menores y para lograr que vean los contenidos de una forma más práctica y vivencial. También se realiza tanto actividades individuales como actividades grupales con el fin de favorecer el respeto, la escucha mutua y la solidaridad entre los miembros del grupo y, al mismo tiempo, se incentiva su autonomía y su capacidad de pensar por ellos mismos, sin dejarse influenciar por los demás.

Otros aspectos metodológicos esenciales a la hora de realizar la intervención son los siguientes:

- Individualizada: cada menor es diferente, al igual que lo son sus circunstancias personales y familiares.
- Motivadora: es esencial causar interés sobre el tema a tratar en los menores para lograr así captar su atención y que estén motivados a la hora de realizar las actividades propuestas.
- Activa y participativa: parte de la idea central de que para conseguir que una persona evolucione, ésta debe ser la protagonista del proceso. En todo momento se favorece la participación de los menores, respetando todas las opiniones y dudas por igual. Se trata de fomentar el diálogo activo y abierto.
- Centrada en sus necesidades: los menores son los destinatarios de la intervención, por lo que esta se basará en su edad, intereses, estado de ánimo, capacidades, limitaciones, etc.
- Orientada a la resolución de conflictos: se trata de una metodología que incentive a los menores a aprender a resolver conflictos, tanto consigo mismos como con los demás, lo que favorece la mejora de sus relaciones interpersonales.

5.3 Actividades

Sesión 1: Información sobre acoso

La primera sesión consiste en proporcionar a los menores de la vivienda información y contenidos verídicos y reales acerca del *bullying*. No se trata de una sesión en la que se hable de forma profesional ni se presentará como una clase magistral, sino que, en todo momento, se fomenta el dialogo activo, la participación de todos los menores por igual y se respetarán todas y cada una de las opiniones que se den en cualquiera de los momentos. Además, no es una sesión únicamente teoría, puesto que ello no llama la atención de los destinatarios y no les causa ningún tipo de interés. Por este motivo, en todo momento se combina la teoría con la práctica, de manera que exista una coherencia entre ambas y para llamar así la atención de los menores.

Dicha sesión tiene como objetivo principal dotar a los menores de información real acerca del maltrato entre iguales y eliminar las falsas creencias que existen sobre este fenómeno.

En primer lugar, se utiliza un vídeo para introducir la atención y al mismo tiempo causar interés sobre el tema a tratar. En el caso del grupo de edades superiores el video es “*Bullying*, cortometraje ganador del primer concurso sobre violencia escolar”, un cortometraje en el que se pueden observar las graves consecuencias que puede conllevar la violencia escolar. En el caso de los menores más pequeños, el recurso audiovisual que se usa es “Blanca y su mochila”, un cortometraje animado en el que se ve cómo se siente una niña que sufre continuamente acosos escolar.

A continuación se explicarán algunos aspectos importantes sobre el maltrato entre iguales, como pueden ser:

- ¿Qué es?
- ¿Qué agentes están implicados?
- ¿Qué consecuencias tiene?
- ¿Qué tipos de maltrato existen?
- El *cyberbullying*

Para explicar estos contenidos se utilizará la estrategia del aprendizaje cooperativo que consiste en los destinatarios de la sesión traban en equipo para conseguir los objetivos propuestos, de manera que, además de favorecer la adquisición de conocimientos, se fomenta la solidaridad, la escucha mutua y el respeto a los demás (Vera, 2009). Una vez explicados los contenidos, los menores trabajan en equipo y juntos realizan un mural en el que consten los contenidos principales de cada aspecto explicado. Es muy interesante que ese mural se sitúe en un lugar de la vivienda que sea visible con el fin de interiorizar dicha información

Finalmente, se les proporcionarán una serie de mitos sobre el maltrato entre iguales que se debatirán entre todos y se explicarán, de manera que los menores entiendan el motivo por el que son falsos y aprendan a razonar críticamente. Algunos de estos mitos son los siguientes (Guaita, 2012):

- El acoso escolar ha sucedido siempre y es inevitable.
- Son cosas normales de adolescentes.
- La víctima es la culpable, algo habrá hecho.
- Los profesores nunca hacen nada para solucionarlo.
- Si se lo cuento a alguien me llamarán chivato.

Sesión 2: Normas de convivencia y economía de fichas

La segunda sesión en que los menores de la vivienda realicen y establezcan sus propias normas de convivencia, en los que a su relación los demás se refiere, y una economía de fichas.

El objetivo principal de esta sesión es favorecer las conductas positivas a la hora de relacionarse con los demás y reducir las conductas que pueden fomentar el maltrato entre iguales.

En primer lugar establecen diversas normas de convivencia que deben ser cumplidas. Para ello, se realiza una lluvia de ideas que se trata de una técnica de trabajo en equipo que favorece la creación de nuevas ideas sobre un tema en concreto (López,

2010). Para ello, todos los menores aportan ideas acerca de las normas que consideran adecuadas. Con todas las normas mencionadas se realiza una lista y, posteriormente, se votan las seis normas que piensen que son más apropiadas. Finalmente, en una cartulina grande se escribirán esas normas y se colocará en una pared de la vivienda para que todos los menores las tengan claras y las recuerden.

Seguidamente, los menores realizan una economía de fichas, una técnica de modificación de conductas que se utiliza para favorecer las conductas positivas y para reducir las conductas negativas. Para ello se utilizan una serie de fichas que premian o castigan los comportamientos positivos o negativos (Jurado, 2009). Las normas de convivencia establecidas anteriormente son el punto de partida a la hora de elaborar esta economía de fichas. Cada vez que una norma sea incumplida, el menor que la transgreda tendrá una ficha negativa y cuando la cumpla se le proporcionará una ficha positiva. Cuando cada menor llegue a un total de diez fichas positivas se le dotará de un refuerzo positivo no material, como puede ser ir a comer o al cine.

Sesión 3: Análisis de noticias

Para llevar a cabo esta sesión se utilizan varias noticias de periódicos que describan diferentes casos de maltrato entre iguales. En primer lugar, los menores leen en voz alta los títulos y se abre un debate acerca de lo que ellos piensan que va a tratar cada noticia. Posteriormente se lee el cuerpo de la noticia. Una vez leída cada una de ellas, se les realiza preguntas acerca del acoso escolar como por ejemplo:

- ¿Cómo creéis que se sentía la víctima? ¿Y el agresor?
- ¿Pensáis que eso puede pasar en vuestra clase?
- ¿Por qué acosaban a la víctima?
- ¿Cómo se sentirá la familia del agresor? ¿Y de la víctima?
- ¿Creéis que os puede llegar a ocurrir a vosotros?

Algunas de las noticias que se aportan son las siguientes:

- En clase me llaman «margi» (Veiga, 2016).

- Diego, de 11 años, antes de suicidarse: "No aguanto ir al colegio" (Alsedo, Herraíz y Durán, 2016).
- Una joven que denunció acoso escolar se suicida (Muñoz, 2005).

Esta sesión tiene como objetivo principal fomentar la reflexión crítica y que los menores sean conscientes de la relevancia del acoso escolar y de las graves consecuencias que ello conlleva, además de favorecer que sean conscientes de que es una realidad que tienen cercana y que no se trata de hechos aislados y sin importancia.

Sesión 4: Resolución de conflictos

Esta sesión consiste en presentar a los menores varias situaciones de conflictos entre dos o más personas y que realicen un *role playing* dirigido a aclarar dichas situaciones para que ellos mismos sean capaces de ofrecer soluciones adecuadas a la hora de resolver determinados problemas.

El objetivo principal de esta sesión es proporcionar a los menores varias herramientas adecuadas y eficaces a la hora de resolver conflictos, favoreciendo la capacidad empática y dejando de lado las conductas violentas y agresivas.

Primeramente se presenta a los menores las siguientes situaciones de conflicto:

- Mario y Marcos están enfadados porque no se ponen de acuerdo en qué hacer esta tarde. Mario quiere ir al cine pero Marcos prefiere ir al parque porque ninguna película le llama la atención.
- Paula es una niña que sufre acoso por parte de Julia. Julia la quita todos los días el almuerzo y la llama gafotas. Paula ha decidido contárselo a alguien pero no sabe cómo hacerlo.
- Pedro ha roto sin querer la peonza a Daniel y este está muy enfadado y amenaza con pegarle si no le regala una peonza nueva. Pedro no tiene dinero para comprarla.
- Julieta y Víctor se van de vacaciones juntos pero no se ponen de acuerdo en el destino. Julieta prefiere viajar al sur porque hay más posibilidades de que les

haga buen tiempo. Víctor desea viajar al norte porque es viaje es más corto y en viajes largos se marea.

Una vez planteados los conflictos, los menores realizan un *role-playing*, una técnica que consiste en representar e interpretar diversas situaciones de la vida real que necesitan una solución (Martín, 1992). Cada menor adquiere el papel de uno de los protagonistas del conflicto, tratando de proporcionar varias soluciones para resolver así el problema. Finalmente, después de cada representación se abre un debate acerca de la manera de solucionar el conflicto y se plantean las siguientes preguntas:

- ¿Pensáis que ha sido adecuada la resolución del conflicto?
- ¿De qué otra manera podría resolverse?
- ¿Pensáis que habéis tenido en cuenta a la otra persona a la hora de proponer soluciones?
- ¿Pensáis que la agresividad es una vía correcta para resolver problemas?

Sesión 5: Visionado de película

Esta sesión consta de dos partes diferenciadas. En primer lugar, el visionado de la película “Cobardes”, que aborda el tema del maltrato entre iguales en un centro escolar y, en segundo lugar, un debate abierto acerca de algunos aspectos importantes que plantea esta película

El objetivo principal de esta sesión es reflexionar acerca de la importancia del *bullying* de una forma visual y cercana, para que los menores sean conscientes de las consecuencias que conlleva este fenómeno, cada vez más presente en los centros escolares.

Para llevar a cabo esta sesión, primeramente se ve la película “Cobardes”, una película dirigida por José Corbacho y Juan Cruz que narra la vida de dos jóvenes que acuden al instituto, uno de ellos es la víctima y otro el agresor. El agresor, a simple vista parece tener una vida ideal, saca buenas notas, hace deporte y su familia le apoya. Sin embargo, comienza a acosar a un compañero de su clase con el fin de sentirse poderoso y líder de cara al resto de sus compañeros. El resto de sus compañeros comienzan también

a maltratar a la víctima y se ponen de lado del agresor, reafirmando así su actitud agresiva. Finalmente, la víctima se enfrenta al agresor y, junto al apoyo de su mejor amiga, consiguen que el acoso cese.

Después del visionado de esta película, se abre un debate y se plantean las siguientes preguntas:

- ¿Qué le sucede a la víctima? ¿Qué consideráis que hace bien y mal?
- ¿Por qué pensáis que no cuenta nada al equipo educativo del centro?
- ¿Cómo actuaríais vosotros en su situación?
- ¿Por qué actúa el agresor de esa manera?
- ¿Cómo es su relación con sus amigos y con sus padres?
- ¿Creéis que sus compañeros actúan de la manera adecuada? ¿Qué haríais vosotros en su lugar?
- ¿A que tiene miedo la víctima?
- ¿Cómo pensáis que se sienten los familiares de la víctima y del agresor cuando se enteran de lo que pasa?
- ¿Cómo resolveríais el conflicto?

Sesión 6: Relajación

Para la realización de esta sesión se lleva a cabo una actividad de relajación que tiene como objetivo principal crear un estado de bienestar personal mediante la relajación física, desarrollando la capacidad de autocontrol y fomentando la seguridad en uno mismo.

La relajación es de gran utilidad a la hora de reducir la ansiedad y el estrés y de crear una sensación de bienestar ya que se aumenta la confianza en sí mismo y, de esta manera se afrontan de forma eficaz situaciones de conflicto (Tejero, 2014). Por eso se considere importante dedicar una sesión a la relajación.

Para empezar la sesión se ponen varias mantas en el suelo y los menores se quitan los zapatos para estar más cómodos. Se apagan las luces y se bajan las persianas. Los menores se acuestan sobre las mantas, separadas los unos de los otros para prevenir de posibles distracciones. Tienen que acostarse sobre la espalda, sin cruzar ni los brazos ni las piernas, con las palmas de las manos hacia arriba. Es recomendable que cierren los ojos, aunque también pueden tapárselos con pañuelos. Es importante que se les explique cómo deben de mantener la respiración. Una vez tengan la situación correcta, se procede a leer un guión de relajación, en el que se explique a los menores lo que deben pensar e imaginar en cada momento. Un guión que es muy interesante puede ser “Relajación el bosque y el mar” (Barrios, 2014). Una vez leído el guión, los menores se incorporan poco a poco, moviendo con delicadeza sus dedos, manos y pies.

Después de la relajación se crea un debate planteando las siguientes preguntas:

- ¿Cómo os habéis sentido?
- ¿Qué sensaciones tuvisteis?
- ¿Cuál ha sido lo que más y lo que menos os ha agradado?
- ¿Habéis notado algún cambio en vuestro estado de ánimo?

Para finalizar la sesión se realiza la “Botella de la calma”. Se necesita una botella pequeña vacía, que se llena de agua, una pequeña cantidad de jabón y purpurina de colores. Posteriormente se agita la botella hasta que todos los ingredientes se encuentren totalmente mezclados. Esta botella es muy útil a la hora de que los niños se relajen al observar cómo se mueve la purpurina y cómo se cae muy despacio al fondo de la botella.

Sesión 7: Expresión de sentimientos

Esta sesión está destinada a la expresión de los sentimientos. En el cada uno de los menores identificará y describirá un sentimiento diferente. El objetivo principal de esta actividad es potenciar la capacidad empática y favorecer el desarrollo de habilidades sociales e interpersonales que son imprescindibles a la hora de relacionarse con otras personas.

Esta actividad consiste en repartir a cada menor una fotografía del rostro de personas que muestren un sentimiento. Cada menor tiene que identificar ese sentimiento y describirlo. Una vez descrito el sentimiento, cada menor debe explicárselo al resto de sus compañeros.

Posteriormente, de manera grupal, y utilizando las fotografías proporcionadas, los menores se imaginan e inventan una situación que le haya podido ocurrir a cada persona de las fotografías en relación con el sentimiento que presenta.

Finalmente, cada uno de los menores elige una fotografía, puede ser con la que más se identifique en ese momento y explica al resto de sus compañeros el motivo por el cual ha optado por seleccionar ese sentimiento y explicará una situación de su vida pasada en la que se ha sentido de esa manera.

Sesión 8: Autoestima

Esta sesión consta de dos partes bien diferenciadas. En primer lugar se realiza una actividad llamada “la silueta” y, en segundo lugar se lleva a cabo otra actividad llamada “ovillo de lana”. La duración de cada actividad es de cuarenta y cinco minutos aproximadamente. Ambas actividades son de gran utilidad a la hora de abordar la autoestima con niños y adolescentes.

El objetivo principal que se pretende alcanzar con esta sesión es favorecer que sean capaces de identificar cualidades positivas de otras personas y, al mismo tiempo, a través de las cualidades positivas que sus compañeros hayan destacado, reflexionen sobre sí mismos, aumenten su autoestima y adquieran un sentimiento de identidad propia.

Los primeros cuarenta y cinco minutos de la sesión están destinados a “la silueta” que consiste en que cada menor dibuja en un papel la silueta de una persona y debe poner dentro de esa silueta cinco adjetivos que él o ella piensa de sí mismo/a. Por fuera de la silueta, deberá poner cinco adjetivos que considere que la gente piensa de él/ella, sin necesidad de estar de acuerdo. En segundo lugar, pasan su silueta rotando por todos sus compañeros, de manera que su papel sea visto por todos los demás. Estos deben añadir en el papel de sus compañeros adjetivos que consideren que les definen

pero que no han puesto, tanto positivos como negativos. Si no se les ocurre ninguno que no esté ya puesto pueden subrayar el adjetivo que consideren adecuado o poner un signo de interrogación en el que opinen que no se corresponde con la persona a la que pertenece la silueta. Finalmente, se comentan algunos aspectos importantes como por ejemplo qué palabra está más subrayada, cuál tiene más signos de interrogación o qué palabras les han añadido, el motivo que ellos piensan y si están o no de acuerdo.

La segunda parte de la sesión dura otros cuarenta y cinco minutos aproximadamente. La actividad a realizar es “el ovillo de lana” que consiste en que los menores se ponen de pie formando un pequeño círculo. Una persona comienza lanzando el ovillo al compañero o compañera que desee y le dice algo positivo que considera que tiene. Al lanzarle el ovillo se agarrará el extremo sin soltarle, de manera que según se le vayan lanzando entre todos y se digan algo positivo, se forme una tela de araña. Esa tela de araña debe desenredarse siguiendo el paso contrario que lo anteriormente realizado. Se debe intentar deshacerla, lanzando la cuerda a sus compañeros y diciéndoles algo que podrían mejorar o que, en algunas ocasiones, no consideran positivo de ellos.

Sesión 9: Amigo invisible

Para llevar a cabo la última sesión se realiza un amigo invisible, cuyo objetivo principal es fomentar los lazos de amistad entre los menores de la vivienda y favorecer la solidaridad, logrando así que se preocupen y piensen en los demás. Además, incentiva que los menores sean capaces de reconocer los puntos de vista de sus compañeros y de mejorar su comunicación interpersonal.

Para ello, se apunta en un papel el nombre de todos los menores y se realiza un sorteo de manera que a cada persona le toque el nombre de otra y no el suyo propio. Cada persona debe pensar en un regalo que pueda gustar a su correspondiente, no tiene por qué ser algo comprado, puede ser cualquier cosa elaborada o no material. Además, de este regalo se adjunta una carta en la que se describa algún momento que ambos hayan pasado juntos y sea especial. Además, en esa carta se puede poner cualquier cosa que el menor considere importante: cualidades positivas de esa persona, una fotografía de ellos juntos, un dibujo, una dedicatoria, la letra de una canción etc. Se trata de crear un sentimiento de unión y fortalecer los lazos de amistad.

Disponen de dos semanas para preparar el regalo y entregárselo a la persona correspondiente. Para la entrega de los regalos se lleva a cabo una pequeña reunión en la que, además de intercambiarlos, se opinará sobre la marcha de las sesiones: sus impresiones, los aspectos positivos y negativos, propuestas de mejora, etc.

5.4 Temporalización

Dicha propuesta de intervención se encuentra dividida en nueve sesiones de una duración aproximada de una hora y media cada una, dependiendo de la sesión y de las circunstancias en las que se lleve a cabo, pudiendo ser ampliada o reducida según se considere adecuado. Cada sesión se realiza dos veces, una vez con el grupo de los más pequeños y otra vez con el grupo de los más mayores, adaptándose así a sus necesidades y características individuales relacionadas con la edad.

La duración total de la intervención es de dos meses, en este caso abril y mayo, realizándose cada sesión los martes de 18:00 a 19:30 con el grupo de menores de mayor edad y los miércoles de 15:00 a 16:30 con el grupo de menores de edades inferiores. Hay que señalar que una de las sesiones tuvo que ser aplazada debido a la actitud de los menores, pasando a realizarse un jueves en lugar de un martes. La sesión número cinco, que consistía en un visionado de una película y posteriormente un debate, la sesión número nueve que consistía en la realización de un amigo invisible y la sesión número dos que consistía en establecer varias normas de convivencia y elaborar un sistema de economía de fichas se realizaron con ambos grupos simultáneamente.

Es interesante poder ampliar el número de sesiones y continuar con la propuesta para poder alcanzar con una mayor eficacia los objetivos propuestos anteriormente. Para ello es necesario que las sesiones tengan una continuidad en el tiempo.

En el siguiente calendario se puede observar la temporalización de las sesiones realizadas en los meses de abril y mayo de 2016, tanto con el grupo de mayor edad como con el grupo de edades inferiores.

Abril 2016

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
				1	2	3
4	5 SESIÓN 1: INFORMACIÓN SOBRE ACOSO (Grupo mayores)	6 SESIÓN 1: INFORMACIÓN SOBRE ACOSO (Grupo pequeños)	7	8	9	10
11	12 SESIÓN 2: NORMAS DE CONVIVENCIA Y ECONOMÍA DE FICHAS (Ambos grupos)	13	14	15	16	17
18	19 SESIÓN 3: ANÁLISIS DE NOTICIAS (Grupo mayores)	20 SESIÓN 3: ANÁLISIS DE NOTICIAS (Grupo pequeños)	21	22	23	24
25	26 SESIÓN 4: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (Grupo mayores)	27	28	29 SESIÓN 4: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (Grupo pequeños)	30	

Figura 5: Temporalización mes de abril. Fuente: elaboración propia.

Mayo 2016

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
						1
2	3	4 SESIÓN 5: VISIONADO DE PELÍCULA (Ambos grupos)	5	6	7	8
9	10 SESIÓN 6: RELAJACIÓN (Grupo mayores)	11 SESIÓN 6: RELAJACIÓN (Grupo mayores)	12	13	14	15
16	17 SESIÓN 7: EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS (Grupo mayores)	18 SESIÓN 7: EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS (Grupo pequeños)	19	20	21	22
23	24 SESIÓN 8: AUTOESTIMA (Grupo mayores)	25 SESIÓN 8: AUTOESTIMA (Grupo pequeños)	26	27	28	29
30	31 SESIÓN 9: AMIGO INVISIBLE (Ambos grupos)					

Figura 6: Temporalización mes de mayo. Fuente: elaboración propia.

5.5 Recursos

- Recursos humanos:
 - Profesional de la Psicopedagogía.

- Recursos materiales:
 - Materiales escolares necesarios para la realización de las distintas actividades: cartulinas, rotuladores, pinturas, purpurina, pegamento, folios, tijeras, etc.
 - Sala de estar que contenga una mesa y varias sillas para poder llevar a cabo las sesiones (Disponible en la Vivienda-Hogar).
 - Ordenador, altavoces e impresora (Disponible en la Vivienda-Hogar).

- Recursos económicos:
 - Remuneración de la profesional de la psicopedagogía: 337,5€
 - Material escolar: 50€
 - TOTAL: 387,5€

5.6 Evaluación

La evaluación de la intervención está dirigida a averiguar los conocimientos nuevos que los destinatarios han adquirido una vez llevadas a cabo las sesiones. Además, la evaluación también se centra en el cambio del comportamiento y de las actitudes de los menores a la hora de relacionarse con sus compañeros. Otro aspecto importante a tener en cuenta es la consecución de los objetivos; si se han conseguido por completo, si únicamente se han logrado alguno de ellos o si, por el contrario, no se ha conseguido alcanzar ninguno.

La intervención consta de tres etapas a la hora de ser evaluada. En primer lugar se encuentra la evaluación inicial o evaluación previa que consta de varios instrumentos de recogida de datos. Por un lado destaca la hoja de observación dirigida a investigar los comportamientos y actitudes de los menores a la hora de relacionarse con los demás (si existen agresiones físicas, insultos, amenazas, humillaciones, etc.). Por otro lado se encuentran las entrevistas realizadas tanto a una educadora del centro como a los menores de la vivienda. La entrevista realizada a la educadora tiene la finalidad de detectar necesidades reales sobre la población objeto de la intervención con el objetivo de ajustarla lo más adecuadamente posible. En esta entrevista se indaga sobre el comportamiento de los menores y sobre la adecuación de implantar una intervención de prevención del *bullying*. Las entrevistas realizadas a los menores de la vivienda también tienen la finalidad de detectar las necesidades reales, pero se encuentran enfocadas a averiguar los conocimientos y la información que poseen los menores acerca de este fenómeno y los mitos y falsas creencias sobre el acoso escolar que predominan en la vivienda.

La segunda etapa se trata de la evaluación procesual, que se realiza a medida que se llevan a cabo las distintas sesiones. En esta fase la evaluación se centra en la marcha de las sesiones, su adecuación, sus tiempos y horarios, el nivel de interés causado en los menores, etc. Para evaluar esto se utilizan diversas técnicas de recogida de datos entre las que destacan las conversaciones informales, la observación y los grupos nominales. Además, se cuenta con la tabla de economía de fichas que realizaron los menores en una de las sesiones, en la que se puede evaluar el cumplimiento de las normas de convivencia, tanto las conductas positivas como las conductas negativas.

Finalmente, la tercera y última etapa es la evaluación final dirigida a evaluar si los objetivos se han llegado a cumplir o, por el contrario, aún queda mucho por conseguir. Además, se comparan los conocimientos acerca del maltrato entre iguales que tenían los menores con anterioridad a la intervención y los que poseen posteriormente, así como la variación que ha sufrido su conducta y sus comportamientos a la hora de relacionarse con sus compañeros. Para ello, se han utilizado los mismos instrumentos de recogida de datos que se utilizaron para llevar a cabo la evaluación previa a la intervención, entre los que se encuentran la hoja de observación sobre la conducta de los menores en relación a sus habilidades sociales y entrevistas a los destinatarios de la intervención sobre sus conocimientos acerca del acoso escolar. Esta puede ser una forma adecuada de observar la evolución que se ha producido una vez llevada a cabo la intervención de prevención del *bullying*. Además, se ha realizado un grupo nominal con todos los menores de la Vivienda, para investigar acerca de su opinión sobre la intervención llevada a cabo.

6. RESULTADOS FINALES

Una vez llevada a cabo la intervención de prevención del maltrato entre iguales, se pueden observar resultados bastante positivos, ya que se ha visto un cambio de comportamiento en la mayoría de los menores con los que se ha intervenido a la hora de relacionarse con los demás. Sin embargo, es necesario ampliar la temporalización para conseguir resultados eficaces y un cambio definitivo de actitud.

Haciendo referencia a la hoja de observación de sus conductas, una vez realizada la intervención, se han podido corroborar que los resultados han sido los esperados y que las conductas se han visto modificadas de forma positiva. Continúan existiendo conflictos entre los menores pero la manera de resolverles ha variado, predominando la comunicación entre ellos. Las agresiones físicas se han reducido y apenas se dan situaciones violentas. En cuanto a las agresiones verbales, amenazas y manipulaciones, siguen existiendo, aunque se han visto algunos cambios positivos, como puede ser la eliminación de insultos racistas y la reducción de la utilización de motes ofensivos. El ambiente de la Vivienda es bastante tranquilo, y las profesionales no ven necesario intervenir en tantas ocasiones cuando se producen conflictos, ya que han desarrollado habilidades para solucionarlos de manera eficaz y comunicativa. Si bien es cierto, que se producen excepciones en las que los menores continúan teniendo un comportamiento agresivo hacia sus compañeros, pero en menores ocasiones, por lo que se puede decir que, en medida de lo posible, se han conseguido los objetivos propuestos.

En cuanto a las entrevistas realizadas a los menores sobre sus conocimientos acerca del acoso escolar una vez llevada a cabo la intervención, también se han podido observar resultados positivos. Todos los menores saben perfectamente dar una definición correcta y acertada del *bullying* y describir los tipos y los agentes que intervienen en este fenómeno. Además, ya no asocian el maltrato entre iguales únicamente a agresiones físicas, sino que han aprendido a identificar todo tipo de conductas agresivas. También se puede ver una evolución positiva cuando se les pregunta acerca de lo que ellos harían si observan un caso de acoso escolar. Mientras que antes de la intervención la mayoría afirmaba que no dirían nada puesto que no es un problema suyo, una vez realizada la intervención todos coinciden en que lo adecuado sería comunicárselo al equipo educativo del centro escolar. Además, se han eliminado falsas creencias que tenían acerca de este fenómeno, ya no piensan que únicamente sean

conductas físicas, sino que también se dan agresiones verbales. Además, se ha eliminado la idea de que es algo normal y han empezado a darle importancia y a conocer sus consecuencias reales. Finalmente, son conscientes de que los observadores del acoso escolar también son agentes implicados, y es necesario que estos no apoyen al acosador y que intenten remediar la situación.

Para finalizar, se ha realizado un grupo nominal con los siete menores con los que se ha intervenido con el objetivo de averiguar su opinión acerca de la intervención realizada. En general, a todos les ha resultado bastante interesante y ameno, puesto que han sido sesiones prácticas y no ha habido clases únicamente teóricas. Además, consideran que los conocimientos que han aprendido les son de utilidad a la hora de establecer relaciones sociales.

Pese a que, en alguna ocasión, los menores no se han encontrado receptivos a la hora de desarrollar las sesiones debido a haber pasado un momento complicado, por lo general se han mostrado ilusionados y abiertos y no han puesto ningún tipo de problema. En definitiva, se han reflejado resultados positivos y se han conseguido los objetivos propuestos previamente. Sin embargo, sería conveniente aumentar la temporalización con el fin de mantener y afianzar dichos resultados y continuar evolucionando hacia mejor.

7. LIMITACIONES Y LÍNEAS FUTURAS

Con respecto a la propuesta de mejora, pese a que se han obtenido unos resultados gratificantes y positivos y se ha podido observar una notable mejoría, a pesar de que la intervención ha prolongado durante únicamente dos meses, se considera conveniente alargar dicha temporalización para conseguir alcanzar de manera más eficaz los objetivos propuestos previamente.

Además, es necesario señalar que, a lo largo de la realización de la intervención, se han podido observar algunas limitaciones como pueden ser, las grandes diferencias de edad de los destinatarios. Pese a que he dividido a los menores en dos grupos, dependiendo de la edad de cada uno, se han encontrado grandes distinciones entre los miembros de cada grupo a consecuencia de su diferencia de edad, lo que ha ocasionado que, en algunas ocasiones, a la hora de realizar las sesiones se hayan encontrado dificultades a la hora de adaptar las actividades llevadas a cabo a las características y limitaciones individuales de cada uno de los menores.

Para finalizar, sería interesante que la intervención no fuera realizada únicamente por una profesional, sino que todo el equipo educativo de la Vivienda-Hogar en la que se desarrollan las sesiones estuviera implicado. En todo momento se cuenta con la opinión y con los puntos de vista de las profesionales, sin embargo se podría haber fomentado, en más ocasiones, su implicación a la hora de desarrollar las sesiones y de diseñar la propuesta de intervención.

8. CONCLUSIONES

“Uno de los momentos en que la ineptitud social resulta más dolorosa y explícita es cuando el niño trata de acercarse a un grupo de niños para jugar. Y se trata de un momento especialmente crítico porque entonces es cuando se hace patente públicamente el hecho de ser querido o de no serlo, de ser aceptado o no”.

Goleman, 2001

El *bullying* se puede definir como la intimidación entre el alumnado de manera reiterada y prolongada durante el tiempo que se lleva a cabo fuera de la vista de los adultos, ya sea del equipo educativo o de la familia. El objetivo del acosador es humillar a la persona agredida mediante agresiones físicas, verbales y sociales. (Avilés, 2006a).

Como hemos podido comprobar a lo largo del presente trabajo, el maltrato entre iguales ocurre cada vez más frecuentemente tanto dentro como fuera de las aulas y las consecuencias que acarrea para las personas implicadas están adquiriendo una mayor gravedad en la actualidad.

Es imprescindible intentar frenar este fenómeno tan presente en nuestra sociedad actual y, para ello, no basta con intervenir cuando ya existan los casos de maltrato entre iguales, sino que es necesario llevar a cabo propuestas de intervención dirigidas a prevenir el uso de las conductas agresivas y violentas y fomentar la adquisición de habilidades sociales útiles a la hora de relacionarse, de comunicarse y de solucionar conflictos.

Además de llevar a cabo propuestas de intervención dirigidas a los centros escolares, es imprescindible desarrollar actuaciones dirigidas directamente al ámbito familiar, ya que la familia es el primer agente socializador, donde los niños y niñas asimilan e interiorizan sus valores, normas y formas de pensar y de actuar. Yubero, Larrañaga y Martínez (2013), sostienen que:

“La familia puede ayudar a los hijos a enfrentarse y superar los cambios de la adolescencia, de las demandas del entorno escolar y de las relaciones entre

iguales. Pero también dentro de la familia pueden desarrollarse conductas inapropiadas que potencien sus conductas violentas”. (p. 217)

Los niños y niñas tienen derecho a ser protegidos ante cualquier tipo de maltrato y a desarrollarse en un ambiente positivo y afectivo. Es por ello que el contexto escolar y familiar tienen la obligación de asegurar esos derechos y fomentar el respeto tanto a su integridad física como psicológica. Es esencial que desde ambos agentes socializadores se favorezca que los menores se desarrollen en un clima seguro, cómodo y comunicativo, eliminando de esta manera todo tipo de conducta violenta y agresiva, donde los niños se sientan protegidos en todo momento.

Es por todo ello por lo que se ha decidido que el tema central de este Trabajo Fin de Máster sea el maltrato entre iguales. Además, se ha considerado de vital importancia diseñar una intervención metodológica insertada en una Vivienda-Hogar con menores con medidas de protección derivadas de la Junta de Castilla y León, cuyo objetivo principal sea prevenir las conductas agresivas existentes en la Vivienda y favorecer la adquisición de habilidades sociales adecuadas a la hora de relacionarse con los demás.

Para finalizar, es necesario señalar que educar hacia la no violencia es un compromiso que todos deberíamos tener presente. No se trata únicamente de una responsabilidad de los centros escolares o de la familia, sino que la sociedad en su conjunto tiene el deber de intentar construir un mundo donde la violencia quede atrás y reine la solidaridad, la ayuda mutua y el respeto.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alandro, M., López, M. A., Ruano, F. J., Sancho, A., Santos, I., Torres, A. V. (n.d.). *¿Cómo abordar los problemas de comportamiento?* Salamanca: Asecal. Junta de Castilla y León.
- Alsedo, Q., Herraíz, P., Durán, L. (2016). Diego, de 11 años, antes de suicidarse: "No aguanto ir al colegio". *El Mundo*. Recuperado de <http://www.elmundo.es/madrid/2016/01/20/569ea93246163fd12b8b4626.html>
- Anfap. (2016). *Manejo del bullying en el ámbito educativo*. Magister.
- Avilés, J. M. (2006). *Bullying: el maltrato entre iguales: agresores, víctimas y testigos en la escuela*. Salamanca: Amarú.
- Avilés, L. M., Irurtia, J. M., Alonso, M. N. (2008). Víctimas y bullying. Pasos para la intervención con las víctimas. *Amazónica, Revista de Psicopedagogía, Psicología Escolar y Educación*, 1.
- Avilés, J. M., Irurtia, J. M., García-López, L. J., Caballo, V. E. (2011). El maltrato entre iguales: Bullying. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 19.
- Avilés, J.M. (2015). *Proyecto Antibullying: prevención del bullying y el cyberbullying en la comunidad educativa*. Madrid: Cepe.
- Barrios, F. (2014). *Relajación el bosque y el mar*. Ejercicios de relajación. Recuperado de <http://www.ejerciciosderelajacion.com/articulos/relajacion-bosque-y-mar>
- Caballo, V. E., Arias, B., Calderero, M., Salazar, I. C., Irurtia, M. J. (2011). Acoso escolar y ansiedad social e niños (I): análisis de su relación y desarrollo de nuevos instrumentos de evaluación. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 19.
- Caballo, V.E., Arias, B., Calderero, M., Carrillo, G. B., Salazar, I. C., Irurtia, M. J. (2011). Acoso escolar y ansiedad social e niños (II): una propuesta de intervención en formato lúdico. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 19.

- Cardona, J. (2008). *El acoso escolar y su incidencia en la comunidad educativa*. Madrid: Universitas.
- Díaz-Aguado, M. J. (2006). *Del acoso escolar a la cooperación en las aulas*. Madrid: Prentice-Hall.
- Fernández del Valle, J., Fuertes, J. (2000). *El acogimiento residencial en la protección a la infancia*. Madrid: Pirámide.
- Fernández, J. (1998). *Manual de programación y evaluación para los centros de protección a la infancia*. Junta de Castilla y León. Conserjería de Sanidad y Bienestar Social. Gerencia de Servicios Sociales.
- Fernández, J., Villalba, T. (Productores). (2008). *Cobardes [Película]*. España: Flimax, Ensueño Films.
- Gaete, M. (2011). *Blanca y su mochila [Vídeo]*. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=IcrSdSyBoHw>
- Guaita, C. (2012). Los mitos sobre el acoso escolar. ABC. Recuperado de <http://www.abc.es/20120322/familia-educacion/abci-mitos-201203221240.html>
- Irurtia, M. J., Avilés, J. M., Arias, V., Arias, B. (2009). El tratamiento de las víctimas en la resolución de los casos de bullying. *Amazónica, Revista de Psicopedagogía, Psicología Escolar y Educación*, 2.
- Junta de Castilla y León. (2002). *Ley de Promoción, Atención y protección a la Infancia en Castilla y León*. Conserjería de Sanidad y Bienestar Social. Gerencia de Servicios Sociales.
- Junta de Castilla y León. (2005). Plan Regional Sectorial de atención y protección a la infancia. Conserjería de Sanidad y Bienestar Social. Gerencia de Servicios Sociales.
- Jurado, R.L (2009). Técnicas para la disminución y/o restauración de conductas. Innovación y Experiencias educativas. *Innovación y Experiencias Educativas*, 16.

- López, C. (2010). El torbellino de ideas como técnica fundamental para la resolución de conflictos. *Innovación y experiencias Educativas*, 36.
- Martín, M. J. (1992). El role-playing, una técnica para facilitar la empatía y la perspectiva social. *Comunicación, Lenguaje y Educación*, 15.
- Monjas, I., Avilés, J. M. (2003). *La familia ante el maltrato entre iguales*. Salamanca: JCyL, Gerencia de Servicios Sociales.
- Monjas, I., Avilés, J. M. (2003). *Programa de sensibilización contra el maltrato entre iguales*. Salamanca: JCyL, Gerencia de Servicios Sociales.
- Muñoz, I. (2005). Una joven que denunció acoso escolar se suicida. *El Periódico de Aragón*. Recuperado de http://www.elperiodicodearagon.com/noticias/sociedad/joven-denuncio-acoso-escolar-suicida_185212.html
- Muñoz, M. M., Fragueiro, M. S. (2013). *Sobre el maltrato entre iguales. Algunas propuestas de intervención*. Escuela Abierta. Recuperado de <file:///C:/Users/CRISTINA%20PORTATIL/Downloads/Dialnet-SobreElMaltratoEntreIgualesAlgunasPropuestasDeInte-4425339.pdf>
- Olweus, D. (2006). Una revisión general. En A. Serrano, *Acoso y violencia en la escuela: cómo detectar, prevenir y resolver el bullying* (pp. 79-88). Barcelona: Ariel.
- Oñate, A., Piñuel, I. (2006). Informe Cisneros X. *Acoso y violencia escolar en España*. Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo. Recuperado de <http://www.fapacne.com/publicaciones/acoso-escolar/acoso-escolar.pdf>
- Ortega, R. (2010). *Agresividad injustificada, bullying y violencia escolar*. Madrid: Alianza.
- Ovejero, A., Smith, P. (2013). *El acoso escolar y su prevención: perspectivas internacionales*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Perea, O. (2010). Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales. Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social. Recuperado de

<http://www.plataformaong.org/planestrategico/ARCHIVO/documentos/6/6.pdf>

Ryzábal, M. V., Sanz, I. (2014). *Resiliencia y acoso escolar: la fuerza de la educación*. Madrid: La Muralla.

Saézn, T., Fernández, F., Calvo, J., Silván, A. (2005). *Estudio sobre la agresividad y/o el acoso escolar en La rioja*. Salamanca: Gobierno de La Rioja. Recuperado de <http://documents.mx/documents/estudio-sobre-la-agresividad-yo-el-acoso-escolar-en-la-rioja-servicio-inspeccion-tecnica-educativa-direccion-general-de-educacion-evaluacion-externa-de.html>

Serrato, R. (2007). *Bullying: acoso escolar: guía para entender y prevenir el fenómeno de la violencia en las aulas*. Madrid: Laberinto.

Suckling, A., Temple, C. (2006). *Herramientas contra el acoso escolar: un enfoque integral*. Madrid: Morate.

Tejero, L. (2014). *Las técnicas de relajación en Educación Secundaria*. Universidad de Alcalá.

Teruel, J. (2007). *Estrategias para prevenir el bullying en las aulas*. Madrid: Pirámide.

Toledo, C., Fernández, A., Olaguiber, M. (2012). “*Bullying*”, cortometraje ganador del primer concurso sobre violencia escolar [Vídeo]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Mp-8gRAWWqI>

Veiga, p: (2016). En clase me llaman «margi». *La Razón*. Recuperado de <http://www.larazon.es/sociedad/en-clase-me-llaman-margi-LC12540038#.Ttt1kRs1l6uhlrv>

Vera, M. M. (2009). Aprendizaje Cooperativo. *Innovación y Experiencias Educativas*, 14.

Voors, W. (2005). *Bullying: el acoso escolar: el libro que todos los padres deben conocer*. Barcelona: Oniro.

10. ANEXOS

10.1 ANEXO 1: ENTREVISTA A LA EDUCADORA DE LA VIVIENDA

Guión de entrevista dirigida a una profesional de la Vivienda en la que se realiza la propuesta de intervención:

Tema: maltrato entre iguales, conductas agresivas.

- ¿Cómo son las relaciones y la comunicación entre los menores?
- ¿Existen conductas agresivas entre los menores de la casa de acogida?
- ¿Qué tipos de agresiones son más comunes?
- ¿Suelen estar relacionados siempre los mismos menores o todos por igual?
- ¿Existe un menor que establezca el papel de líder del grupo?
- ¿Piensas que si no se interviene pueden llegar a estar relacionados con casos de acoso escolar, bien como agresores, víctimas u observadores?
- ¿Crees que son conscientes de la relevancia real de este fenómeno?
- ¿Tienen información verídica acerca del bullying y poseen conocimientos acerca de dicho fenómeno?
- ¿Consideras importante realizar una intervención de prevención del bullying en la casa de acogida con los menores? ¿por qué?
- ¿Qué aspectos crees que serían imprescindibles abordar teniendo en cuenta las características y los comportamientos de los menores?
- ¿Crees que para ellos y ellas sería interesante realizar una intervención de prevención del acoso?

10.2 ANEXO 2: ENTREVISTA A LOS MENORES DE LA VIVIENDA

Guión de entrevista dirigida a los menores de la vivienda para analizar y detectar las necesidades reales.

Tema: *bullying*, maltrato entre iguales.

- ¿Qué es el acoso escolar (*bullying*) para ti?
- ¿Qué tipos de acoso conoces?
- ¿Existen casos en los que se pega o insulta a alguien de tu clase? ¿Ha existido alguna vez?
- ¿Cómo eran esos episodios?
- ¿A nivel general, piensas que existe *bullying* en los centros escolares?
- ¿Cómo actuarías si una persona te dice que se meten con ella en el colegio? ¿Qué consejos la darías?
- ¿Qué crees que debe hacer el alumno/a que recibe algún tipo de violencia escolar?
- ¿Por qué piensas que las personas que reciben violencia escolar frecuentemente no cuentan nada a nadie?
- ¿Cuáles crees que son los principales motivos por los que se da violencia en el aula?
- ¿Qué crees que siente la víctima cuando sufre violencia? ¿Y el agresor/a cuando la realiza?
- ¿Con qué frecuencia piensas que se dan los diferentes tipos de violencia?

	No se presenta.	Poco frecuente.	Regular.	Frecuente.	Muy frecuente	lo desconozco
Violencia física.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Violencia verbal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Violencia psicológica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Violencia cibernética.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Violencia sexual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Contesta verdadero o falso:
 - El bullying únicamente ocurre en zonas pobres, de exclusión social.
 - El bullying sólo son bromas y cosas de niños y niñas, nada serio.
 - El acoso escolar es prácticamente imposible de erradicar, es algo que siempre va a ocurrir.
 - En alguna circunstancia he tenido que usar la violencia para resolver un conflicto o para conseguir algo.
 - Cuando se arremete físicamente contra una persona la mejor respuesta es utilizar la violencia.
 - El bullying únicamente sucede en niños, nunca en niñas.
 - Soportar el bullying y no contar nada es una forma para que la situación mejore y se solucione el problema.
 - Si se cuenta que se sufre bullying la situación empeorará y le tacharán de chivato/a.
 - Los observadores también tienen cierta responsabilidad en los casos de acosos escolar.
 - Existen niños y niñas que merecen que les peguen por su comportamiento.
 - Actualmente existe el mismo acoso escolar que hace años, pero ahora se le da más importancia de la que tiene.

- Las víctimas del bullying son personas problemáticas.
- Todos/as hemos tenido pelas en clase, es algo normal, acaba pasando.

10.3 ANEXO 3: HOJA DE OBSERVACIÓN

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
EXISTEN CONFLICTOS ENTRE LOS MENORES					
SE PRODUCEN CONDUCTAS AGRESIVAS ENTRE LOS MENORES					
LOS MENORES SE DAÑAN FISICAMENTE					
SE PRODUCEN INSULTOS ENTRE ELLOS					
UTILIZAN LAS AMENAZA Y LA MANIPULACIÓN PARA CONSEGUIR ALGO					
EXISTE UNA PERSONA ESPECÍFICA QUE ES EL BLANCO DE LOS ATAQUES					
SE PRODUCEN AISLAMIENTOS ENTRE LOS MENORES					
SE PRODUCEN HUMILLACIONES Y PROVOCACIONES ENTRE LOS MENORES					
LOS MENORES SE PONEN MOTES OFENSIVOS ENTRE ELLOS					
EXISTE UN AMBIENTE TENSO DEBIDO A LA MALA RELACIÓN DE LOS MENORES					
ES NECESARIO INTERVENIR ANTE CONFLICTOS ENTRE LOS MENORES					