



Universidad de Concepción
Dirección de Postgrado
Facultad de Ciencias Sociales -Programa de Magister en Intervención Familiar

Bullying: Comprensión del fenómeno, desde los/as
observadores/as del Colegio El Faro de la comuna de
Concepción.

Tesis para optar al grado de Magister en Intervención Familiar

DANIELA KONSTANZA ESQUIVEL SUAZO
CONCEPCIÓN-CHILE
2019

Profesor Guía: Cristian Pablo Segura Carrillo
Dpto. de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Concepción

INDICE

Resumen.....	4
Abstract.....	6
I. Introducción.....	8
II. Planteamiento del Problema.....	11
II.I. Preguntas de Investigación.....	25
III. Justificación.....	26
IV. Objetivos.....	29
V. Marco Referencial.....	30
V.I. Marco Teórico.....	30
V.I.I. Teoría Ecológica: Clima Escolar y Cultura.....	30
V.I.II. Teoría del Aprendizaje Social: Observadores y Familia	35
V.II. Marco Empírico.....	39
V.III. Marco Conceptual.....	52
V.III.I. Ley 20.536.....	52
V.III.II. Tipos de Bullying.....	54
V.III.III. Consecuencias del Bullying.....	57
V.III.IV. Formas de abordar el Bullying.....	59
V.III.V. Programas para intervenir el Bullying.....	62
VI. Diseño Metodológico.....	66
VI.I. Tipo y Enfoque de la Investigación.....	66
VI.II. Diseño Muestral/Participantes.....	66
VI.III. Técnica de Recogida de Información.....	66
VI.IV. Criterios Maestros de la Muestra.....	67
VI.V. Perfil de los Informantes.....	68
VI.VI. Selección de los Contextos.....	68
VI.VII. Dimensión de Análisis.....	69
VI.VIII. Dimensiones pre-establecidas.....	70
VI.IX. Criterios de Rigor Metodológico.....	71
VI.X. Criterios Éticos.....	71
VI.XI. Trabajo de Campo.....	72
VI.XII. Análisis de la Información.....	74
VI.XIII. Dimensión y Aplicabilidad de los Resultados.....	75
VII. Plan de Análisis.....	77
-Malla temática de Análisis.....	77
VIII. Presentación de Resultados.....	79
VIII.I. Experiencia de Bullying.....	79
VIII.I.I. Reconocimiento termino Bullying.....	79
VIII.I.II. Tipos de Bullying.....	81
VIII.I.II.I. Descripción Tipos de Bullying.....	81
VIII.I.II.II. Tipos de Bullying más utilizados.....	82
VIII.I.III. Frecuencia Bullying.....	83
VIII.I.IV. Lugares o espacios en los cuales ocurre Bullying....	84

VIII.I.V. Consecuencias del Bullying en sus tres roles.....	86
VIII.I.VI. Experiencia de Bullying con un cercano.....	87
VIII.I.VI.I. Relato de la Experiencia.....	87
VIII.I.VI.II. Participación Entrevistado/a.....	88
VIII.I.VI.III. Participación Observadores/as.....	90
VIII.I.VI.IV. Percepción de la Experiencias Relatada.....	91
VIII.II. Mecanismos de acción Observadores/as.....	92
VIII.II.I. Experiencia de Bullying como Observador/a.....	92
VIII.II.II. Descripción Roles.....	94
VIII.II.III. Rol Observador/a.....	96
VIII.II.IV. Influencia del rol de observador en los casos presenciados.....	97
VIII.II.V. Percepción de la experiencia como observador/a...	98
VIII.III. Clima Escolar.....	99
VIII.III.I. Ámbito Relacional.....	100
VIII.III.II. Conflictos en el colegio.....	102
VIII.III.III. Reacción del curso frente al conflicto.....	103
VIII.III.IV. Mecanismos de acción del colegio.....	104
VIII.III.V. Comunidad Educativa y Bullying.....	105
VIII.III.VI. Consecuencias del Bullying en el clima escolar...	106
VIII.III.VII. Formas de abordar el Bullying en el colegio.....	107
VIII.III.VIII. Propuestas de los participantes para abordar el bullying.....	109
VIII.IV. Aspectos Culturales y Bullying.....	110
VIII.IV.I. Familia.....	111
VIII.IV.I.I. Reacción familia ante el conflicto.....	111
VIII.IV.I.II. Familia y Bullying.....	112
VIII.IV.II. Medios de Comunicación.....	114
IX. Contrastación Teórica – Empírica.....	116
X. Posición de la Investigadora.....	126
XI. Conclusiones.....	128
XII. Aportes al Trabajo Social en la Intervención Familiar.....	140
XIII. Bibliografía.....	142
XIV. Anexos.....	149
Anexo 1 (Ficha control de calidad).....	149
Anexo 2 (Carta presentación).....	150
Anexo 3 (Consentimiento informado para padres).....	151
Anexo 4 (Asentimiento).....	155
Anexo 5 (Operacionalización categorías).....	156
Anexo 6 (Pauta de entrevista).....	162

INDICE TABLAS

Tabla 1: Malla temática de análisis.....	77
--	----

Resumen

La presente investigación tiene como fenómeno central el bullying desde la percepción e interpretación de sus principales participantes, es decir, los/as estudiantes y en específico aquellos estudiantes que han observado situaciones de acoso escolar. Independiente de los roles que hayan desarrollado en su vida escolar, la investigación se centra en sus experiencias como observador/a.

Para comprender este fenómeno se abordan dos teorías, la Teórica Ecológica de Urie Bronfenbrenner, entendiendo que el ser humano crece en contextos que se interrelacionan entre sí, los cuales poseen un efecto en el comportamiento. Por otro lado, se aborda la Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura, la cual señala que los individuos se encuentran en constante aprendizaje a través de la observación del comportamiento de otros y las consecuencias que estas conductas conllevan. De este modo se pretende lograr un acercamiento respecto a las motivaciones e influencias que recibe un estudiante para intervenir o no en la dinámica de acoso escolar.

La investigación tiene por objetivo "*Comprender la experiencia de Bullying desde el significado otorgado por estudiantes que han desempeñado el rol de observador pertenecientes al Colegio El Faro de la Comuna de Concepción*". La metodología utilizada corresponde a un estudio cualitativo interpretativo con enfoque fenomenológico, la técnica utilizada responde a la entrevista semi-estructurada, la muestra está conformada por siete estudiantes de séptimo y octavo básico del Colegio El Faro de la comuna de Concepción, la edad de los/as participantes es de 13 años.

Entre los principales hallazgos de la investigación se determina que todos los entrevistados han experimentado episodios de acoso escolar, a través de la experiencia de un conocido o familiar y a través de experiencias propias. Los/as estudiantes son capaces de reconocer el bullying, sin embargo presentan dificultades para aterrizar el fenómeno en su entorno, debido a las implicancias de las denuncias.

En cuanto a los mecanismos de acción que desarrollan los/as observadores/as frente al bullying, se aprecia que la gran mayoría actúa como observador proactivo en las situaciones narradas, no obstante en otros contextos desempeñan el rol de observador pasivo, demostrando inconsistencia en la forma de actuar, lo cual se vincularía a la falta de posicionamiento en el fenómeno y al escaso proceso reflexivo respecto al poder que tienen las acciones.

Respecto al clima escolar, si bien los estudiantes lo perciben y señalan como un ambiente positivo e incluso protector se evidencian problemas comunicacionales que de alguna u otra forma contribuyen en la presencia de bullying. Además, se presenta una visión crítica respecto a los mecanismos de acción para enfrentarlos, ya que no tendrían mayor incidencia en los resultados.

Finalmente en los aspectos culturales referidos a la familia y los medios de comunicación. A través del discurso de los participantes, es posible ver como la familia influye en las acciones que ejecutan los estudiantes y la importancia que tiene incluirlas en la temática, de esa forma los esfuerzos realizados por el establecimiento educacional no serán en vano, es decir, todos apuntarán hacia un mismo objetivo. En cuanto a los medios de comunicación estos generan cierta influencia en los mecanismos de acción, sin embargo no son percibidas por los/as entrevistados/as.

Abstract

The present investigation has as a central phenomenon the bullying from the perception and interpretation of its main participants, the students and specifically those students who have observed bullying situations. Regardless of the roles they have developed in their school life, the research focuses on their experiences as an observer.

To understand this phenomenon two theories are addressed, the Ecological Theory of Urie Bronfenbrenner, understanding that the human being grows in contexts that interrelate among themselves, which have an effect on behavior. On the other hand, the Theory of Social Learning of Albert Bandura is addressed, which indicates that individuals are constantly learning through the observation of the behavior of others and the consequences that these behaviors imply. In this way it is intended to achieve an approach regarding the motivations and influences that a student receives to intervene or not in the dynamics of school bullying.

The research aims to "Understand the experience of Bullying from the meaning given by students who have played the role of observer belonging to the El Faro School of the Concepción commune". The methodology used corresponds to a qualitative interpretative study with a phenomenological approach, the technique used responds to the semi-structured interview, the sample is made up of seven students of the seventh and eighth grade of the El Faro School in the Concepción district, the age of the the participants are 13 years old.

Among the main findings of the research it is determined that all the interviewees have experienced episodes of bullying, through the experience of a friend or family and through their own experiences. The students are able to recognize bullying, however they have difficulties to

land the phenomenon in their environment, due to the implications of the complaints.

Regarding the mechanisms of action that observers develop when faced with bullying, it can be seen that the vast majority act as a proactive observer in the narrated situations, although in other contexts they play the role of passive observer, demonstrating inconsistency in the way of acting, which would be linked to the lack of positioning in the phenomenon and the scarce reflective process regarding the power of the actions.

About the school climate, although the students perceive it and point to a positive and even protective environment, there are communicational problems that in one way or another contribute to the presence of bullying. In addition, a critical view is presented regarding the mechanisms of action to address them, since they would not have a greater impact on the results.

Finally, in the cultural aspects related to the family and the media. Through the discourse of the participants, it is possible to see how the family influences the actions carried out by the students and the importance of including them in the theme, in this way the efforts made by the educational establishment will not be in vain, that is, all will aim towards the same objective. Regarding the media, these generate some influence on the mechanisms of action, however they are not perceived by the interviewees.

I. Introducción

Un fenómeno que ocurre en las salas de clases y que en alguna medida puede alterar el clima escolar es el bullying, también denominado acoso escolar. Este fenómeno se caracteriza por la diferencia de poder que existe entre sus participantes, es decir, sobresalen las características de uno por sobre las habilidades de otro, presentándose una relación de desigualdad. Los efectos de este fenómeno son varios, entre ellos: altos niveles de ausentismo y conflictos en el clima escolar; a nivel personal los estudiantes pueden presentar bajo rendimiento, baja autoestima, problemas relacionales y entre sus peores consecuencias suicidio.

Debido a la magnitud de sus consecuencias el acoso escolar es estudiado en diferentes países y contextos. Una de las razones por la cual se estudia es que, aun cuando se conocen sus efectos, los tipos, los actores y los factores que dan origen a la práctica, esta continua y persiste en los establecimientos educacionales, por ello es preciso realizar esfuerzos para entender como comprenden el fenómeno sus principales actores, es decir, los/as estudiantes y en específico aquellos/as que hayan ejecutado el rol de observador/a.

El motivo por el cual se trabajara con ese perfil de estudiantes responde a la importancia que cumple el rol del observador, ellos son la audiencia que permite que la práctica continúe o se detenga, pueden entregar apoyo a la víctima o pueden incitar al agresor y por ello resulta interesante trabajar con la experiencia de acoso escolar de aquellos/as estudiantes, lo cual incluye: Actos presenciados, conocimiento sobre la temática e historias relacionadas al bullying, experiencias y vivencias que no los involucre en el rol de víctima o victimario, sino centrarse en el

conocimiento que tengan sobre la temática con la finalidad de comprender el significado que estos le otorgan.

Una de las razones por la cual es necesario conocer la opinión de los/as observadores/as es para identificar los factores que intervienen en la conducta desarrollada y en el rol asumido, es decir, asumirán el rol de observadores/as pasivos, activos o proactivos. Para ello, se trabajara con algunos elementos que permitirán enfocar la investigación, entre ellos: La experiencia de bullying, los mecanismos de acción, el clima escolar y aspectos culturales. Este último elemento responde a la necesidad de la investigadora de situar al sujeto participante, para conocer de qué forma los patrones culturales que posee influyen en la conducta que realiza, por ello se tomaran en cuenta conceptos como violencia, medios de comunicación y familia.



Con respecto a este último elemento, la familia es una de las figuras que más influencia recibe de la cultura, a través de ella es posible aprender pautas de socialización que permitirán a los integrantes desenvolverse en diferentes ámbitos de la vida, entre ellos el colegio, por ello es fundamental considerar a la familia, para identificar si existe alguna relación o influencia en la percepción del bullying o en el significado que le otorgan a la dinámica y a la acción que desarrollan cuando se enfrenten a ella.

En cuanto a la selección de la temática surgió por varias razones, en primer lugar el acoso escolar es un tema que se encuentra vigente y que desde hace algunos años genera impacto en la sociedad, debido a los casos de suicidio que han ocurrido en diferentes países. Desde el punto de vista personal, surgió el interés por abordar una temática que la investigadora vivió en sus años de educación escolar básica, a través de dos roles; víctima y observadora. Si bien de los dos roles fue posible

obtener un aprendizaje, es necesario señalar que en especial el rol de observadora contribuyó de forma significativa en su desarrollo personal, por ello se consideró pertinente incursionar en este tema, para comprender de forma un poco más completa la experiencia vivida.



II. Planteamiento del problema

En Chile, el bullying es un fenómeno que va en aumento, así informa la ONG Internacional Bullying Sin Fronteras (2018), la cual realizó un estudio donde revelan que desde el año 2017 al 2018, aumentaron en un 25% (n=1.262) las denuncias por maltrato físico y psicológico en colegios públicos y privados, en comparación con lo ocurrido entre los años 2016 y 2017 donde se presentaron 996 denuncias.

En cuanto a las denuncias por ciudades, en primer lugar se encuentra Santiago con 348 casos, Valparaíso 181, la región de O'Higgins 99, región del Biobío 96, Maule y Temuco 89 casos cada uno, Puerto Montt 86, Antofagasta 66, Valdivia y Coquimbo 43 casos cada uno, Aysén 28, Iquique 23, Atacama 21, Arica y Parinacota 20. Poder judicial y Ministerio de Educación (citado en ONG Internacional Bullying sin fronteras, 2018).

Situación preocupante debido a las consecuencias que genera el bullying, las cuales pueden trascender la esfera educacional, alterando incluso la vida familiar de los estudiantes. Sin embargo, el acoso escolar no es un fenómeno individual, por el contrario es colectivo, por lo tanto aun cuando es posible detectar a sus principales afectados y abordar el conflicto desde ellos, también es relevante considerar a aquellos que observan y que de alguna u otra forma contribuyen en su continuidad y permanencia.

Retomando las cifras anteriores, resultan alarmantes sobre todo considerando que la octava región ocupa el cuarto lugar en cuanto a las denuncias realizadas, no obstante se debe tener en consideración que no todos los casos son denunciados, la realidad es que existen niños, niñas y

adolescentes que viven este fenómeno pero que no informan esta situación por temor a represalias o a que el acoso empeore.

El instituto nacional de la juventud (INJUV, 2017), realizó un sondeo respecto al bullying en los establecimientos educacionales, con una muestra de 1.011 casos, conformada por hombres y mujeres entre las edades de 15 y 29 años. Dentro de los resultados es posible destacar que el 84% de la muestra declaró haber visto o escuchado algún episodio de bullying en su lugar de estudio, frente a un 16% que declara no haberlo hecho. El 24% de los jóvenes opina que el principal motivo por el cual los/as jóvenes realizan acoso escolar es para sentirse superiores mientras que un 15% de los entrevistados considera que es por ser diferentes. Un 84% considera que una persona le hace bullying a otra para obtener la validación de las personas y un 79% opina que los amigos incentivan o presionan a hacer bullying a otros (INJUV, 2017).

Dentro de la misma encuesta, el 38% de los participantes cree que generar mayor dialogo entre estudiantes, profesores y la dirección de los establecimientos educacionales, ayudaría a disminuir o eliminar el acoso escolar, lo cual se complementa con el 18% de la muestra que opina que generar un ambiente de respeto, en el cual se repudie la violencia en todas sus formas contribuiría en la eliminación del bullying (INJUV, 2017).

Las cifras anteriores permiten fortalecer la idea del bullying como un fenómeno colectivo, en primer lugar cuando los entrevistados se refieren al origen del bullying un alto porcentaje percibe que el acoso escolar posee relación con la validación que esperan los estudiantes de sus pares y otra parte de la muestra cree que son las amistades las que incentivan la realización de actos violentos, por lo tanto más allá de ser un fenómeno individual es un problema social que debe considerar a todos los

involucrados sobre todo a la audiencia u observadores, puesto que pueden ser una clave importante para comprender porque un estudiante incentiva la violencia en otro compañero.

Otro elemento a tener en cuenta es el clima escolar, ya que más de un entrevistado considera que cuando la violencia no está permitida, los niveles de acoso escolar se reducen a tal punto que quizás con el tiempo el fenómeno pueda ser eliminado, es decir, propiciar un clima escolar armonioso, de comprensión y respeto, quizás mejore los índices de conflicto, violencia y/o bullying en los colegios.

En América Latina, el acoso escolar también se encuentra presente, de acuerdo al Estudio Regional Comparativo y Explicativo (SERCE) de la Organización de las Naciones Unidas, para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO), en el cual se utilizó una muestra de 91.223 estudiantes de sexto grado pertenecientes a 16 países. En el estudio se determinó que el 62,4% de los estudiantes reconoce tener conocimiento o haber presenciado episodios de violencia hacia compañeros (Román y Murillo 2011).

La investigación divide la muestra en tres grupos, el primer grupo conformado por aquellos países en los que más de la mitad de sus estudiantes se declaran víctimas de algún tipo de acoso o maltrato por sus compañeros, Colombia, Costa Rica, Argentina, Ecuador, Panamá y República Dominicana. Un segundo grupo donde los estudiantes victimizados conforman el 40%, Uruguay, Paraguay y Nicaragua y el 50% del total conformado por Brasil, Perú, México, Guatemala, El Salvador y Chile. Por último, el tercer grupo conformado por Cuba con un 13% (Román y Murillo, 2011).

Los datos anteriores demuestran que el acoso escolar es un fenómeno que se encuentra en Latinoamérica y que se presenta en diferentes niveles y formas, siendo uno de los países más afectados Argentina, Costa Rica, Panamá, entre otros. Posicionando a Chile en el segundo grupo de estudiantes que se han sentido victimizados/as, por lo tanto lejos de ser un problema resuelto es un fenómeno que debe seguir siendo investigado, con el propósito de comprender su funcionamiento.

Retomando los resultados de los estudios anteriores, es posible distinguir ciertos elementos que poseen protagonismo dentro del acoso escolar los cuales serán abordados a continuación.

Si bien el acoso escolar es un fenómeno que ocurre en los colegios, este no se encuentra ajeno a la cultura, por el contrario este se desarrolla dentro de un contexto, formado de interacciones entre individuos, quienes a su vez poseen patrones culturales previamente establecidos, a través de los cuales se mueven en el mundo, es decir, la forma de vincularse en los establecimientos educacionales, la percepción que puedan tener los estudiantes sobre el bullying, la forma de actuar ante la presencia de acoso escolar, están mediados por estos patrones. En base a ello, es posible distinguir ciertos factores pertenecientes a la cultura que intervienen en el acoso escolar como por ejemplo, violencia, familia y medios de comunicación. A continuación se relacionara cada uno de ellos con el acoso escolar.

Violencia es definida como:

El uso intencionado de la fuerza o el poder físico, como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Organización Panamericana de la Salud,

Organización Sanitaria Panamericana y Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud (OPS, OSP y OMS 2003, p.5).

De acuerdo a lo anterior la violencia es utilizada como medio de protección ante una amenaza, es decir, es una conducta intencionada mediante la cual, se intenta conseguir o lograr un objetivo, ya sea asegurar estabilidad o eliminar aquello que perturba el estado actual por medio de habilidades superiores a las que poseen los demás, estas habilidades pueden ser físicas, psicológicas, entre otras. En este sentido, la intencionalidad de la acción es causar daño, reducir al otro para que no tenga oportunidad de réplica e incluso en su intento más desesperado causar la muerte. Por lo tanto, en algunos casos, quienes utilizan la violencia no esperan respuesta y tampoco presentan temor a las consecuencias, su fin es alcanzar un objetivo.

Existen múltiples factores que intervienen en la violencia, por ello organizaciones como OPS, OSP y OMS (2003) la comprenden desde una perspectiva ecológica que considera factores de riesgo que de una u otra forma podrían influir en la conducta de la persona, entre ellos se encuentran; factores individuales, colectivos, interpersonales, etc. Bajo esta perspectiva, el origen de la violencia dependería del contexto, por ejemplo; en países donde esta es aceptada a través del machismo, del uso desmedido de la fuerza policial o por medio de otro tipo de manifestación, los actos o acciones violentas y su reproducción son esperables, por ello es importante analizar su origen, para determinar los factores que intervienen en ella.

Aparicio-Ordás (2015) señala que las acciones violentas nacen de la disconformidad de la situación actual de aquellos que la ejecutan. Bajo este supuesto, la desigualdad y las diferencias presentes en las realidades de las personas, dan origen a sentimientos de rabia, frustración y hasta furia que desencadenarían la acción violenta. De ello se desprende que en

gran medida las acciones son controladas por las emociones o por la falta de control que existe sobre ellas. Comprender el origen de la violencia y los efectos que genera son esenciales para entender que debe ser desnaturalizada del comportamiento humano.

Otro autor, Jiménez-Bautista (2012) relaciona la violencia con la cultura, puesto que la cultura orienta gran parte de la conducta humana, determina sistemas políticos, normas de convivencia, expectativas sobre cómo debe ser una familia, las acciones dentro de una comunidad, etc. Por ello, no es de extrañar que crecer en un contexto de violencia probablemente genere patrones violentos en las personas.

De acuerdo a las descripciones anteriores la violencia se encuentra presente en diferentes contextos y uno de ellos es el contexto escolar, sin embargo ¿Qué se entiende por violencia escolar? Dentro de los actos que forman parte de la violencia escolar se encuentra la violencia ejercida por profesores hacia alumnos, padres y viceversa, en general involucra cualquier acto violento hacia un miembro de la comunidad educativa y hacia las dependencias de este como: vandalismo, disruptividad, indisciplina y criminalidad (García y Ascencio, 2015).

De acuerdo con esta clasificación, la violencia escolar no solo hace referencia al daño intencionado hacia una persona, también es considerada aquella acción que genera daño en las dependencias de los colegios. La violencia no solo constituye una agresión física de hecho esa sería una mirada reduccionista, ya que no cumplir las reglas, cometer delitos penados por la ley dentro del colegio, llevar a cabo un comportamiento inadecuado durante la clase, entre otras; forman parte de esta conducta.

La violencia y/o violencia escolar puede ser el resultado de múltiples factores, en algunos casos encontrarse en un contexto violento, ver

acciones violentas o sentirse amenazado puede incentivar esta conducta. En este sentido el contexto juega un papel importante, ya sea la comunidad, el vecindario, la familia o hasta el mismo colegio son espacios en los cuales el individuo puede recibir influencias que le permitan llevar a cabo conductas violentas. A continuación se hablara de uno de los contextos más importantes dentro de la sociedad, la familia.

La familia es el principal agente socializador, a través de ella se determinan, reglas, límites, roles, estructura, funcionamiento, etc. Sin embargo, en esta investigación llama la atención como la familia influye en un fenómeno social y tan complejo como el bullying. Autores como Estevéz, Murgui y Musitu señalan que la familia y en particular el clima familiar es la base para el desarrollo psicosocial de los adolescentes y que la percepción de este en muchas ocasiones cambia de acuerdo al integrante del grupo familiar, debido a las vivencias y experiencias de cada uno, sin embargo su importancia radica en la influencia significativa que posee en la conducta y el desarrollo social, físico, afectivo e intelectual de los miembros que la conforman (Vásquez, Semenova, Cárdenas y Berbesí, 2017).

De acuerdo a lo anterior, la familia constituye un contexto fundamental para el desarrollo de habilidades sociales, esta cumple la función de entregar las herramientas necesarias para resolver cualquier tipo de problemas en la vida cotidiana o al menos eso es lo que se espera de ella, sin embargo no siempre es así. Cuando la familia no logra cumplir de manera efectiva su rol se generan algunos problemas como: conductas delictivas, consumo de drogas, problemas personales, relacionales, entre otros, que a la larga pueden interferir en el funcionamiento de otras áreas de desarrollo como el colegio, por ello para efectos de esta investigación se revisara en el marco teórico la relación que existe entre los roles que desempeñan los estudiantes en el acoso escolar y las prácticas de crianza.

Hasta el momento se ha hablado de violencia y como esta se encuentra en el acoso escolar, se ha mencionado a la familia y como su funcionamiento podría influir en el fenómeno, no obstante existe otro elemento que debe ser tomado en cuenta y ellos son los medios de comunicación.

En el último tiempo los medios de comunicación se han convertido en una parte importante del ser humano, sobre todo lo que respecta al uso de las redes sociales, las cuales permiten acceder a la información de manera instantánea, sin embargo estas pueden tener efectos negativos y positivos en el individuo (Arab y Díaz, 2015). Uno de los aspectos perjudiciales de las redes sociales es el anonimato, puesto que la persona que realiza comentarios puede ocultar su identidad, evitando de esta forma asumir la responsabilidad de sus actos, este tipo de acciones dan origen a prácticas perjudiciales como el cyberbullying (concepto que será profundizado en el marco conceptual). Las consecuencias de este tipo de prácticas pueden ser muchas, teniendo en cuenta la rapidez con la cual se envían los mensajes y la facilidad que tienen para volverse masivos. En el caso de los comentarios ofensivos y mal intencionados dirigidos a una persona, pueden generar daño, sobre todo cuando los destinatarios son niños, niñas o adolescentes, ya que estos tienden a ser susceptibles a comentarios negativos (Arab y Díaz, 2015).

Otro de los aspectos negativos de los medios de comunicación es la exposición frecuente a actos violentos, lo cual de acuerdo a autores como Garaigordobil (2017), Arab y Díaz (2015), ejercería influencia en el comportamiento de los niños/as y adolescentes, aumentando las interacciones agresivas entre ellos.

Si bien existe un riesgo en el uso de los medios de comunicación, cabe señalar que también es posible rescatar aspectos positivos. De Casas, Caldeiro y Romero (2018) señalan que existen programas de televisión

que abordan temáticas importantes, entre ellas el acoso escolar. La importancia de este tipo de programas radica en la información entregada, ya que esta puede ser utilizada para generar conciencia entre aquellos que ven los programas. Desde este punto de vista los medios de comunicación cumplirían un rol informativo y formativo, puesto que dan la pauta para tratar temas que muchas veces son omitidos o in-visibilizados.

A continuación se revisara como los factores culturales influyen en la violencia escolar, como ejemplo se utilizara lo ocurrido en México en las comunidades Otomíes. En dichas comunidades se visualizaron una serie de cambios culturales debido a la asistencia de niños/as y adolescentes a escuelas urbanas. En ellas aprendían nuevos patrones culturales que posteriormente replicaban en las comunidades, uno de ellos era la violencia (física, psicológica y sexual) (González-Baltazar y García, 2016).

Esta situación generó preocupación en el gobierno y en la comunidad por las consecuencias que tuvo en el comportamiento de los jóvenes, estos olvidaban sus orígenes para adaptarse al nuevo contexto, olvidando incluso los valores con los cuales fueron criados, por ello se creó el programa "Valores por una convivencia Escolar Armónica", con la finalidad de realizar acciones destinadas a prevenir la violencia en escuelas primarias y para desnaturalizarla del comportamiento de los estudiantes, pero para ello se requirió de la participación de toda la comunidad educativa con el propósito de contextualizar a los estudiantes, indicándoles que se encontraban en un contexto educativo. Además, se trabajó el fomento de las relaciones interculturales con el objetivo de incluir los valores de la cultura Otomí (Aparicio-Ordás, 2015), de esta forma se pretendió establecer una especie de equidad entre los estudiantes para que respetaran aquello que era diferente, sin la necesidad de caer en vejaciones o humillaciones.

De la experiencia anterior es posible destacar como el contexto escolar puede influir en la comunidad, afectando incluso la vida cotidiana de sus integrantes. Si bien el conflicto fue resuelto, se tuvo que contar con la participación de toda la comunidad educativa para generar un cambio, por ello resulta interesante y necesario profundizar en este tema, ya que ¿Qué ocurre cuando no se logra unir la comunidad educativa para combatir un problema escolar? En general puede dar origen a múltiples problemas, entre ellos; problemas en la dirección, relacionales, entre estudiantes, administrativos, etc., los cuales afectaran el clima escolar.

De acuerdo a Milicic y Arón (2017), para disfrutar de un clima escolar adecuado es necesario contar con: “Un ambiente físico apropiado, actividades variadas y entretenidas, establecer una comunicación respetuosa entre profesores, alumnos y entre compañeros, desarrollar la capacidad de escucharse unos a otros y tener la capacidad de valorarse mutuamente” (p.3). Lo anterior no sería posible sin la disposición de todas las partes, es decir, más que establecer relaciones cordiales, se trata de comprender, empatizar y ponerse en el lugar de otros, olvidando las exigencias y la competencia que se pueda presentar. Desde este punto de vista el clima escolar, es fundamental para evitar conflictos o posibles problemas en el entorno escolar, puesto que si existe un ambiente de confianza las personas tendrán la libertad y seguridad suficiente para expresar aquello que les molesta o incomoda; de los anterior las autoras Milicic y Aron (2017) desprenden un componente social, por ello lo denominan clima social escolar.

Dentro de los problemas que se presentan en el contexto escolar y que altera el clima escolar se encuentran la violencia escolar y el bullying. Sus consecuencias pueden ser similares, entre ellas: Problemas relacionales, baja autoestima y bajo auto-concepto, sin embargo a diferencia de la violencia escolar el bullying puede tener otras

consecuencias devastadoras y una de ellas es el suicidio, para entender un poco más sobre este concepto se revisara su definición. El bullying o también llamado acoso escolar es: “La intimidación, hostigamiento y la victimización que se presenta entre pares en las conductas escolares” (Castillo, 2011, p.418). El acoso escolar denota abuso de poder, el cual se puede distinguir en la relación que existe entre víctima y victimario. En este sentido la víctima se debe sentir intimidada, excluida, vulnerable y desprotegida, es decir, debe percibir al agresor como el más fuerte, para que este pueda lograr su objetivo (Lugones y Ramírez, 2017; Román y Murillo, 2011) para ello, utilizara todas las herramientas a su alcance, incluyendo personas, es decir, otros/as compañeros/as quienes podrán aprobar, ignorar o rechazar su conducta.

El bullying presenta ciertas características una de ellas es la persistencia o continuidad de la agresión, es decir, los acosadores se encargan de atormentar a la víctima durante meses, agredéndola constantemente de forma física, psicológica y/o a través de la exclusión, cabe señalar que estos tipos de agresión se pueden presentar de forma transversal. La magnitud de sus consecuencias dan respuesta al dolor constante con el cual vive la víctima, perjudicando su vida personal familiar y escolar (Gómez, 2013).

Otra característica es la privacidad con la cual se realiza para no ser descubiertos y la intensidad de la agresión, ya que esta puede ir en aumento. Lo riesgoso de este tipo de prácticas, es que al principio pueden ser interpretadas como un juego, sin embargo escapa de cualquier tipo de juego, puesto que el bullying posee la intencionalidad del acosador de generar daño a una víctima (Musalem y Castro 2015). Las razones pueden ser varias, desde aquellas de índole físicas, económicas, celos, envidia, marcar la diferencia, presentarse como él o la más fuerte del grupo para llamar la atención o para destacar, sin embargo las consecuencias generan

un daño permanente, no solo por las acciones del victimario, sino por el contexto en general, la sensación de indefensión de la víctima no solo surge porque es atacada, además lo hace porque aquellos que lo rodean no realizan acciones para detenerlo (Musalem y Castro, 2015).

Desenvolverse en un entorno que valida la violencia, difícilmente permitirá que la víctima sienta confianza para hablar y contar lo que sucede, por el contrario esta callara esperando que algún día se detenga. Por ello, el bullying es diferente de la expresión de violencia escolar, porque es intencionado, direccionada y constante, puede tratarse de meses o años (Musalem y Castro, 2015; Moratto, Cárdenas y Berbesí, 2017).

Con el paso del tiempo, el acoso escolar ha sido investigado por autores que proponen nuevas definiciones, en las cuales comienza a tener relevancia el acoso escolar de forma social a través de la exclusión y aislamiento social (Lugones y Ramírez, 2017). La importancia en esta "nueva" forma de acoso escolar es la consecuencia que genera de forma relacional, ya que el objetivo pasa de intimidar y reducir a la persona, ahora la idea es aislar por completo para que no reciba apoyo o ayuda, pero ¿De qué forma lo logran? A través del miedo ¿Por qué? porque una de las características de los niños/as y adolescentes es la deseabilidad social, por lo tanto el acercarse a la víctima podría generar que estos se conviertan en víctimas y a su vez ser rechazados por sus pares.

Como se ha mencionado con anterioridad el acoso escolar presenta múltiples actores entre ellos; profesores/as, padres, la comunidad educativa y estudiantes, estos últimos con roles más específicos como víctima, victimario y observador.

Las *víctimas* generalmente son personas inseguras con baja autoestima, poco asertivas, físicamente más débiles, con pocas habilidades

sociales y pocos amigos (Sánchez y Cerezo, 2011; García y Ascencio, 2015; Musalem y Castro, 2015). El rol de este actor es fundamental para mantener este fenómeno, de lo contrario el acosador no tendría con quien ejercer su poder. Debido a las características de la víctima, es necesario trabajar desde pequeños autoestima, habilidades sociales, clima escolar, entre otras, con la finalidad de entregar herramientas que les permitan enfrentar este fenómeno además, de generar conciencia y empatizar con sus pares.

Otro actor es el victimario o también denominados *bulllys o agresores*. El agresor es descrito de forma dominante, impulsivo, no sigue reglas, posee baja tolerancia a la frustración, desafiante ante la autoridad, buena autoestima, tiene actitud positiva hacia la violencia, espera crear conflictos donde no los hay, no empatiza con el dolor de la víctima, ni se arrepiente de sus actos (Gómez, 2013 y Cerezo, Sánchez, Ruiz y Areense, 2015).

Si bien este perfil menciona buena autoestima, cabe recalcar la importancia de prestar atención a las acciones que cometen, ya que los victimarios también poseen una historia de vida que muchas veces puede ser tormentosa, debido a la familia y a los factores familiares riesgosos que contribuyen a que un niño/a o adolescente se convierta en victimario, los cuales pueden ser: conflictos familiares entre los integrantes del grupo familiar, la precaria forma de enfrentarlos además, de estrategias disciplinarias parentales deficitarias, especialmente un estilo de crianza autoritario o muy inconsistentes, relaciones negativas entre progenitor/a e hijo/a y depresión crónica de la madre (García y Ascencio, 2015; Martínez, Musitu, Amador y Monreal, 2012).

Un tercer actor es el *Observador*, este rol se caracteriza por ser la audiencia del agresor, poseen un papel importante como espectadores, ya que ayudan a mantener la dinámica, ya sea de forma pasiva al no

interrumpir la agresión o con actitud de sumarse al acoso (Musalem y Castro, 2015; Cerezo *et al.*, 2015).

En cuanto a los observadores existen tres categorías: El *observador activo, pasivo y proactivo*. De acuerdo a Salmivalli el observador activo es aquel que sirve como refuerzo del agresor, es decir, forma parte de la red de apoyo del victimario y avala las acciones que realiza, observando la agresión y animándola o incitándola a través de risas o gestos alentadores, estos no atacan de forma directa a la víctima (Cuevas y Marmolejo 2016).

Observador Pasivo: Es aquel que se mantiene distante ignorando la situación ocurrida, por ello no toma partido por ningún rol, es decir, la víctima o el victimario. Aun cuando no se involucran, su modo de actuar es considerado como una aprobación silenciosa al acoso escolar Cristina Salmivalli (citada en Cuevas y Marmolejo 2016).

Observador Proactivo: Realiza el rol de defensor, toma partido a favor de la víctima, sus estrategias son buscar ayuda en pares, profesores o adultos de la comunidad educativa con el fin de tratar de detener el acoso. Estos observadores son los que tienden a disminuir el daño emocional causado por el intimidador, puesto que su ayuda entrega bienestar y seguridad a la víctima Cristina Salmivalli (citada en Cuevas y Marmolejo 2016).

Si bien en el acoso escolar destacan las figuras de víctima y victimario debido a su visibilidad y a las consecuencias que genera en ambos, no son los únicos que cumplen un papel importante, el observador como consecuencia de las acciones que realiza, permite que el acoso escolar se mantenga o disminuya. Ignorar este tipo de práctica no solo perjudica a la víctima también afecta al propio observador, ya que asistir a un ambiente violento, donde la palabra seguridad se asocia a callar las situaciones de acoso visualizadas, difícilmente se convertirá en un ambiente de confianza

y de respeto, que es lo que se debería esperar de un establecimiento educacional.

II.I. Preguntas de Investigación

¿De qué forma comprenden el bullying los estudiantes del Colegio “El Faro” de la comuna de Concepción?

¿Qué mecanismos de acción utilizan los/as estudiantes del Colegio “El Faro” de la comuna de Concepción?

¿De qué forma el bullying afecta el clima escolar percibido?

¿Cómo la cultura influye en el acoso escolar?



III. Justificación

El bullying es un fenómeno que ocurre en los colegios hace años, si bien se han realizado múltiples estudios desde diferentes perspectivas, este aun es un tema que requiere atención debido a todos los factores que intervienen en el, entre ellos: La comunidad escolar, contexto escolar, estudiantes, profesores, familia, comunidad, entre otros. Si bien este fenómeno ocurre en muchos países, la forma en que se manifiesta, su intensidad, el tipo de bullying y sus consecuencias varían, por ello es necesario aterrizar la problemática a cada realidad.

Como se mencionó anteriormente el acoso escolar puede variar de acuerdo al contexto, si bien existen algunos indicadores, no es posible generalizar. Por ejemplo; en cuanto a los roles que desempeñan los estudiantes dentro de la dinámica de acoso escolar, el origen puede depender de diferentes factores; desde conflictos en el ámbito familiar, características personales, hasta factores culturales y/o contextuales, sin embargo todos esos esfuerzos por determinar los factores que inciden en esta problemática no han sido suficientes para acabar con este problema social y mucho menos lo hará esta investigación, por el contrario la presente investigación pretende aportar información y conocimiento desde uno de sus principales actores, los/as estudiantes y en específico aquellos/as que han observado o escuchado sobre algún episodio de bullying con la finalidad de comprender este fenómeno desde sus vivencias y/o experiencias.

De acuerdo a la ONG Bullying Sin Fronteras, en Chile han aumentado las denuncias por acoso escolar entre los años 2017 y 2018 en un 25%, ocupando el cuarto lugar la región del Biobío con 153 denuncias (2018). Aun cuando existe un registro respecto a las denuncias, es importante señalar que en muchas ocasiones las víctimas no develan el acoso por

miedo a las consecuencias, no obstante es una cifra a tener en cuenta, por ello resulta interesante realizar la investigación en una de las principales ciudades de la región del Biobío Concepción.

En el año 2017 INJUV realizó un estudio sobre acoso escolar con una muestra de 1.011 casos, en la cual no se presentaron diferencias significativas entre los diferentes tipos de colegios (Municipal, Particular Subvencionado y Particular) respecto a las categorías de la investigación (Percepción y opinión de bullying en establecimientos educacionales, percepción del bullying en el entorno y situaciones personales/vivencias de bullying), es decir, de acuerdo a la investigación realizada el tipo de colegio no sería un factor transcendental, lo cual es afirmado por otros autores como Cardozo, Dubini, Fantino, Serra y Ramillo (2016). Sin embargo, de acuerdo a Arroyave (2012) factores socio ambientales como problemas con los vecinos puede ser considerados como un factor de riesgo.

Por ello, se determinó realizar la investigación en un colegio de la provincia de Concepción: "Colegio El Faro". Una de las razones por las cuales fue escogido este establecimiento educacional responde al contexto en el cual se encuentra inmerso, ubicado en la población Pedro Del Rio Zañartu, cruzando la línea del Tren, calle Baldomero Sánchez #257. El sector se caracteriza por tener un alto índice de desocupación y una elevada penetración de drogas, convirtiéndolo en un gran riesgo social. En cuanto a sus estudiantes, gran parte de ellos provienen del sector Pedro del Río, Campamento Andrés Lamas, Campamento Temístocles Rojas y una baja parte de los estudiantes provienen de Pedro de Valdivia Bajo, Sector Cementerio y algunos de la comuna San Pedro de la Paz.

Respecto a los estudiantes matriculados en el establecimiento educacional, un 88,9% (n=186) corresponde a estudiantes prioritarios, es decir, sus familias presentan carencias a nivel social, económico y cultural.

Por ello, los profesionales apuntan a entregar una educación integral, desde atender sus necesidades básicas (alimentación), hasta aspectos cognitivos, emocionales afectivos y valóricos. De este modo, la investigación resulta beneficiosa para el establecimientos educacional y para quienes lo integran porque les permitirá tener acceso a la visión que poseen los estudiantes respecto a un fenómeno social y tan complejo como el bullying, permitiéndoles en un futuro, quizás, establecer nuevas estrategias o métodos para abordar la temática entre estudiantes, profesores y apoderados (MINEDUC, 2018).

En cuanto a los profesionales que conforman el establecimiento educacional, cuentan con una dupla psicosocial compuesta por una trabajadora social y una psicóloga, ambas encargas de apoyar a alumnos en situación de vulnerabilidad además, de encargarse del área de convivencia escolar. Cabe señalar que las profesiones poseen estrecha relación con los padres y esto responde a uno de los sellos que representa al colegio relacionado con la reconstrucción social, el cual les indica la visión de futuro que desean para sus estudiantes y familias. Por ello, la presente investigación resulta útil para las profesionales del establecimiento educacional porque pueden presentar los resultados a las familias con el objetivo de concientizar sobre el significado que le otorgan los/as estudiantes al bullying y para unificar criterios, puesto que de nada sirve abordar el fenómeno en el colegio si en el hogar no es un tema relevante para padres o tutores.

En cuanto a la metodología, la presente investigación es de carácter fenomenológico, ya que espera acercarse y extraer el significado que los estudiantes le otorgan al fenómeno, mediante sus experiencias y vivencias. La idea es comprender como interpretan sus experiencias y descubrir como una misma experiencia puede ser interpretada y valorada de diferentes formas por los individuos. Esta metodología pretende

descubrir el mensaje que entregan los informantes, mas allá de lo que plantean, es decir, se basa en comprender como los informantes construyen el significado de sus experiencias (Garza y Leyva, 2010) y en este caso particular como construyen el significado que le otorgan a la experiencia de bullying.

IV. Objetivos

Objetivo General

- ✓ Comprender la experiencia de Bullying desde el significado otorgado por estudiantes que han desempeñado el rol de observador/a pertenecientes al Colegio El Faro de la Comuna de Concepción.

Objetivos Específicos

- ✓ Describir la experiencia observada de acoso escolar que los estudiantes reportan.
- ✓ Describir los mecanismos de acción contra el acoso escolar, desde la experiencia y significado otorgado por observadores de bullying.
- ✓ Indagar en el significado atribuido por estudiantes que han desempeñado el rol de observador, respecto al clima escolar en el Colegio El Faro.
- ✓ Indagar sesgos culturales que poseen los/as estudiantes que han desempeñado el rol de observador/a y que influyen en el significado que le atribuyen al acoso escolar.

V. MARCO REFERENCIAL

V.I Marco Teórico

Para comprender el fenómeno del acoso escolar se utilizan dos teorías, una de ellas es la teoría del aprendizaje social, ya que los niños, niñas y adolescentes aprenden los comportamientos que desarrollan de sus figuras más cercanas, es decir, su familia y por otro lado, se utilizará la teoría ecológica, porque ella explica cómo se relacionan los sistemas entre sí y cómo afecta el funcionamiento de uno sobre otro.

V.I.I. Teoría Ecológica: Clima escolar y cultura.

El colegio es uno de los lugares donde niños, niñas y/o adolescentes se desarrollan, pasan gran parte de sus vidas ahí, en él aprenden a desplegar habilidades que en un futuro les serán útiles para desenvolverse en el mundo adulto, es decir, asumirán nuevas responsabilidades, deberán aprender a relacionarse con las personas, adquirirán compromisos y deberán ser responsables de sus actos. Sin embargo, ¿Qué ocurre cuando el contexto escolar es perturbado? ¿Qué consecuencias genera en los estudiantes desenvolverse en un ambiente de conflictos y violencia? Las consecuencias pueden ser varias, desde el rechazo al sistema educacional, bajas calificaciones, aislamiento social dentro y fuera del establecimiento educacional y consecuencias a nivel relacional y familiar.

Desde la perspectiva ecológica, el ser humano se encuentra expuesto a diferentes estímulos que pueden alterar su conducta de forma permanente, lo cual no siempre es positivo, por ello es importante considerar el contexto en su totalidad, puesto que determinará su comportamiento, aun cuando no se participe de forma directa en cada uno de ellos. (Gifre y Guitart, 2013).

Siguiendo la idea anterior Bronfenbrenner (1987), concibe al ambiente ecológico como un “conjunto de estructuras seriadas y estructuradas en diferentes niveles” (en Gifre y Guitart, 2013, p. 82), en donde cada uno de esos niveles contiene al otro, estos niveles se denominan microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema. Bajo la perspectiva ecológica, la característica distintiva de los niveles consiste en su relación directa, es decir, cuando uno de los sistemas es alterado este repercute en el funcionamiento de los demás.

El primer nivel, el microsistema es el más cercano al ser humano está constituido por la familia o por los sistemas más próximos, con los cuales establece relaciones significativas, en el caso de un niño, niña o adolescente aparte de la familia, se encuentra el colegio y el grupo de amigos. En este nivel es posible establecer roles que determinaran cuáles serán las acciones que se realizarán dentro de un contexto, en el caso del colegio los adolescentes asumen el rol de estudiantes donde sus principales funciones están relacionadas con el aprendizaje y la interacción con otros, no obstante dentro de las dinámicas escolares y en específico dentro de las interacciones aparece un fenómeno que perjudica el contexto escolar: El bullying e inclusive en él es posible encontrar roles (víctima, victimario, observador, etc.).

El segundo entorno más importante del microsistema es el colegio, corresponde a la siguiente esfera de socialización entre los/as jóvenes, en él es posible establecer relaciones, afianzar lazos y poner a prueba los límites en cuanto al respeto por el otro (Gifre y Guitart, 2013), sin embargo en algunos casos estos límites no son respetados dando origen a malas prácticas que pueden perturbar el clima escolar.

Desde la perspectiva ecológica más allá de los intercambios individuales que realiza la persona, tiene mayor importancia las experiencias que obtiene el individuo de las interacciones y del proceso de

socialización que lleva acabo, es decir, si este proceso se desarrolla en un ambiente afectivo, el individuo percibirá al mundo social como un espacio suficientemente bueno para ser imitado (Garretón, 2014). Bajo esta premisa no basta con estudiar las relaciones más próximas del individuo, es decir, no basta con entender el contexto familiar y el contexto escolar de forma individual, puesto que sería una mirada reduccionista, es necesario observar e intentar comprender como interactúan los sistemas que conforman el microsistema y cómo influye uno sobre otro, ya que de esa forma se obtendrá una mirada más completa del bullying.

El segundo sistema a analizar es el mesosistema, en este nivel dos o más sistemas se interrelacionan, su importancia radica en la eficacia de las interconexiones sociales entre los entornos, uno de los factores principales para lograr ese objetivo es la participación conjunta entre la comunicación y el conocimiento o información que se obtenga de cada entorno (Briceño, 2017). Bajo este enunciado las relaciones entre los sistemas son esenciales para el desarrollo de las personas. En el caso del contexto escolar en ocasiones se presentan vacíos en cuanto a la relación que existe entre docentes y padres, debido a la falta de tiempo o porque ambos sistemas se ven absorbidos por diversas tareas y preocupaciones, sin embargo como la teoría lo señala, este tipo de situaciones no favorece el óptimo funcionamiento, por el contrario genera consecuencias que en muchos casos pueden ser irreversibles.

Hasta el momento se ha hablado de los entornos cercanos, como el microsistema y el mesosistema, sin embargo quedan dos sistemas por abordar; el exosistema y el macrosistema. En primer lugar, de acuerdo a Bronfenbrenner el exosistema responde a "uno o más entornos que no incluyen a la persona en desarrollo como participante activo, pero en los que se producen hechos que afectan, o se ven afectados por lo que ocurre en ese entorno" (citado en Gifre y Guitart, 2013, p. 83). El sistema

escolar, la comunidad, los medios de comunicación, entre otros; forman parte de este sistema y lo importante de ellos es como afectan al individuo. En el caso del acoso escolar, llama la atención como aspectos de la cultura intervienen en el a través de diversos medios, como por ejemplo: Los medios de comunicación, en ellos es posible encontrar un sin fin de imágenes violentas o agresivas que de alguna u otra forma alteran la percepción de quien las ve ¿De qué forma? Bueno, en algunos casos imitando las conductas violentas como si estas fueran permitidas o incluso normales cuando en realidad no lo son.

En el caso del exosistema se presentan características del colegio como por ejemplo las normas que establecen para enfrentar las situaciones de acoso escolar, medidas que no consideran la opinión de los/as estudiantes y de los padres, siendo partes importantes de la comunidad educativa, no obstante los resultados de esas medidas los afecta de una u otra forma, sobre todo cuando estas no logran resolver de forma adecuada al problema, generando consecuencias como alterar el clima escolar.

El último sistema es el macrosistema compuesto por “la cultura y el conjunto de valores e ideologías predominantes en el medio en el que se desarrolla la persona” (Briceño, 2017). En este sistema posee gran relevancia la religión, regímenes políticos, la cultura, entre otros. No obstante, la importancia de la cultura radica en cómo influye en el individuo, ya sea en la vestimenta, la forma de comer o hablar, de una u otra forma determina el comportamiento de los individuos. Un ejemplo de ellos son los programas para prevenir o intervenir el acoso escolar, cuando se replican programas en Latinoamérica que provienen de países europeos no funcionan si estos no se adaptan a la realidad latinoamericana, incluso entre estos países existen muchas diferencias, aun cuando forman parte del mismo continente. En cuanto a los sistemas educacionales, estos

también presentan variaciones, en países Europeos la jornada escolar es más corta y el sistema educativo presenta diferencias respecto al sistema Chileno, en algunos países privilegian el aprendizaje de los/as estudiantes por sobre las notas (Gripenberg y Lizarte, 2012), diferente de lo que ocurre en el contexto chileno, por lo tanto los factores culturales deben ser tomados en cuenta para estudiar y comprender este tipo de fenómenos.

El macrosistema también se encuentra presente en las políticas que establecen los países para abordar fenómeno como la violencia escolar y/o bullying, en el sentido de que estas procuran el bienestar de los/as estudiantes, sin embargo estas no siempre aseguran ese bienestar, es decir, son espacios donde los principales afectados no tienen mayor incidencia pero que influyen en sus formas de actuar.

En cuanto al macrosistema, su importancia radica en cómo afecta a los demás niveles, por ejemplo; hasta hace 50 décadas, el acoso escolar era un fenómeno que ocurría en las aulas de clases de niños, niñas y adolescentes y que no era estudiado en mayor profundidad. Sin embargo, desde que Olweus comenzó sus estudios y demostró las consecuencias que conlleva, este comenzó a ser investigado por más autores hasta que generó preocupación en la sociedad, dando lugar a programas de prevención y estrategias de intervención para reducir el bullying. De a poco se generó un cambio cultural respecto a la violencia en los colegios que dio origen a las acciones que hoy en día responden a una problemática social. De igual forma ocurre con otros fenómenos sociales, como la violencia de género, temas que hoy en día son atinentes y que responden a un cambio cultural, por lo tanto la cultura influye en las acciones y en la conducta del ser humano, para bien o mal, logra generar cambios en la sociedad.

V.I.II. Teoría del Aprendizaje Social: Observadores y Familia

Bandura (1976) señala que las personas no nacen con pautas de interacciones o reacciones, estas las aprenden a través de la relación con otros. El primer aprendizaje se realiza en razón a las consecuencias que tienen las respuestas del que derivan los efectos positivos o negativos de las acciones. De acuerdo a lo señalado por Bandura, el ser humano actuaría de acuerdo a las consecuencias que genera una acción, las cuales pueden tener un efecto positivo o negativo. En el caso del acoso escolar, los estudiantes llevan a cabo una conducta agresiva con la finalidad de intimidar a un estudiante, sin embargo en este caso las consecuencias de la intimidación posee dos lados, por un lado la satisfacción que genera al hostigador provocar daño, sin que esto le genere sentimiento de culpa (Ruiz, Riuró y Tesouro, 2015; Sánchez, 2013; Arango, 2014) y por otro lado, se encuentran las consecuencias que genera la acción, es decir, un regaño, sanción o castigo. Por lo tanto, en el caso del victimario sus acciones demostrarían falta de empatía hacia el dolor ajeno y ausencia de un proceso reflexivo respecto de sus actos.

Bandura plantea que de las acciones o respuestas que realiza un sujeto resultan tres funciones que explican y detallan cómo se aprende a través de las consecuencias de un acto, ellas son: normativa (proporcionan información), motivacional (las consecuencias que advierten de sus respuestas) y reforzante (como una forma de regular las conductas aprendidas) (López y Guaimara, 2016). Estas respuestas se vincularían con el accionar de los observadores al enfrentarse a situaciones de bullying. En cuanto a la función normativa, se aprende a través de la conciencia que se tiene de un acto, en el caso de los observadores, aprenden con la información obtenida del ejemplo de otros a callar o intervenir.

En cuanto a la función motivacional, esta hace referencia al origen de la conducta. El caso de los observadores, su origen depende de muchos factores, por ejemplo: Hazler (1996) señala que los observadores pasivos no actúan porque no saben cómo ayudar, porque tienen miedo a convertirse en víctimas y porque piensan que podrían hacer las cosas mal, perjudicando aún más a la víctima. En el caso del observador activo, su origen proviene de la atracción que siente por el poder y autoridad que posee el agresor y en el caso de los observadores proactivos su comportamiento proviene de visualizar a la víctima como una persona digna de ser ayudada, con el fin de favorecer las relaciones interpersonales (Cuevas y Marmolejo, 2016).

Por último la función reforzante, regula la conducta aprendida a través de estímulos, en otras palabras ensayo y error. Estos estímulos provienen de diversos contextos, no solo del contexto escolar, por ejemplo si un estudiante se encuentra constantemente enfrentado a situaciones agresivas, existe una alta probabilidad de que en un futuro evite los escenarios violentos o en el caso contrario puede desarrollar insensibilización ante imágenes violentas (Cuevas y Marmolejo, 2016). En el caso de los observadores que apoyan la agresión, aprenden que existe una relación directa entre apoyar al líder y no ser molestados, por ello apoyan las acciones que realiza el agresor.

Desde la teoría, las acciones que realizan los estudiantes se encuentran bajo la influencia de muchos factores, lo importante de ello, es la información que rescata el individuo y como este recopila aquello que considera útil para su vida y para interactuar con otros. Bajo esta premisa, en el caso del acoso escolar y en particular desde la figura de los observadores, ya se ha presentado como reaccionan en el contexto escolar, como percibe los roles de víctima y victimario y cómo se

comportan en base a ellos, no obstante existe otro contexto que ejerce igual o mayor influencia en los estudiantes; el contexto familiar.

Mendoza (2017) señala que existe una relación significativa entre las prácticas de crianza y el rol que desempeñan los estudiantes en situaciones de acoso escolar. Por ejemplo, los padres que desempeñan un rol maltratador, impartiendo normas y sanciones a través de golpes, maltrato psicológico y sobreprotección dan origen al doble rol de víctima/acosador. En cuanto a aquellos padres que desarrollan prácticas inconsistentes, es decir, utilizan crianza positiva, sobreprotección y maltrato, son vinculados al rol de víctima. En cuanto al rol del acosador, este se relaciona a conductas negligentes y a la agresión física por parte de los padres, estos no se involucran emocionalmente con sus hijos y tampoco monitorean sus actividades. Por último, dentro de la investigación destacan las prácticas de crianza positivas, ya que disminuyen el riesgo de los estudiantes de involucrarse en situaciones de acoso escolar, estas prácticas se caracterizan por establecer límites claros, enseñar y explicar lo que se espera de los/as hijos/as, supervisar el comportamiento y participar frecuentemente en actividades escolares.

En cuanto al origen del rol de observador Cuevas y Marmolejo (2016) señalan que depende de muchos factores, entre ellos se encuentran factores interpersonales donde el estilo de crianza desarrollado por los padres es primordial. Por ejemplo, en el caso del observador proactivo, (Aquel que apoya a la víctima) se asocia a ciertas características del individuo que le permiten generar una conexión con la víctima, entre ellas se encuentran la empatía y la asertividad. Estas características son aprendidas a través de los primeros cuidadores, ellos al establecer vínculos afectivos seguros, protectores y estables, otorgan al individuo la confianza necesaria para desarrollar acciones que le permitan defender o proteger a la víctima. Por el contrario, cuando los padres no imparten este tipo de

prácticas y tampoco generan conciencia en los niños respecto al daño que sufre la víctima, surgen otras formas de reacción, como observar la acción sin prestar ayuda o aprobar la conducta del agresor (observador pasivo y activo).

Sin embargo, no basta con enseñar habilidades a los niños/as, además se debe ser enfático en indicar los beneficios que conlleva ese actuar cuando lo lleven a cabo y señalar la importancia que posee en la interacción con sus pares. Para que este mensaje sea entendido es necesario que los padres den el ejemplo de manera constante, solo de esa forma los estudiantes podrán replicar conductas asertivas entre sus pares (Cuevas y Marmolejo 2016).

Siguiendo la idea anterior, la familia cumple un rol fundamental en el rol del observador, no tan solo mediante el desarrollo de habilidades sociales que les permitan interactuar con otros. Además, estos deben ser categóricos en cuanto al rechazo de conductas violentas y/o agresivas hacia otro compañeros y señalar que el silencio u omisión de este tipo de acciones (acoso escolar) es igual de negativo que realizar la acción, debido a las consecuencias que genera en la víctima (Kivaprogram, 2013; citado en Cuevas y Marmolejo, 2016).

En relación a lo anterior Bandura señala que el hecho de ver a una persona, considerada como un modelo a seguir, realizando acciones agresivas, aumenta en los niños la probabilidad de copiar ese tipo de conductas (López y Guaimara, 2016). De acuerdo a lo anterior, si se considera a la familia y en específico a los padres o tutores como un modelo a seguir, es necesario tener conocimiento respecto a la forma en la que los padres abordan el bullying, ya que si estos no lo consideran importante es probable que los hijos le otorguen el mismo grado de importancia.

V.II. Marco Empírico

El bullying es un fenómeno social investigado en múltiples países debido a las consecuencias que genera en la vida de niños, niñas y adolescentes, aun cuando se conocen los factores que intervienen en él, este fenómeno continúa en los colegios y escuelas. A continuación se revisaran algunas investigaciones para comprender un poco más sobre el acoso escolar en distintos contextos.

El primer estudio, realizado por Sánchez (2013) denominado: ***El bullying como construcción social, más allá de las víctimas, los agresores y los testigos... La familia, los docentes y la sociedad (Colombia)***. Es una investigación mixta, con predominancia en lo cualitativo de tipo hermenéutica y desde lo cuantitativo es exploratoria descriptiva. Presenta como objetivo; comprender de manera crítica las formas de poder que emergen o se reproducen a partir del ejercicio del bullying en las instituciones educativas además, de analizar las propuestas pedagógicas para enfrentar este fenómeno (Sánchez, 2013).

Desde lo metodológico, se basó en el ejercicio hermenéutico doble, planteado por Giddens con el objetivo de utilizar técnicas interactivas, lo cual permitió a los participantes expresar sus discursos y que los mismos actores validaran las interpretaciones realizadas de estos discursos. Además, se complementó con un cuestionario que respondió a una fase descriptiva (Sánchez, 2013), el objetivo del cuestionario fue tabular la información para posteriormente ser analizada en un grupo focal.

El cuestionario utilizado permitió conocer la opinión de los participantes respecto al bullying además, generó que los mismos entrevistados analizaran sus respuestas a través de un focus group. Desde la metodología cualitativa, la investigación buscó establecer los significados que los actores le atribuyen al bullying y de-construir lo que

ya se encuentra establecido como las figuras de víctima, victimario y observador, entendiendo que estas no nacen desde lo particular sino que se construyen de forma social.

La población de estudio fue de 82 estudiantes, conformada por tres grupos de séptimo grado en educación secundaria de la ciudad de Manizales, Colombia, 48 fueron hombres y 44 mujeres, las edades de los/as estudiantes fueron entre 12 y 15 años.

Durante el análisis de la investigación Sánchez plantea cuatro supuestos. El primero de ellos es; *La naturalización como estrategia de reconocimiento*, bajo este enunciado plantea la idea de que los estudiantes requieren de la aceptación y reconocimiento de sus pares para configurar su identidad. Dentro del entorno escolar, se presentan múltiples relaciones y una de las más complejas a analizar es entre estudiantes. De acuerdo a lo planteado por la autora, los estudiantes poseen conocimiento respecto de las situaciones de acoso escolar, pero no las informan por miedo a convertirse en víctimas y para no perder el estatus que poseen dentro del sistema escolar (Sánchez, 2013). Su explicación radica en la importancia que otorgan los jóvenes al reconocimiento que pueden obtener del grupo de pares y como realizar una acción distinta a la aceptada por estos provocaría exclusión y discriminación.

El segundo supuesto planteado es; *El grupo como protagonista en el fenómeno bullying*, desde esta perspectiva es el grupo quien legitima la agresión como pauta de interacción y al mismo tiempo es el grupo quien puede terminar con las pautas agresivas y violentas del acoso escolar. Acá es posible ver más allá de los actores asociados al acoso escolar (víctima, victimario y observador) dado que habla de la legitimación y naturalización del bullying, la que es llevada a cabo por el grupo social, es decir, aquel que es conformado por los docentes, directivos, padres, madres, cuidadores, familiares, etc., ellos, que aun cuando no participan de forma

directa, poseen conocimiento sobre este fenómeno y sobre aquellos que participan pero no realizan acciones para terminar con él, lo cual daría a entender que el bullying no es un acto individual en el cual se debe estigmatizar a las figuras que participan en él, por el contrario este se construye socialmente y se mantiene desde una forma colectiva.

Al considerar la idea de grupo social, es posible dar origen al tercer supuesto: *Desdibujar la frontera del plantel¹, una invitación a la corresponsabilidad*, es decir, dejar de culpabilizar al sistema educativo, a los docentes, personal administrativo o los propios estudiantes, puesto que reduce las formas de enfrentar el acoso escolar. Este es un problema social que involucra a todos: la familia, el colegio, la sociedad, los medios de comunicación, entre otros. Desde este punto de vista el bullying es una reproducción de la sociedad en el contexto escolar. Por lo tanto, acabar con este fenómeno no implica de-construir practicas solo al interior del colegio, sino cambiar el lenguaje que sustenta la agresión en el contexto social (Sánchez, 2013).

El cuarto supuesto planteado por la autora es: *Una propuesta pedagógica reflexiva- interactiva*, en ella hace referencia a las estrategias utilizada por las instituciones educacionales cuando ocurre bullying. Por lo general, sacan a los involucrados de la sala, los llevan a la oficina del director u otra oficina para que firmen una carta de compromiso en la cual se comprometen a no volver a cometer este tipo de prácticas agresivas. Sin embargo, al sacar al individuo del contexto en el cual se produce, existe la posibilidad de que vuelva a ocurrir porque las condiciones que dieron origen al acoso escolar siguen ahí.

Por otro lado, la autora recalca otra acción, que consiste en excluir al grupo (curso) de la intervención, en este punto no pretende estigmatizar

¹ Plantel es un conjunto de personas que trabajan en una institución por lo tanto, cuando la autora habla de desdibujar la frontera del plantel, quiere decir dejar de culpabilizar a la comunidad escolar, entendiendo el bullying como un fenómeno social del cual, la familia y la sociedad en general, son responsables.

al agresor informando al resto de los/as compañeros/as lo ocurrido, pero si plantea que el tema sea abordado por los estudiantes teniendo en cuenta que es la audiencia quien puede validar o no la agresión, es importante que se generen espacios de reflexión en los cuales los/as estudiantes puedan obtener mayor protagonismo.

La investigación analizada aborda diversos aspectos en los supuestos propuestos que generan un avance para comprender el fenómeno del acoso escolar, desde el punto de vista social, la idea de que es una reproducción de la sociedad en el contexto educacional, deja entrever como la sociedad valida la agresión en su discurso y como es necesario de-construir esos patrones de comunicación. Además, atribuir un carácter social al acoso escolar entrega un significado colectivo del cual todos somos responsables, es decir, implica incorporar más participantes, entregar protagonismo a aquellos/as que se consideraban ajenos a este tipo de prácticas, con la finalidad de que lo asuman como un problema propio, es una co-responsabilidad asumir la existencia de este tipo de agresiones y abordarlas, ya que como plantea la autora, reflexionar sobre él genera conciencia entre los/as estudiantes y entre todos en general.

La segunda investigación es aquella realizada por Gálvez (2017) en Colombia, es una tesis para optar al título de Psicóloga, denominada ***El rol de observador: Experiencias y argumentos de la intimidación en el contexto escolar.*** La investigación es de tipo descriptiva cualitativa, con enfoque hermenéutico-interpretativo de tipo narrativo. Presenta como objetivo conocer las razones que llevan a los estudiantes universitarios a asumir el rol de observador en casos de intimidación escolar (Gálvez, 2017).

Desde lo metodológico, el enfoque hermenéutico, propone obtener el significado de las acciones que llevaron a cabo los/as observadores/as, en casos de intimidación escolar, es decir, indagar sobre las motivaciones

implícitas en las acciones de los individuos y las realidades menos evidentes.

La muestra del estudio estuvo conformada por un grupo de 5 estudiantes universitarios de las carreras de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, que cursaban entre el primero y segundo año. La razón por la cual escogieron estudiantes universitarios responde al periodo de vida en el que se encontraban, es decir, se estaban adaptando a la vida universitaria, de esta forma se esperó que tuvieran un mayor poder de análisis y que tomaran una postura más responsable y reflexiva, esto posibilitó un mejor análisis del acoso escolar.

Para seleccionar a los estudiantes se utilizó el Cuestionario de Intimidación Escolar CIE-R de Cuevas y Marmolejo (2014), a través de su aplicación se seleccionó a 15 estudiantes que cumplían con el perfil de observadores, luego se redujo la muestra a 5 jóvenes, estos fueron identificados como observadores activos en casos de intimidación escolar primaria y/o secundaria.

Para obtener la información se utilizó una entrevista semi-estructurada, la cual permitió indagar e intercambiar conocimientos acerca de lo que pensaron y sintieron los entrevistados sobre sus experiencias y relatos de historia personal. Posterior a las entrevistas, se llevó a cabo un grupo de discusión para rectificar y constatar la información recolectada.

Los resultados demuestran que en la etapa de sexto y octavo de bachillerato, se observó mayor movilidad por parte de los observadores. Esto debido al interés que presentan por pertenecer al grupo y tener un status. En esta etapa, los jóvenes comienzan a otorgar más importancia a las emociones y los vínculos psico-afectivos, los sujetos se encuentran en un periodo de transición de la pubescencia a la adolescencia, es decir, se generan cambios físicos, biológicos y psicológicos que les permiten

desarrollar un pensamiento sólido, por ende cuando superan la etapa de transición, ya comenzando el noveno grado, el rol del observador se regulariza y se vuelve más estable.

Las razones por las cuales los participantes escogieron ser observadores, se vinculaba a las particularidades de cada individuo, influenciadas por la familia, historia de vida, experiencias y recuerdos. Uno de los entrevistados comenta que por experiencia empírica tuvo la fortaleza para defenderse de los ataques y que a través de la figura del grupo (curso) podía hacer frente a este problema y ayudar a otros. En el caso de otro entrevistado, tomaba la postura de defensor porque quería ser respetado y reconocido por los demás compañeros y se dio cuenta que ayudando a otros generaba ese efecto. En el caso de los otros entrevistados, estos actuaban de forma pasiva por temor a ser agredidos y/o para no perder el status que poseían en el grupo. En este punto, es posible ver como los entrevistados ejercieron el mismo rol, sin embargo la motivación para actuar cambió. Cabe señalar, todos mencionan la importancia del grupo (curso) para frenar la intimidación, por ello la autora señala que debería ser importante trabajar la convivencia escolar para generar un cambio.

La autora señala que el rol pasivo siempre se encuentra presente en el observador, independiente de la posición que tome, ya que desde ahí genera un proceso de reflexión que le permite decidir cómo actuar, es decir, a través del pensamiento y las experiencias logra un aprendizaje.

La investigación entrega aportes interesantes para analizar la figura del observador, puesto que señala que las particularidades de los individuos son las que definen las acciones que llevaran a cabo los participantes, si bien con el tiempo estas acciones ocurren acompañadas de un proceso reflexivo, al inicio gran parte de los entrevistados, no las realizaban de manera consciente, es decir, no se proponían ayudar al

victimario o a la víctima, simplemente actuaban. Posteriormente cuando percibían el daño que generaba en la víctima, sentían una sensación de incomodidad, lo cual los impulsó de cierta forma a cambiar su conducta. Otro de los puntos interesantes a destacar es la importancia que tiene el grupo en el acoso escolar y como este elemento es capaz de frenar la intimidación cuando se lo proponen. Por lo tanto, es importante trabajar este fenómeno de manera grupal, ya que es una forma eficaz de generar conciencia colectiva respecto al acoso escolar.

La tercera investigación es realizada por Valenzuela (2015), es una tesis para optar al grado de Magister en educación con mención en curriculum y comunidad educativa, denominada ***Acoso escolar en las aulas Chilenas: Construcción de significados que otorgan los alumnos de séptimo de enseñanza básica, al acoso escolar entre pares en un colegio de la Comuna de las Condes.*** La investigación es de tipo cualitativa y utiliza el diseño de estudio de caso, tiene por objetivo indagar los significados que se le atribuyen al fenómeno del acoso escolar, desde los discursos de los niños y niñas de séptimo básico de un colegio particular de la Comuna de las Condes de nivel socioeconómico alto.

La metodología utilizada es del tipo interpretativa, es decir, hermenéutica. Para la obtención de resultados se utilizó la entrevista en profundidad, lo cual permitió conocer los significados que los actores le otorgaban al acoso escolar.

La muestra fue compuesta por alumnos de séptimo básico, la selección de la muestra fue intencional y estructural, en total se entrevistaron a 7 niños y niñas, el perfil de los informantes fueron alumnos/as de ambos sexos, con anotaciones negativas, otros que no tuvieran anotaciones y otros que tuvieran anotaciones positivas en el libro de clases.

Los resultados de la investigación muestran que el acoso escolar se encuentra presente en las aulas de clase destacando la participación de tres actores, víctima, victimario (choro) y observadores o cómplices. En los discursos de los niños/as, es posible ver como existe cierta normalización de este fenómeno social al mencionar que algunas de las acciones u agresiones que realiza el acosador son, juegos, es decir, permiten los insultos como una forma de juego, cuando en realidad, es posible inferir dentro de sus discursos que aquellos que no informan sobre estas situaciones lo hacen por miedo a convertirse en víctimas.

La autora plantea que por lo general las víctimas suelen ser niños o niñas solitarias o con muy pocos amigos de similares características, estudiosos, tímidos, evitan peleas, no realizan deporte, entre otras características y a su vez los victimarios los escogen porque son un blanco fácil. Los agresores o como también lo denomina la autora el *choro*, es aquel que aprendió que a través de la violencia obtiene beneficios, es respetado por todos, se visualiza casi como una estrella de cine. Este personaje suele ser estratégico mostrándose simpático ante los adultos, pero cuando estos no se encuentran presentes buscan a su víctima para atormentarla. Respecto a los docentes o adultos que participan en el contexto educacional, los estudiantes perciben que estos *se hacen los lesos*, es decir, conocen las practicas agresivas y el bullying que ocurre en el colegio, pero no hacen nada para impedirlo, por el contrario tienen normalizado este tipo de prácticas, lo cual genera inseguridad entre los estudiantes, puesto que no poseen el respaldo de aquellos que deberían asegurar su estancia en el establecimiento educacional, al menos, por parte de las víctimas.

En cuanto a los tipos de acoso es posible visualizar el acoso físico y psicológico, en el caso de los niños, estos suelen utilizar con mayor frecuencia el acoso físico como las zancadillas o empujones, en el caso de

las niñas, utilizan el acoso psicológico o verbal, lo cual no quiere decir que sea menos nocivo que el acoso físico, inclusive puede ser igual o más dañino. Los lugares en los que se realiza el bullying pueden ser el patio, porque existe menos supervisión de los adultos. Sin embargo, el victimario prefiere como escenario la sala de clases, ya que ahí es donde encuentra la audiencia que necesita para validar su acción.

En cuanto a la dinámica del acoso escolar, la autora plantea una relación de dominio-sumisión, en la cual el agresor busca a alguien con el cual pueda sentirse superior con la finalidad de obtener un rango dentro del grupo de estudiantes. En este sentido, destaca la posición de poder en el victimario, generando un patrón de conducta que en algún punto desea ser imitado por aquellos cómplices que siguen al agresor, estos pueden acompañar y aprobar la conducta del victimario, sin embargo no lo pueden superar, puesto que eso significaría someterse al victimario como una forma de reestablecer el orden o jerarquía, es decir, convertirse en víctima.

La investigación da cuenta de la complejidad del bullying y del daño que causa, en el caso de la víctima no solo siente soledad además, siente vergüenza, lo cual en algunas ocasiones, evita que exprese lo que sucede, además genera ideas dañinas respecto a la autoestima de los niños y niñas, inclusive los puede invadir una sensación de responsabilidad y/o culpa respecto de la situación que sucede, pueden somatizar con su cuerpo a través de dolores de cabeza o estómago, pueden comenzar a sentir rechazo hacia el sistema educacional generando largas ausencias, en algunos casos cuando sienten que no existe solución, comienzan a rondar ideas suicidas y en otros casos por desesperación los afectados piden ayuda.

En general la investigación presentada aborda varios aspectos del bullying y logra captar las percepciones de los estudiantes y el lenguaje

oculto que poseen los discursos de estos. Destaca la idea de la naturalización del fenómeno al observar que los niños y niñas entrevistados expresaban con normalidad el lenguaje verbal agresivo. Es posible identificar como estos reconocen el bullying que los compañeros realizan, pero no delatan para no convertirse en víctimas. Además, es interesante como los mismos estudiantes perciben que los profesores notan estas situaciones, pero no actúan para frenarlas, por el contrario las legitiman retirando en algunas ocasiones a la víctima de la sala de clases.

La cuarta investigación es aquella realizada por Pulido y Tarancón (2018) denominada ***Opiniones y experiencias respecto al bullying: Estudio cualitativo en un Instituto de Educación Secundaria de la localidad de Albacete (España)***. Estudio cualitativo de tipo exploratorio, tiene por objetivo Identificar y analizar las opiniones y las experiencias de un grupo de estudiantes de 2º y 4º de la Educación Secundaria Obligatoria (ESO) respecto al bullying.

Desde lo metodológico se utilizó como técnica de recolección de datos el grupo focal, debido a dos razones; En primer lugar es una herramienta útil cuando los participantes son niños, niñas o adolescentes, puesto que simula una especie de conversación normal entre compañeros, en la cual se promueve el respeto hacia todas las opiniones y en segundo lugar porque permite recoger de una vez diversos puntos de vista además, le otorga al investigador la posibilidad de observar cómo interactúan, se expresan y argumentan los participantes (Pulido y Tarancón, 2018).

El estudio estuvo compuesto por 16 participantes de 2º y 4º de la ESO, su selección estuvo a cargo de la directora del Instituto, aun cuando fueron seleccionados, su participación fue voluntaria. En total se realizaron dos grupos focales. En primer lugar se les hizo entrega de un cuestionario para obtener los datos personales de los entrevistados, luego se llevó a cabo el grupo focal, en una tercera fase se transcribió cada grupo de forma

literal para posteriormente ser analizados, es decir, sacar las ideas, significados y experiencias de los participantes de forma inductiva, posteriormente se identificaron, mediante comparación, los temas o categorías principales, las subcategorías y el conjunto de conceptos que los comprenden.

Los resultados de la investigación muestran lo siguiente, respecto al punto *Significado sobre el bullying, el acosador y acosado*, los estudiantes demuestran pleno conocimiento respecto al bullying, son conscientes de las conductas que se llevan a cabo en este tipo de prácticas y las consecuencias que genera en la víctima, entre ellas: Daño físico, psicológico, miedo, aislamiento, entre otras. En cuanto a los roles dentro de la dinámica, reconocen al acosador y las características que se le atribuyen, sin embargo destacan que no actúa solo, siempre realiza las acciones con un grupo y la gran mayoría piensa que sin ese grupo difícilmente podría llevar a cabo el acoso escolar. Respecto a la víctima la consideran diferente, sensible, tímido, en general es una persona que no actúa de acuerdo a los cánones que espera el grupo, por ello existen bajas posibilidades de ser ayudado por algún compañero. Los participantes señalan que por lo general se trata de alumnos nuevos o extranjeros. Por lo tanto, la interculturalidad podría considerarse un factor de riesgo, lo cual es respaldado por autores como Cáceres *et al.*, (citado en Pulido y Tarancón, 2018).

Otro punto abordado en la investigación es, *El miedo a la represalia y la falta de confianza en la intervención educativa*. De acuerdo a las autoras, los participantes señalan que en situaciones de acoso escolar, prefieren intentar resolverlos por ellos mismos que acudir a un profesor, ya que de acuerdo a los participantes estos no muestran mucho interés, tampoco aportan soluciones efectivas para frenar el comportamiento, por lo general tienden a imponer un castigo que a la larga puede traer

consecuencias negativas para quien denuncia. En cuanto a su reacción en caso de presenciar un hecho de bullying, la mayoría señala que ayudaría a un amigo, pero no se muestran seguros de intervenir con un desconocido. Sin embargo, un factor a tomar en cuenta es que los participantes presentan mayor motivación a intervenir o denunciar cuando ellos, al igual que la víctima han sido acosados por el mismo sujeto.

En cuanto a las razones por las cuales no intervienen, los participantes señalan que es por temor a las represalias, demostrando cierta vulnerabilidad ante este tipo de problemas, por temor a quedar a merced del acosador.

Respecto a los padres los estudiantes señalan que estos realizan intentos por asesorarlos sobre cómo defenderse. Además, de inculcarles que deben confiar en los profesores, sin embargo señalan que en un principio les cuesta hablar del tema con ellos, hasta que deciden que no pueden defenderse, exponen lo que ocurre.

Un último punto abordado en la investigación es, *Medidas de intervención propuestas por los/as menores de edad*. En este punto los participantes sugieren un número de medidas que ya se encuentran en el protocolo, en primer lugar, que los profesores presten mayor atención a las situaciones de acoso escolar y a la hora de mediar entre los sujetos, sugieren que los padres de ambos, es decir, víctima y victimario se involucren para frenar la situación. Otras medidas propuestas son presentar las situaciones de acoso escolar en una reunión entre estudiantes y padres para generar conciencia en los implicados respecto de las consecuencias que genera ese tipo de conductas. Posteriormente sugieren que un profesional especializado, en específico un psicólogo especializado en la temática asista los casos detectados. Llama la atención que un requisito establecido por los estudiantes es que el profesional no forme parte del establecimiento educacional, como una forma de

resguardar el anonimato y para recibir un tratamiento que realmente ayude a los involucrados. Por otro lado, los estudiantes además, solicitan más charlas sobre educación en valores para prevenir situaciones conflictivas, como una forma de aumentar las herramientas para hacer frente a este tipo de problemáticas.

En general la investigación no aporta nuevos datos respecto a la percepción que poseen los estudiantes sobre al bullying y los roles que en él se encuentran, ellos son capaces de identificar los comportamientos y acciones que se realizan en la dinámica y poseen una clara imagen de las características de las víctimas y agresores. No obstante, destaca en la investigación que los estudiantes no reaccionan a la agresión por falta de empatía, la gran mayoría no interviene por miedo a las represalias que esta acción conlleva, aun así existen excepciones, por ejemplo, cuando se trata de un amigo, los participantes no dudaron en señalar que defenderían a alguien cercano. Por lo tanto, cuando existe una conexión o lazo entre el observador y la víctima existen mayores probabilidades de que este defienda al último.

En cuanto al apoyo recibido por profesores, llama la atención como los alumnos señalan que existe poco respaldo por parte de los profesores, ya que estos tienden a ignorar y restar importancia a las situaciones de acoso escolar, pero es aún más llamativo como los mismos participantes consideran que las medidas tomadas no son suficientes para generar un cambio. Siguiendo la idea de las medidas, resalta la sugerencia de contar con el apoyo de un profesional que no forme parte del establecimiento educacional, lo cual parece lógico teniendo en cuenta que los propios estudiantes consideran que aquellos que conforman la comunidad escolar no le otorgan la importancia necesaria a la problemática.

V.III. Marco conceptual

Para comprender el acoso escolar la literatura dispone de una amplia gama de conceptos, sin embargo para efectos de esta investigación se trabajará con aquellos que la investigadora considera pertinentes, en primer lugar, se aborda la Ley 20.536 sobre Violencia escolar, cabe señalar que esta no será abordada desde un marco legal debido a la ambigüedad de la misma y a los vacíos legales que presenta, por ello se presentaran puntos centrales de la ley en el marco conceptual. Posteriormente se trabajaran los tipos de acoso escolar, las consecuencias del bullying, mecanismos de reacción del sistema escolar y programas para prevenir el acoso escolar.

V.III.I. Ley 20.536 Sobre Violencia Escolar

De acuerdo a la ley 20.536 del Estado Chileno, Artículo 16 B, se entenderá por acoso escolar:

Toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición (MINEDUC, 2011, p. 1).

De acuerdo a esta ley, se entenderá por acoso escolar, toda acción reiterada que genere daño a otro estudiante, independiente del medio que utilice para realizar esta acción, es decir, puede ser agresión física, verbal o incluso cyberbullying.

La ley presenta como objetivo determinar pautas para establecer un clima escolar que promueva la buena convivencia, por ello entrega directrices a profesores, padres, estudiantes y comunidad escolar en general, como una forma de prevenir el acoso escolar.

Entre sus directrices se encuentra; en primer lugar, que los padres, apoderados, profesionales, equipos docentes, asistentes de la educación y directivos del establecimiento educacional, informen situaciones de violencia física, psicológica, agresión u hostigamiento que afecte a un estudiante del establecimiento. Además, señala que si las autoridades no toman las medidas pertinentes, ya sea correctivas, pedagógicas o disciplinarias que disponga el reglamento interno, serán sancionados de acuerdo a lo previsto en el artículo 16 (MINEDUC, 2011). Por lo tanto, si bien se observa un lineamiento preventivo respecto al clima escolar, la ley también pretende poseer un carácter punitivo para aquellos que comenten la agresión y quienes no toman las medidas pertinentes para corregir esta acción, sin embargo aun así no queda especificado dentro de la ley cual sería la sanción, puesto que lo dejaría a manos del propio establecimiento educacional.

Continuando la idea anterior la ley establece como norma que los establecimientos educacionales cuenten con un reglamento interno que regule las relaciones entre los distintos actores de la comunidad escolar, en el cual se incorporen políticas de prevención, protocolos de actuación y medidas pedagógicas contra toda aquella conducta que altere la buena convivencia escolar. Junto con ello, indica que las instituciones deberán contar con un Consejo Escolar de forma obligatoria y aquellas que no

estén obligadas legalmente (colegios particulares) deberán contar con una entidad similar que cumpla las funciones de promoción y prevención además, de contar con un encargado de convivencia que sea responsable de implementar las medidas que determine el consejo escolar (MINEDUC, 2011). De acuerdo a lo anterior, la ley presenta vacíos legales en cuanto a las medidas que deben ser tomadas cuando ocurre una situación de acoso escolar, si bien es aceptable que los colegios establezcan sus propios mecanismos de acción, hay cierta desprotección cuando eso no ocurre, ya que en ningún momento señala que medidas serán tomadas cuando el colegio no responda de forma adecuada ante una situación conflictiva.

V.III.II Tipos de Bullying

De acuerdo a la revisión anterior, la ley posee una definición propia respecto al bullying, en ella es posible distinguir ciertas características que siente la víctima durante la agresión, por ejemplo, miedo, humillación, entre otros. Para llegar a ese estado el victimario utiliza diferentes formas para menoscabar a la víctima a continuación se revisaran los diferentes tipos de bullying que surgen en esta dinámica.

✓ Maltrato Físico

El maltrato físico se puede realizar de dos formas: Directo o indirecto. El primero consiste en la agresión directa a base de patadas, empujones, golpes con objetos, entre otros. El indirecto surge cuando se producen robos o daños materiales a objetos personales de la víctima (Santos, Cabrat, Paiva y Calvacanti, 2014).

Este tipo de maltrato suele asociarse a la enseñanza básica. puesto que en ella utilizan la intimidación para lograr un objetivo a través de golpes o escondiendo cosas como la colación o algún objeto personal (Gómez, 2013). En la primera etapa escolar los niños sienten la necesidad de ser aceptados y ocurre una especie de comparación, es decir,

comienzan a observar que agrada de un chico a los demás y si este no posee la misma cualidad o el mismo objeto, como un juguete, es probable que realice una acción agresiva para conseguirlo.

✓ Maltrato verbal

El maltrato verbal es el más habitual entre estudiantes (Álvarez, Dobarro, Álvarez, Núñez y Rodríguez, 2014), deja huella en la víctima bajando su autoestima mediante; humillaciones, insultos, sobrenombres, menosprecios en público y con comentarios mal intencionados, como rumores (Menéndez, 2013).

En edades tempranas los niños no suelen tomar conciencia respecto a los sentimientos del/a otro/a, en muchas ocasiones carecen de empatía, dejándose llevar por sus impulsos, por ello es probable que el maltrato verbal sea uno de los más utilizados por niños por ejemplo, si a un niño/a o adolescente le resulta gracioso el peinado que utiliza una compañera lo más probable es que se burle de ella junto con otros compañeros, por lo tanto lo ideal es generar conciencia y empatía respecto a los sentimientos del otro. Sin embargo, para lograr este objetivo es necesario contar con el apoyo de la familia, ya que entregar el mismo mensaje otorga grandes posibilidades de tener éxito en la comprensión de este (Cuevas y Marmolejo 2016).

✓ Maltrato psicológico

El componente psicológico está en todas las formas de maltrato, adopta una amplia variedad de manifestaciones y de registros, normalmente el maltrato psicológico desemboca en maltrato físico. Se generan acciones encaminadas a afectar de forma negativa la autoestima del individuo y aumentar su sensación de inseguridad y temor (Menéndez, 2013).

Para llevar a cabo este tipo de bullying y en general todos, la víctima debe percibir al agresor como él más fuerte, por ello los acosadores no escogen al azar, seleccionan al más débil, tímido, el que carece de las herramientas necesarias para defenderse (Gairín, Armengol y Silva, 2013), con la finalidad de generar inseguridad, malestar, desconfianza, miedo, entre otros. El daño psicológico en las víctimas puede ser fundamental para mantener el acoso y por eso es tan nocivo este tipo de maltrato.

✓ Exclusión Social

Consiste en aislar al joven del resto del grupo, haciendo partícipes a otros individuos, muchas veces este tipo de acciones se lleva a cabo por diferencias de notas, es decir, seleccionan a compañeros que obtienen mayores calificaciones que el resto o por características que los diferencian, como la nacionalidad, aspectos culturales, étnicos o religiosos (Álvarez *et al.*, 2014). Entre sus manifestaciones se encuentran; ignorar, prohibir la participación en una actividad, inventar comentarios para que no reciba apoyo de compañeros, entre otros (Menéndez, 2013).

Este tipo de maltrato se presenta con mayor frecuencia en actividades recreacionales como el juego. Cuando se desea excluir a alguien se ponen de acuerdo para evitar que un niño participe, cabe señalar que no solo se presenta en los juegos también en trabajos o tareas en grupo, forman equipos para no incluir a aquel que sufre acoso escolar como una forma de establecer que no es parte del grupo, en este tipo de casos la intervención de los profesores puede incrementar esta sensación o disminuirla, exponer ante el curso el aislamiento puede generar angustia en la víctima, por ello se debe tener cuidado con las estrategias a utilizar.

✓ Cyberbullying

Es un comportamiento violento por parte de un grupo o un individuo mediante formas electrónicas de contacto (celular, computador, entre

otras.), utilizadas repetidas veces con el fin de acosar a una víctima que no puede defenderse fácilmente por sí misma (Álvarez *et al.*, 2014).

Existen varias formas de manifestación del cyberbullying, entre ellas se encuentran mensajes de textos agresivos, fotos, videos de acoso escolar enviados a través de celulares, llamadas telefónicas, correo electrónico, páginas web, entre otros (Arab y Díaz, 2015). Debido a la importancia que le otorgan los jóvenes a las redes sociales, este tipo de bullying puede ser uno de los más dañinos a nivel social y personal. La creación de videos o fotos en las redes sociales permite difusión instantánea. Por lo tanto, la cantidad de personas que acceden al contenido en segundos es enorme ocasionando daños a la imagen y autoestima de la víctima.

Algunas de las razones por las cuales el cyberbullying ha tenido mayor impacto en el último tiempo, es debido a la alta disponibilidad de nuevas tecnologías, convirtiéndose en un espacio de socialización complementario a la escuela y el hogar. Este tipo de acoso, permite una baja percepción de daño, puesto que la víctima no se encuentra frente a su agresor. Además, genera una cierta sensación de impunidad respecto del acosador debido al anonimato, lo cual imposibilitaría establecer una sanción (Garaigordobil, 2011).

V.III.III. Consecuencias del Bullying

Como se mencionó con anterioridad el acoso escolar presenta diversas formas de manifestación, las cuales tienen un único objetivo, atormentar a la víctima. Sin embargo, esta dinámica no solo afecta al acosado también genera consecuencias en otros roles. A continuación se revisaran los efectos que genera en los tres roles: Víctima, victimario y observador.

En las víctimas, el acoso trasciende en el tiempo dejando huellas imborrables en los sujetos entre ellas: Deficiente desempeño escolar, comportamiento retraído, tartamudeo, alteraciones alimenticias, desarrolla trastornos obsesivos, sufrimiento y disminución del apetito (García y Ascencio, 2015). Entre los efectos psicosomáticos aparecen cefaleas, dolores abdominales de espalda, cuello, problemas para dormir, enuresis y problemas respiratorios. A nivel de salud mental: Ansiedad, fobia social, depresión y tendencias suicidas (Musalem y Castro, 2015). Las consecuencias nombradas permiten vislumbrar la importancia de este fenómeno, los traumas y daños que generan en la víctima perjudican no solo la esfera educacional, estos repercuten en la vida de los estudiantes alterando otras áreas de su vida.

En cuanto al victimario, se observan ciertas consecuencias como: Inestabilidad emocional, angustia, irritabilidad, ansiedad, depresión y posibles trastornos psicopatológicos, consumo de drogas, problemas sociales, dificultad para convivir con otras personas, problemas para establecer relaciones y probables conductas delictivas en el futuro (Romero y Bravo, 2017; González, Mariaca y Arias, 2014)

Las consecuencias señaladas con anterioridad sobre el victimario generan preocupación debido a los efectos a largo plazo que se pueden presentar, sobre todo aquellos relacionados a la convivencia con otras personas. Otro aspecto preocupante de esta situación es que la gran mayoría posee conocimiento respecto al bullying y los efectos que genera en la víctima, pero pocos saben respecto a las consecuencias que genera en el victimario, es por ello, que resulta importante trabajar con todos los roles e informar sobre los efectos que genera en todos/as, quizás de esa forma se genera mayor conciencia sobre esta problemática.

En cuanto a los observadores entre sus consecuencias se encuentran: Falta de sensibilidad frente al dolor ajeno y escasa solidaridad (Arroyave,

2012). Lo cual, se asociaría a su forma de actuar, si es que estos desarrollan el papel de observador pasivo o activo. Si bien las consecuencias mencionadas, quizás no poseen la misma magnitud que los efectos que poseen la víctima y el victimario, han de ser tomadas en cuenta, puesto que la falta de sensibilidad y solidaridad son factores que promueven la individualidad y en el caso del bullying contribuyen en su permanencia. Por ello, es importante concientizar a los observadores para que estos comprendan la magnitud de este fenómeno.

V.III.IV. Formas de abordar Bullying

De acuerdo a lo anterior el bullying es un fenómeno que genera consecuencias en todos sus roles, este es un problema real entre los establecimientos educacionales, por ello existen diversas formas de abordarlo. A continuación se revisaran dos formas de afrontar este fenómeno: La individualización y externalización y visibilizar el acoso escolar.

✓ Individualización y Externalización

Una de las prácticas utilizadas por los establecimientos educacionales posee relación con la externalización e individualización de este fenómeno, es decir, cuando ocurre bullying se tiende a culpabilizar al agresor, atribuyendo su actuar a una patología, señalando al estudiante como un problema que debe ser resuelto fuera de la sala de clases. Se otorga un castigo al agresor como una forma de modificar su conducta, posteriormente si esta conducta no es corregida se deriva a la orientadora o a las educadores diferenciales para que generen un plan de acción o de tratamiento con el estudiante y la familia y si el estudiante no logra un cambio es derivado al psicólogo para que resuelva el problema (López et al., 2011). Esta forma de actuar establece una especie de discriminación al

victimario excluyéndolo del ambiente escolar, empeorando así la situación inicial.

El bullying es un fenómeno social que ocurre dentro de las salas de clases, por ello autores como López *et al.*, (2011), recomiendan que debe ser resuelto en conjunto con todos/as los/as involucrados, con la finalidad de crear conciencia entre aquellos que lo viven de forma directa o indirecta para poder establecer un ambiente escolar sano que propicie respeto entre todos sus participantes.

Cuando esta problemática no es resuelta en conjunto surge la llamada cultura del silencio, que hace referencia al conocimiento de situaciones violentas o conflictivas por parte de algunos, pero que no llegan a ser informadas a las autoridades, demostrando falta de apoyo a aquellas personas que son agredidas, logrando que el hostigamiento continúe durante un largo periodo de tiempo en silencio, generando graves consecuencias en la víctima a nivel emocional y en otras esferas de su vida, cabe señalar que este modo de actuar no solo es llevado a cabo en los centros educacionales en muchas ocasiones la familia también es participe (Uribe, Orcasita y Aguillón, 2012).

✓ Visibilizar el acoso escolar

Hablar sobre acoso escolar, informar respecto a los alumnos que están sufriendo esta problemática y dialogar con ellos es una de las formas más efectivas de intervención, sin embargo para identificar, prevenir e intervenir de forma adecuada es esencial la participación de la dirección del establecimiento educacional y del equipo directivo, puesto que a ellos les corresponde identificar el fenómeno para luego realizar seguimiento y evaluación de la situación y para ello, deben hablar con la víctima, el agresor y otros/as estudiantes para comprobar si ha habido un cambio (Gairín *et al.*, 2013).

De acuerdo a Gairín *et al.*, una de las formas de intervenir es identificar el problema, el contexto en el cual se desarrolla y los participantes, para luego tratar en clase la situación como una forma de conseguir la empatía de los espectadores, posteriormente se deben realizar entrevistas con los involucrados como una forma de tener una visión holística del problema. Se deben llevar a cabo acciones para reforzar autoestima y confianza en la víctima a través de la comunicación, con ello se espera que la persona agredida se incorpore al grupo y pueda expresar sus emociones y sentimientos.

En cuanto al/a agresor/a se sugiere realizar rol-playing con la finalidad de empatizar con el sufrimiento del otro y dejar en claro que se rechaza la conducta que ha llevado a cabo, respondiendo a la política de tolerancia cero del establecimiento educacional, sin embargo se debe resaltar que bajo ninguna circunstancia se le rechaza a él/la, puesto que es la acción realizada la que no se permite. Respecto a los/as observadores/as Gairín *et al.* (2013), sugieren identificarlos/as para trabajar con ellos/as temas de colaboración mutua, enfatizar los comportamientos responsables y la idea de cooperación entre pares y por último, trabajar de forma continua con el coordinador/a pedagógico/a y con el equipo de tutores/as para obtener información actualizada sobre la situación y sobre los involucrados.

Visibilizar el acoso escolar por las autoridades como el equipo directivo y hablar de ello es una estrategia que habilita a todo el cuerpo estudiantil y personal administrativo a hacerse parte de la problemática. Permite la idea de responsabilidad compartida, es decir, hacerse cargo de un fenómeno que ocurre en los colegios y que debe ser tomado en cuenta debido a las consecuencias que genera en los involucrados y en el clima escolar (Ruíz, 2016 y Uribe *et al.*, 2012). Hablar sobre este tipo de

situaciones puede reducir el riesgo y además, permite crear conciencia entre aquellos que se encuentran expuestos.

V.III.V. Programas para intervenir el Bullying.

Continuando con la idea anterior es posible distinguir ciertas formas de abordar el acoso escolar dentro de los establecimientos educacionales, sin embargo en algunos países han surgido propuestas de programas para prevenir esta problemática, cabe señalar que gran parte de estos programas están destinados a los/as observadores/as, puesto que ellos/as son quienes tienen el poder de alentar o detener este fenómeno.

Uno de los programas más reconocidos es el programa Kiva de prevención contra el acoso escolar, fue creado en la Universidad de Turku y financiado por el Ministerio de Educación Finlandés. Entre sus principales profesionales destaca Christina Salmivalli y Elisa Poskiparta. Este programa siendo uno de los que más efectivos, se ha aplicado en diferentes países entre ellos: Holanda, Reino Unido, Francia, Bélgica, Italia, Estonia, Suecia, Estados Unidos, Argentina y Chile (Azofra, 2017; Mäkelä y Catalán, 2018).

Los objetivos del programa son tres: En primer lugar, entregar información básica a los colegios sobre el acoso escolar y alternativas o soluciones para abordarlo, como una forma de comprometer a la comunidad escolar. El segundo objetivo se centra en el grupo (curso) con la finalidad de terminar con la cultura del silencio, es decir, que los estudiantes hablen sobre las situaciones de acoso escolar que observan y entreguen su apoyo a la víctima. Para finalizar, el tercer objetivo se centra en los estudiantes afectados, para ello se realiza un seguimiento de los casos graves de violencia para comprobar que el acoso ha disminuido hasta su eliminación (Azofra, 2017; Mäkelä y Catalán, 2018). El programa

se encuentra destinado a 3 rangos etarios 6 a 10 años, 10 a 12 años y 12 a 16 años.

Algunos beneficios del programa son: reducir los índices de acoso escolar, denunciados por la víctima y compañeros, disminuir las posibles represalias, ya sean físicas, verbales o cyberacoso. A nivel escolar mejora la motivación académica y el rendimiento escolar. Kiva ha ayudado a un 98% de las víctimas que han participado activamente a mejorar su vida, fortalece habilidades sociales y elimina el acoso que sufrieron Escalae (Citado en Azofra, 2017).

Otro de los programas, es el programa WiSK, elaborado en la facultas de Psicología de la Universidad de Viena. El objetivo del programa es desarrollar habilidades sociales en la escuela e involucrar a toda la comunidad escolar para lograr su efectividad. Su desarrollo equivale a 4 partes: La primera consisten en formar un equipo de docentes que asuman la responsabilidad del programa, en segundo lugar aprobar un reglamento que será aplicado continuamente en la escuela, en tercer lugar diseñar un plan de acción para todo el colegio y por último promover reuniones de información a toda la comunidad escolar, junto con vigilar de forma exhaustiva el patio y desplegar las acciones necesarias ante la presencia de acoso escolar Spiel, Strohmeir y Atrias (citado en Azofra, 2017).

En cuanto a la experiencia en Chile, uno de los primeros programas fue el programa "Aprendiendo Juntos" aplicado en un establecimiento educacional de la ciudad de Santiago, el cual disminuyó en un 34,7% los conflictos e incidentes violentos entre estudiantes Varela, Tijmes y Sprague (citado en Pérez, Astudillo, Varela y Lecannelier, 2013). Otro programa utilizado, fue el Programa "Recoleta en Buena", llevado a cabo en 4 colegios, en dos cursos, 5° básico y 4° medio. El programa logró

disminuir los reportes de violencia, demostrando su efectividad a nivel primario (Pérez *et al.*, 2013).

Otro programa aplicado en el contexto chileno, es el programa "Vínculos". Basado en estrategias preventivas e integrales, destinado a llevar a cabo intervenciones en todos los niveles del sistema escolar, esto incluye: establecimiento escolar, sala de clases, nivel individual y familiar Varela y Lecannelier (citado en Pérez *et al.*, 2013). Las actividades del programa estaban destinadas, a sensibilizar a la comunidad educativa respecto al acoso escolar y pesquisar situaciones conflictivas, mediante herramientas que fuesen anónimas, como la creación de una caja, en la cual las alumnas pudiesen escribir aquello que les generara conflicto o inquietud, entre otras actividades. Estas permitieron mejorar la relación entre estudiantes, entre profesores y estudiantes (Pérez *et al.*, 2013).

Existen varios programas destinados a intervenir y/o prevenir el acoso escolar, sin embargo no todos han demostrado su efectividad. Una de las principales características que presentan, es que son abordados de forma holística, es decir, incluyen a toda la comunidad educativa: Padres, profesores, estudiantes, personal administrativo, etc. El bullying o acoso escolar, es un fenómeno que debe ser prevenido en los colegios y para ello, es necesario contar con el apoyo de todos, generando conciencia, desarrollando habilidades sociales, informando respecto a las consecuencias que este genera a nivel individual y colectivo y desnaturalizando este tipo de prácticas de los establecimientos educacionales. Si bien los programas preventivos son destinados a toda la comunidad educativa, es preciso destacar el papel del observador, ya que sus acciones como entregar apoyo a la víctima y detener el acoso escolar, lo convierten en una pieza clave para disminuir y mitigar los efectos del bullying.

Respecto al establecimiento educacional en el cual se lleva a cabo la investigación, se implementa el programa patio seguro, en el cual profesores/as se turnan durante los recreos para detectar actos de bullying o posibles conflictos entre estudiantes. En cuanto, a las medidas que llevan a cabo cuando ocurre un acto de acoso escolar, se sigue un protocolo, el cual consta de entrevistar a los participantes y averiguar la situación ocurrida, para posteriormente dar aviso a los padres.



VI. Diseño Metodológico

VI.I. Tipo y enfoque de Investigación:

La presente investigación es de carácter cualitativa interpretativa con enfoque fenomenológico. Desde el punto de vista cualitativo, la investigadora buscó trabajar de manera interactiva, para identificar las diferentes lógicas de los actores, que surgieron de la temática, para posteriormente ser interpretadas desde la lógica de los/as mismos/as participantes (Galeano, 2004). El carácter fenomenológico de la investigación, pretendió comprender como significaban los/as observadores/as el acoso escolar, a través de su propio discurso. En este tipo de enfoque la realidad que importa es aquella que las personas consideran importantes (Galeano, 2004).

VI.II. Diseño Muestral/participantes

El tipo de muestra corresponde a un muestreo intencional, es decir, se seleccionaron aquellos casos que respondieron a las necesidades de la investigación, en este caso la muestra se encuentra conformada por siete estudiantes observadores de bullying (Otzen y Manterola, 2017), ya que ellos son los principales involucrados en el acoso escolar. Durante el proceso de selección, debió ser eliminada de la muestra una de las participantes, puesto que experiencias previas de acoso escolar no le permitieron contestar la entrevista.

VI.III. Técnica de recogida de información

Se utilizó como técnica de recogida de datos la entrevista en profundidad. La entrevista en investigación cualitativa permite obtener información respecto a un tema en específico en base a las experiencias del entrevistado (Vargas, 2012). En la presente investigación, esta técnica permitió obtener información respecto al bullying y como los observadores

comprendían este fenómeno. Para efectos de esta investigación se utilizó la entrevista semi-estructurada debido a sus características, entre ellas su informalidad y su flexibilidad, la cual permitió adaptarse a los sujetos participantes y a las condiciones de recolección de datos en el campo. La entrevista fue guiada por una pauta previamente elaborada por la investigadora (Anexo 5), como una forma de direccionar la investigación para el cumplimiento de objetivos.

En cuanto a la cantidad de participantes, se determinó por saturación teórica, es decir, cuando la información obtenida no aporte nuevos datos para el objetivo de la investigación (Ortiz, 2015). Cabe señalar que para efectos de la investigación cualitativa la saturación teórica no se logra por la cantidad de entrevistados, sino por la riqueza de sus entrevistas y la información que entregan (Nicolini, 2015).

VI.IV. Criterios maestros de la muestra

Dentro de los criterios maestros de la muestra (Vallés, 2002), entendidos como la estrategia de muestreo, se utilizó la competencia narrativa, es decir, los estudiantes seleccionados contaban con las siguientes características; poseían habilidades para generar un discurso claro, su capacidad narrativa fue concreta y coherente evitando la utilización de monosílabos además, de haber observado situaciones de acoso escolar, sin que se hayan involucrado de forma directa en el o los hechos narrados (víctima y/o victimario). La razón para escoger este criterio fue la necesidad de la investigadora por comprender el significado que los estudiantes que han desempeñado el rol de observador le otorgaban al bullying.

De acuerdo a los autores Vásquez *et al.* (2006), este tipo de muestreo intencionado y razonado escoge la muestra por representatividad del discurso, es decir, los estudiantes observaron episodios de bullying y a su

vez le otorgaron significado al fenómeno. Se seleccionaron aquellas unidades que respondieron de mejor forma las preguntas de investigación y que permitieron conocer, descubrir e interpretar el fenómeno estudiado en profundidad, en sus diferentes visiones, reflejando el problema con amplitud.

VI.V. Perfil de los informantes

- Estudiantes del Colegio El Faro de la Comuna de Concepción.
- Estudiantes de séptimo y octavo básico.
- Adolescentes de 13 años (de ambos sexos).
- Estudiantes que hayan desempeñado el rol de observador en bullying ²

VI.VI. Selección de los Contextos

La presente investigación se llevó a cabo en el Colegio El faro de la comuna de Concepción. El establecimiento educacional se encuentra en un sector vulnerable, caracterizado por tener altos índices de desocupación y alta penetración de drogas. En cuanto a sus estudiantes, gran parte de ellos provienen del sector Pedro del Río, una baja parte de los estudiantes provienen de Pedro de Valdivia Bajo, Sector Cementerio y algunos de la comuna San Pedro de la Paz.

El índice de vulnerabilidad del colegio (IVE-SINAE) corresponde a 93,10% (JUNAEB, 2018). Gran parte de los estudiantes se encuentra en una situación vulnerable, motivo por el cual el colegio se encarga de satisfacer algunas de sus necesidades como las referidas a la alimentación, destacando la responsabilidad social y educativa para con sus estudiantes.

² Para realizar el filtro de estudiantes, se realiza contacto con la encargada de convivencia, puesto que ella dispone de la información para determinar que estudiantes son aptos para la investigación de acuerdo a los criterios determinados por la investigadora.

El establecimiento educacional presenta dos niveles, Educación Parvularia y Enseñanza Básica, con sus respectivos cursos. Dentro de la formación considera dupla psicosocial encargada de la convivencia escolar, para resolver situaciones o problemas que pudiesen presentar los estudiantes. Los cursos seleccionados son séptimo y octavo básico, puesto que en esos cursos es posible encontrar adolescentes de 13 años y de acuerdo a Sánchez y Cerezo (2010), en esa edad se presenta con mayor frecuencia e intensidad el acoso escolar.

VI.VII. Dimensión de Análisis


Para estructurar la presente investigación se trabajó con 4 elementos que ayudará a comprender como los/as estudiantes significan el acoso escolar y en base a esos elementos se elaboró la pauta de entrevista para dar cumplimiento a los objetivos ellos son:

- ✓ Bullying: Por bullying se entenderá “La intimidación, hostigamiento y victimización que se presenta entre pares en las conductas escolares” (Castillo, 2011:148). En la presente investigación se hará énfasis en la experiencia de bullying desde el punto de vista de aquellos estudiantes que hayan observado o tengan conocimiento de una situación de acoso escolar.
- ✓ Clima Escolar: Es la percepción de los alumnos y el profesor respecto de los aspectos de la sala de clases que influyen en la calidad de las relaciones y los aprendizajes (López *et al.*, 2012).
- ✓ Mecanismos de acción: Desde los observadores los mecanismos de acción son tres, retroalimentar de forma positiva la conducta del agresor (observador activo), ignorar la agresión sin tomar partido de la víctima o de los acosadores, su conducta permite el acoso escolar

(observador pasivo) y defender a la víctima buscando ayuda en pares o profesores para detener el acoso (observador proactivo) (Cuevas y Marmolejo, 2016).

- ✓ Cultura: La cultura, en su sentido etnográfico, es ese todo complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre en tanto que es miembro de la sociedad Taylor 1871 (citado en Harris, 2011).

VI.VIII. Dimensiones Pre-establecidas

Dimensiones	Sub-dimensiones
	Experiencia de Bullying
	Roles en el bullying
	Frecuencia del acoso escolar
	Lugar o espacio del acoso escolar
	Consecuencias del bullying
Clima Escolar	Comunidad Escolar
	Convivencia Escolar
	Políticas o normas de convivencia
Mecanismos de acción	Observador activo
	Observador pasivo
	Observador proactivo
Cultura	Familia
	Medios de comunicación
	Violencia
	Comunicación

VI.IX. Criterios de rigor metodológico

- ✓ Confirmabilidad o reflexividad (Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica, 2012): En esta investigación se realizó la transcripción de las entrevistas de forma textual. Bajo este criterio se garantiza la veracidad de los resultados y para ello se utilizó las normas de Jefferson (Bassi, 2015). Por otro lado, la reflexividad permitió a la investigadora estar consciente de sus planteamientos y postura en la investigación para no interferir en los resultados.
- ✓ Transferibilidad o aplicabilidad: La transferibilidad es el grado en que los resultados obtenidos pueden replicarse en otras investigaciones en relación a los sujetos, situaciones y contextos investigados, esto depende en gran medida del nivel de detalle entregado por la investigadora (Vásquez et al., 2006). Este criterio se logró con la descripción exacta de los participantes y del contexto.
- ✓ Credibilidad o valor de la verdad: Este criterio se logra cuando los hallazgos son reconocidos como verdaderos por los sujetos participantes, por los informantes claves y por otros profesionales vinculados a la temática (Noreña et al., 2012). En la presente investigación, este criterio se logró confirmando cada respuesta con los/as participantes, es decir, se les consulto respecto a sus respuestas para verificar si lo entendido por la investigadora era correcto.

VI.X. Criterios Éticos.

- ✓ Consentimiento informado: Este criterio considera el derecho de los sujetos a decidir participar de la investigación como informantes y a su vez conocer sus derechos como sus responsabilidades dentro de la investigación (Noreña et al., 2012). En el caso de la presente investigación este criterio posee gran relevancia, puesto que los

informantes al ser menores de edad, de acuerdo a la Ley 19.221 del Estado de Chile, requieren autorización, por ello se envió una carta con el consentimiento informado a los padres (Solicitando la firma de la madre, del padre o tutor) para explicar las condiciones de la investigación, las consideraciones éticas y el resguardo de la identidad de los participantes con la finalidad de aprobar o no la participación de su hijo o hija (Anexo 3). Además, a los participantes se les hizo entrega del asentimiento para informar si aceptaban o rechazaban participar de la entrevista. (Anexo 4).

- ✓ La confidencialidad: Este criterio se encuentra ligado con el anterior se refiere a la seguridad y protección de la identidad de las personas que participaran en la investigación (Noreña *et al.*, 2012). De forma más específica, da cuenta del anonimato del entrevistado/a y de la privacidad de la información que es revelada por él o ella. Para ello, se utilizaron números para identificar a cada entrevistado/a. En cuanto a las grabaciones solo fueron utilizadas por la investigadora.
- ✓ Manejo de riesgos: La investigadora se compromete con las responsabilidades asumidas referente a la investigación. El segundo riesgo tiene relación con el manejo de la información obtenida. Para ello, se aclaró a los participantes que los resultados no les ocasionarían daño institucional, profesional o personal a su vez, para la investigadora queda claro que los resultados no pueden ser utilizados con fines distintos a los expuestos al comienzo (Noreña *et al.*, 2012).

VI.XI. Trabajo de Campo

La presente investigación comienza a formularse desde el año 2017, cuando surge en la investigadora el deseo de estudiar el bullying desde uno de sus principales participantes, los/as estudiantes y en específicos

aquellos/as que han cumplido el rol de observador/a, con la finalidad de comprender este fenómeno. Una de las razones por las cuales se escogió este tema posee relación con experiencias previas de la investigadora relacionadas al bullying en su etapa escolar.

En cuanto al acercamiento al establecimiento educacional, en el mes de octubre (2018) se llevó a cabo la primera reunión con la trabajadora social del Colegio El Faro para entregar información sobre la investigación, es decir, describir los participantes, los objetivos y el tiempo estimado en el cual se llevaría a cabo para que posteriormente ella informase al director del establecimiento educacional, cabe señalar que durante esta instancia se presentó el material que se aplicaría a los/as entrevistados/as, es decir, la pauta de entrevista, con la cual estuvieron de acuerdo sin realizar modificación alguna. Una vez realizada la coordinación la trabajadora social se pone en contacto con la investigadora para informar que el director accede a realizar la investigación.

Durante el mes de noviembre (2018) se llevó a cabo nueva coordinación para determinar la cantidad de adolescentes que poseen 13 años, una vez determinado el número exacto (22) se realizó entrega de los consentimientos informados a la trabajadora social, los cuales fueron enviados a los padres por medio de los estudiantes. Estos no fueron entregados en reunión de padres debido a la baja asistencia a estos eventos. Cabe señalar que esta fue una de las mayores dificultades, puesto que los/as adolescentes no entregaban los consentimientos a los padres, aun cuando se les hizo entrega en más de una ocasión. Luego de este periodo, se coordinaron días y horarios para que la investigadora realizara las entrevistas a los/as estudiantes que habían sido autorizados por los padres.

Durante las entrevistas se les informó a los/as adolescentes respecto a los objetivos de la investigación y se les hizo entrega del asentimiento, el

cual solicitaron que fuera leído por la investigadora, luego de resolver todas las dudas y aclarar el anonimato de su participación los estudiantes firmaron y accedieron a participar de la investigación. Cabe señalar que una de las participantes debió ser eliminada de la investigación debido a una experiencia de bullying que sufrió, la cual le impidió contestar las preguntas.

Una vez finalizadas las entrevistas durante el mes de diciembre se les hizo entrega de un diploma por participar en la investigación.

Respecto a los participantes, de acuerdo a lo señalado por la trabajadora social, poseen un perfil parecido destacándose entre sus compañeros por ser participativos y demostrar buena conducta. En total se trabajó con 7 participantes de séptimo y octavo básico.

VI.XII. Análisis de la Información

Se llevó a cabo un análisis de contenido, de acuerdo a lo que plantea Abela (2008), este análisis es una técnica de interpretación de textos, ya sean escritos o grabados, basada en la lectura (textual o visual) como instrumento de recogida de información, lectura que debe ser realizada siguiendo el método científico, es decir, debe ser sistemática, objetiva replicable y válida. A diferencia de otras técnicas, mezcla la interpretación con el análisis de datos, por ello fue seleccionada.

En primer lugar, se llevó a cabo la transcripción de entrevistas, luego se prepararan los datos para el análisis (revisar las transcripciones y audios), posteriormente se llevó a cabo la codificación de las unidades de análisis, luego se determinaron las categorías y la codificación de estas para dar paso a los hallazgos, en este caso se realizó a través de categorías (dimensiones) previamente establecidas en la entrevista cualitativa.

El plan de análisis se realizó con ayuda de CAQDAS (Computer-Aided Qualitative Data Analysis), es decir, software de análisis cualitativo de datos. Dentro de los tipos de software se encuentran los que permiten realizar análisis de contenido, dividir el texto en segmentos y que se les asigne un código, de esta forma se da continuación a la construcción teórica, para ello se utilizó el programa ATLAS-ti 8 (Caro y Díez, 2005).

VI.XIII. Diseminación y aplicabilidad de los resultados

En primer lugar para la diseminación de resultados, se expondrá la presente investigación ante el comité de evaluación de la Universidad de Concepción para optar al grado de Magister en Intervención Familiar. El estudio pretende ser un aporte para las futuras generaciones que estén interesadas en el ámbito escolar y en específico la intervención en bullying. Teniendo en cuenta el amplio campo laboral de los y las trabajadoras sociales y más aún el nicho que han logrado instalar en los establecimientos educacionales, debido a las diferentes dificultades que se presentan en el contexto actual, resulta necesario realizar este tipo de investigaciones en pro del aprendizaje y como una forma de exteriorizar las experiencias vividas por los/as entrevistados/as.

Posteriormente se hará entrega de un informe con los principales hallazgos al Director del establecimiento educacional, con la intención de canalizar los resultados obtenidos, los cuales podrán ser utilizados en beneficio de los estudiantes y quizás en un futuro replicar la investigación para contrastar la información obtenido. Cabe señalar que aun cuando el tema central es el bullying, también se abordan otras temáticas como el clima escolar, la relación entre estudiantes y profesores, visto desde la perspectiva de los propios estudiantes, aspectos que de una u otra forman contribuyen y forman parte de la convivencia escolar, lo cual es transcendental para establecer una ambiente cordial y de respeto en el establecimiento educacional.

El relato de los/as participantes es una fuente de información que permitirá a los profesionales del establecimiento educacional poner atención a ciertas áreas, que de acuerdo a los/as entrevistados/as no están cubiertas de forma adecuada. Si bien la presente investigación no pretende generalizar los resultados, se estima conveniente demostrar que cada experiencia es válida y merece ser escuchada sobre todo, si se tiene en cuenta que el colegio es una de las esferas más importantes en el desarrollo de niños, niñas y adolescentes y lo que en el acontece puede dejar marcas de por vida.

En último lugar se elaborara un artículo científico para presentar la investigación y sus principales hallazgos con la finalidad de contribuir al estado del arte de la temática.



VII. Plan de Análisis

Tabla 1. Malla temática de análisis

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIONES	CATEGORIAS
EXPERIENCIA BULLYING	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento termino bullying Tipos de Bullying Frecuencia Bullying Lugar o espacio en los cuales ocurre Bullying Consecuencias del Bullying en los tres roles (Víctima, victimario y observador) Experiencia de bullying con un cercano 	<ul style="list-style-type: none"> Descripción tipos de bullying Tipos de bullying más utilizados Relato de la experiencia Participación entrevistado/a Participación observadores/as Percepción de la experiencia relatada
MECANISMOS DE ACCIÓN OBSERVADORES/as	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de bullying como observador/a Descripción roles Rol Observador/a Influencia rol de observador/a en los casos presenciados Percepción de la experiencia como observador/a 	
CLIMA ESCOLAR	<ul style="list-style-type: none"> Ámbito relacional Conflictos en el colegio Reacción del curso frente a 	

		<ul style="list-style-type: none"> un conflicto Mecanismos de acción del colegio frente a un conflicto Comunidad Educativa y bullying Consecuencias del bullying en el clima escolar Formas de abordar el Bullying en el colegio Propuestas de los/as participantes para abordar el Bullying 	
ASPECTOS CULTURALES BULLYING	Y	<ul style="list-style-type: none"> Familia Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Reacción Familia ante el conflicto Familia y bullying.

Fuente: Elaboración propia a partir de dimensiones y sub-dimensiones en base a objetivos y elaborados desde el análisis con el programa Atlas. Ti.



VIII. Presentación de Resultados

Posterior a la recolección de información mediante la realización de entrevistas semi-estructuradas a estudiantes de séptimo y octavo básico del Colegio El Faro, se da inicio al análisis de contenido a través del apoyo del programa informático Atlas. Ti 8, dando origen a dimensiones y sub-dimensiones que se presentaran a continuación. En relación a los/as participantes, estos pertenecen a la comuna de Concepción, todos/as de la edad de 13 años. El grupo se encuentra compuesto por cinco mujeres y dos hombres, todos/as observadores/as de acoso escolar.

VIII.I. Experiencia de Bullying.

De acuerdo al relato de los/as entrevistados/as, el bullying es un fenómeno que se encuentra presente en el establecimiento educacional El Faro. Como interpretación de sus narraciones es posible identificar cierta conciencia respecto al fenómeno pero de manera superficial, es decir, no existe un real proceso reflexivo y de comprensión respecto a lo que involucra e implica este fenómeno en sus participantes directos e indirectos, situación que ocasiona que los/as entrevistados/as no se sepan situar dentro del fenómeno, por ello desconocen lo que pueden lograr con sus intervenciones.

A continuación se presentaran sub-dimensiones y sus respectivas categorías para comprender la dimensión Experiencia de bullying.

VIII.I.I. Reconocimiento termino Bullying.

Los/as entrevistados/as se encuentran familiarizados con el termino bullying, por ello lo reconocen y señalan algunas características de él como por ejemplo; la frecuencia con la cual ocurre, los tipos de bullying y la presencia de la víctima y el victimario. No obstante, en algunos casos la

definición entregada por los/as participantes puede ser confundida con violencia escolar debido a la falta de elementos fundamentales como la intensidad de este. Cabe señalar que dentro de las narraciones no se logró identificar la figura de observador/a, de ello se podría interpretar que dentro de la dinámica este rol no tendría trascendencia, al menos para los/as entrevistados.

E:::h que es algo que pasa muy frecuente, que no es como si pasa que hoy día te pegan... Eso no encuentro bullying para mí... Pero si es muy frecuente, para mí eso es bullying.

Entrevistado/a 3

Es como una forma de molestar, que puede tener muchas formas, verbalmente, físicamente o por computador y cosas así... Por redes sociales [...] Cuando molestan, así hartas veces.

Entrevistado/a 4

Es molestar a una persona, insultarla, pegarle todos los días ((Utiliza tono de voz apagado)).

Entrevistado/a 5

Según yo el bullying es a donde hay un grupo de chicos que se empiezan a burlar de los demás por ser diferentes, según yo y que se empiezan a molestar, hasta llegar a un punto donde llegan los golpes y a veces la víctima no se defiende ((Habla de forma rápida, casi nervioso/a)).

Entrevistado/a 6

Mm... No sé... El bullying es como burlarse de los demás, decir malas cosas, molestarlo, insultarlo, mm... Cosas así.

Entrevistado/a 7

VIII.I.II. Tipos de Bullying.

Se denotan dificultades al momento de identificar los tipos de bullying, debido a la falta de distinción de estas manifestaciones, englobando todas las agresiones en un solo término, es decir, bullying. Una vez profundizada la temática, logran identificar cuatro tipos; físico, psicológico, verbal y cyberbullying.

VIII.I.II.I. Descripción tipos de bullying.

En cuanto a los tipos de bullying que logran identificar, respecto al acoso físico, los/as participantes refieren que involucra patadas, manotazos, empujones, entre otros. En cuando al acoso psicológico, enfatizan en las consecuencias, es decir, para ellos es generar malestar en un compañero/a hasta el punto de hacerlo llorar; el cyberbullying tiene relación con enviar mensajes hirientes o formar grupos para molestar a una persona a través de redes sociales. En cuanto al acoso verbal se utilizan insultos, amenazas, garabatos y sobrenombres para disminuir a un compañero/a.

Para los/as estudiantes, los tipos de bullying no implican grados o intensidad en el daño, al contrario todos cumplirían el mismo objetivo, es decir, generar un efecto nocivo o negativo en la víctima pero de diferentes formas, mediante golpes, insultos u otro mecanismo. Esta visión habría impedido que al comienzo desconocieran las tipologías de las agresiones.

Que se empiecen a pelear o que se empiecen a gritar entre ellos [...] Que se empiecen a tirar las cosas de la persona a ellos mismos pa' que lo avergüence ((Se aprecia tristeza e incomodidad en sus palabras)).

Entrevistado/a 1

Eh (X) el verbal, por redes sociales, los golpes [...] Diciéndole apodos que no le gustan, diciéndole características de su físico.

Entrevistado/a 3

Verbalmente [...] Mm... Insultar °que es como casi verbal igual° >molestando pegando< [...] Quitarle las cosas y romperle las cosas.

Entrevistado/a 5

Eh... bullying físico... psicológico y virtual [...] Hay golpes y a donde siempre sale un herido [...] Y a donde hay puras... (x) Perdón pero hay puras groserías y hieren a su víctima como emocionalmente ((Se muestra inseguro/a)).

Entrevistado/a 6

VIII.I.II.II. Tipos de Bullying más utilizados.

Dentro de los tipos de bullying más utilizados por los/as estudiantes se aprecia una distinción entre los estudiantes del primer y segundo ciclo, entre estos últimos, se presenta con mayor frecuencia el acoso verbal. Una de las razones, por las cuales es utilizado responde a las consecuencias poco perceptibles, es decir, a diferencia de la agresión física el acoso verbal no deja huellas, marcas o moretones, a excepción del daño emocional que sobrelleva la víctima.

En cuanto al primer ciclo, se presentaría en mayor medida la agresión física. Una de las razones por las cuales utilizarían este tipo de acoso se debe a la impulsividad, a la falta de herramientas para resolver sus problemas o por imitación, es decir, los más chicos imitan el comportamiento agresivo de los más grandes.

De lo anterior se puede interpretar lo siguiente; los estudiantes presentan dificultades para identificar acciones de acoso escolar entre compañeros/as de curso, lo cual responde al significado que le otorgan, es decir, consideran los juegos violentos, los sobrenombres e insultos como

bromas. Además, para ellos/as es más significativa la relación que poseen con sus compañeros que el acto en sí, por ello resulta complejo denunciar las agresiones, a diferencia de lo que ocurre con compañeros/as de otros cursos, en esos casos son capaces de visualizar los comportamientos violentos.

Porque son el que menos se detecta, a veces... porque si tú le pegas a una persona va a quedar marcado entonces (en caso que quede 8.23) a ti te van a preguntar y tú no puedes... Algunos pueden mentir pero otros no pueden, entonces el verbal no se va a notar tanto que está pasando eso.

Entrevistado/a 3

El de físicamente [...] Porque digamos que como los niños del primer ciclo no saben arreglar sus problemas hablando y nos ven a nosotros y como nosotros somos impulsivos no se aguantan y se empiezan a pegar ((Habla con naturalidad respecto de la impulsividad de su curso)).

Entrevistado/a 6

VIII.I.III. Frecuencia del Bullying.

De acuerdo a los/as participantes, el acoso escolar se presentaría de forma escasa en el establecimiento educacional, no obstante hacen alusión a años anteriores, en los cuales habría ocurrido con mayor frecuencia, por lo tanto en la actualidad se presentarían incidentes aislados.

Llama la atención dentro de las narraciones la asociación que realizan los/as entrevistados/as, entre el bullying y la resolución de conflictos, para ellos/as el bullying nace de problemas no resueltos o de erróneas formas de resolverlos, por ello atribuyen la disminución de este fenómeno a la adquisición de nuevas herramientas para resolver conflictos, como el dialogo. Lo cual se vincula al desarrollo y crecimiento de los estudiantes, este fenómeno se presentaría en cursos más pequeños, por ello los/as participantes observan su disminución.

Mm... No es muy frecuente que digamos porque no se aburren tanto porque como ya estamos a fin de año ((Se muestra dubitativo en su respuesta)).

Entrevistado/a 1

E:::h... Casi nunca porque... Rara vez porque mis compañeras como que ya se arreglaron... ((Demuestra cierta inseguridad)) Como que ya no son ni amigas pero tan poco son así ((realiza gestos con las manos imitando conflicto)).

Entrevistado/a 4

E:::h... Ya no tanto pero... Hay uno que si molesta, uno (0.2 seg) que a veces se repite demasiadas veces sin que las profesoras... que hace que las profesoras no lo... No lo vean ((Se muestra incomodo/a al nombrar al compañero)).

Entrevistado/a 6

No sé... (x) Se dan... En la escuela... Se dan pocas veces, en general en la escuela pero en mi curso [...] No sé... Podía durar una semana sin decir nada y después empezaban todos los problemas ((Se muestra incomoda con la pregunta)).

Entrevistado/a 7

VIII.I.IV. Lugares o espacios en los cuales ocurre Bullying.

Los/as entrevistado/as, señalan que los lugares en los que se presenta el acoso escolar son: la sala de clases y el patio. En cuanto al patio, el espacio tiende a ser más amplio, por lo tanto existen bajas posibilidades de ser vistos por profesores/as, aun cuando se aplique la técnica de patio seguro, donde profesores/as y personal administrativo se turnan para supervisar a los/as estudiantes durante el recreo. Otro factor a tener en cuenta, responde a la posibilidad de encontrarse con otros cursos, aumentando las opciones de realizar bullying entre niños/as del primer y segundo ciclo.

Respecto a la sala, debido al espacio reducido los/as estudiantes tendrían mayor oportunidad de molestar. Además, estos aprovecharían los espacios donde el/a profesor/a se ausenta de la clase, para molestar a otros/as compañeros/as, es decir, buscarían oportunidades para no ser vistos.

De las narraciones, se obtiene un acercamiento respecto a la cultura del silencio, los/as participantes son plenamente conscientes de las agresiones que ocurren, sin embargo no las denuncian, aun cuando las acciones realizadas dañan a la víctima. Dentro de la cultura del silencio, no solo se avala el comportamiento agresivo, existe cierta connotación negativa hacia la denuncia, de hecho suele ser mal vista y en algunos casos puede considerarse una traición, factores a considerar al momento de comprender porque los estudiantes no delatan las situaciones observadas.

Eh... La mayoría en la sala [...] Porque como pasan materia y todo eso... Los que no les gusta estudiar se aburren harto [...] Cuando los profes salen a buscar algo aprovechan el momento.

Entrevistado/a 1

En el patio [...] Porque como que hay algunas profesoras y (0.2 seg.) hay una profesora de turno y como que está cuidando a todo el segundo ciclo y si ve algo va, pero quizás se le puede pasar igual.

Entrevistado/a 4

Si con... Con el primer ciclo en el patio [...] Porque no sé... porque de repente, uno, no sé uno de tercero le tiene mala a uno de cuarto porque le hizo algo y es el único lugar donde se pueden encontrar.

Entrevistado/a 6

Es que en la sala empiezan los conflictos pero en el patio son como más distantes [...] Porque la sala es chica y se ponen a pelear y están uno al

lado del otro y se escuchan todos los gritos y afuera no... Uno puede estar allá y el otro aquí y no pasa nada.

Entrevistado/a 7

VIII.I.V. Consecuencias del Bullying en sus tres roles (Víctima, victimario y observador).

Respecto a las consecuencias del acoso escolar en sus diferentes roles, los/as estudiantes logran reconocer en la víctima; depresión, ausentismo escolar y muerte. No obstante, en el rol de victimario identifican sentimientos de satisfacción y posibilidades de convertirse en víctima con el tiempo. Las consecuencias descritas reflejan la falta de manejo de información respecto a los efectos que genera el bullying en el agresor, dando a entender que es un punto que debe ser profundizado, ya que para que el acoso escolar sea realmente sea comprendido, es necesario contar con toda la información disponible, no solo aquella que habitualmente se conoce, como los efectos en la víctima.

En cuanto al rol de observador, los/as participantes refieren que puede experimentar sentimientos de culpa, en algunos casos. De lo anterior es posible interpretar que aparte del desconocimiento que existe respecto a las consecuencias de este rol, los/as estudiantes hablan desde sus experiencias como observadores/as en donde en más de una ocasión no intervinieron en la dinámica, generándoles una sensación de remordimiento, lo cual se relaciona con su postura indefinida dentro del fenómeno, es decir, se presenta esta realidad de intervenir en algunos casos y en otros no.

Se suicidan por lo que están pasando, cambian, se suicidan eh... Intentan mejorar porque se los están pidiendo no porque ellos quieren sino que, por eso [...] Básicamente nada porque ellos no se dan cuenta de lo que están

haciendo... Lo que le está pasando a la otra persona [...] Mm... Yo encuentro que ninguna... Solo miran y como que examinan o analizan la situación.

Entrevistado/a 3

↓ M... suicidarse yo creo o empezar a sentirse como aislado, empezar a como alejarse de todas las personas ((Se muestra afectado con las consecuencias de la víctima)) [...] No sé (0.4 seg.) como sentirse poderoso porque consiguió algo [...] Yo creo que algunos mal porque (x) porque no intentaron intervenir.

Entrevistado/a 4

Eh... En el agredido la depresión, porque hay veces en que no dice nada y caen en depresión. El agresor porque siempre tienen problemas en sus casas o con alguien más o tiene frustraciones que le pasaron acá, eh... Malos hábitos eh... (x) Que lo saquen del colegio no se [...] Y el observador que se sienta mal al no hacer nada.

Entrevistado/a 6

VIII.I.VI. Experiencia de Bullying con un cercano.

Cuando el acoso o agresión ocurre a un cercano, los/as estudiantes demuestran rabia y tristeza, pareciera ser que en esas circunstancias son capaces de empatizar con la víctima, sobre todo aquellos que en el pasado sufrieron acoso escolar.

VIII.I.VI.I. Relato de la experiencia.

De las narraciones es posible detectar que todos los/as entrevistados/as, poseen un cercano que ha experimentado bullying, algunos con más intensidad que otros y en diferentes contextos, es decir, no todos ocurrieron en el colegio, no obstante la dinámica es similar; uno o varios estudiantes agreden de forma física, psicológica y verbal a la víctima, logrando que esta se sienta intimidada, imposibilitando las opciones de denunciar los hechos.

Respecto a este último punto, los entrevistados demuestran cierta incomodidad y molestia, ya que muchos de ellos consideran que si la víctima les hubiese contado lo que ocurría, habrían desplegado acciones para ayudarlo/a.

En general para los/as entrevistados, las experiencias resultaron significativas, por el vínculo que presentaron con la víctima. Si bien estos son capaces de mostrar simpatía respecto a la situación, estos no logran realmente empatizar con la víctima, ya que la falta de comprensión respecto a la acción de no denunciar refleja que estos aun no logran comprender el miedo y la inseguridad que siente el/a agredido/a.

A mi primo, el año pasado le pasó, se cambió de colegio y en el otro colegio, ahí como que lo soltaron.

Entrevistado/a 1

Si una niña de acá del colegio la molestan [...] Mal... porque no me gustaría que me anduvieran diciendo eso.

Entrevistado/a 3

Cuando lo supe me hizo... me puse mal porque ella no me había dicho nada.

Entrevistado/a 6

VIII.I.VI.II. Participación Entrevistado/a.

De las experiencias de bullying ocurridas a un cercano, los/as estudiantes, reconocen realizar diversas acciones, que van, en su mayoría direccionadas a otorgar consejo a la persona que sufrió violencia, recomendaciones que sugieren que la víctima denuncie los hechos a un adulto, que puede ser del colegio o de su círculo familiar. Otras acciones implicaron la defensa y en algunos casos reconocen que no intervinieron en el acto por miedo a transformarse en víctimas.

Se percibe la necesidad de protección que surge de los/as entrevistados/as para con la víctima, lo cual se encuentra estrechamente vinculado a la relación de cercanía que presentan, a excepción del/a entrevistado/a que no intervino, quien prefirió la autoprotección.

En este punto, llama la atención el carácter que adquiere la vinculación entre personas, ya que los/as entrevistados/as que presentaron lazos más fuertes, fueron los que intervinieron en la dinámica en forma de defensa. Por lo tanto, fomentar relaciones saludables entre estudiantes, les permitirá establecer una posición dentro del fenómeno, enfocada en el bienestar de todos/as.

O sea... Yo alejaba a las niñas del niño ((Se muestra orgulloso en su actuar)).

Entrevistado/a 2

E:::h solamente la aconseje que fuera y le dijera a la tía o a su mamá porque o sino, si se quedaba callada iban a seguir y a seguir.

Entrevistado/a 3

Nada porque era chica.

Entrevistado/a 4

Hable con la persona y la quise consolar.

Entrevistado/a 5

No pude hacer nada porque ya... Como... Porque ya habían dicho a las profesoras pero no... Me sentí mal porque no me dijo antes ((Se muestra triste y molesta al recordar la situación)).

Entrevistado/a 6

Trataba de... De ayudarlo no más, como decirle que todo iba a estar bien que yo iba a apoyarla en todo, cosas así.

Entrevistado/a 7

VIII.I.VI.III. Participación Observadores.

Se identifican dos reacciones entre los/as observadores/as, activo y pasivo, en este ultimo los/as estudiantes no defienden a la víctima y tampoco apoyan al agresor, solo miran o ignoran la situación. En cuanto al observador activo, este apoya al agresor. Si bien se percibe molestia en cuando al comportamiento de los/as compañeros/as, también se distingue normalización, asumen que la razón para no intervenir se encuentra vinculada a las consecuencias que conlleva esa acción. Por lo tanto, la razón por la cual logran entender el accionar de los/as compañeros/as se vincula a experiencias propias como observadores, es decir, vivenciar experiencias similares permite al sujeto/a comprender la respuesta de otro/a sujeto/a frente a la misma situación.

O sea hay uno que lo conoce, que le cayó bien y empezó a jugar con el pero los demás no... Es uno no más, que lo conoce [...] No hacían nada ((Se expresa con tristeza y rabia)).

Entrevistado/a 1

Como que se acercan la molestan, a veces le tiran el pelo ((Se expresa de forma molesta)).

Entrevistado/a 3

Nada como que se asustaban y todo eso, me daba risa si porque como que todos miraban... se lo llevaban para a fuera y todos se ponían a mirar.

Entrevistado/a 4

No se algunos se quedaban callados, otros se reían, otros se metían a las peleas a:::, no sé a molestar.

Entrevistado/a 7

VIII.I.VI.IV. Percepción de la experiencia relatada.

De manera superficial, se puede señalar que los/as participantes perciben de forma negativa las experiencias relatadas, sin embargo es posible encontrar diferentes matices en sus narraciones, vinculado al lazo o relación que poseían con la víctima, es decir, aquellos que poseían un vínculo más cercano se mostraron más afectados con la situación. Por otro lado, en el caso de los/as participantes que intervinieron en la dinámica demuestran sentimientos positivos, hacia la acción y los efectos que produjo.

De lo anterior, se detecta cierta inconformidad con las acciones realizadas por la víctima y los/as observadores/as, no obstante se presenta una incongruencia en este punto, puesto que aun cuando consideran que esos roles pudieron realizar más acciones para terminar con el acoso, ellos/as al enfrentarse a una situación, en la mayoría de los casos no saben cómo actuar, por lo tanto resulta más evidente ver en otros las acciones que se deben realizar frente al acoso escolar, que cuando se está inmerso en el fenómeno.

Me da rabia, impotencia porque ¿cuál es el sentido de andar molestando a la gente? [...] No me hace sentir bien, porque es una amiga y la están molestando ((Se expresa de forma molesta)).

Entrevistado/a 3

Pena porque se ponían a llorar, igual como que me daban pena y me daban ganas de abrazarlo ((Aun cuando expresa sentimientos de pena se muestra indolente)).

Entrevistado/a 4

Me enojaba [...] Porque los que se metían en la pelea después decían que eran las amigas de ella y después si andan peleando o andan

molestándola... Me carga porque al final andan mintiendo ((Habla con intensidad de forma molesta)).

Entrevistado/a 7

VIII.II. Mecanismos de acción observadores/as.

Entre los mecanismos de acción se distinguen tres roles, es decir, observador/a activo, pasivo y proactivo. La motivación para desarrollar estos roles son; compasión y simpatía por la víctima y en algunos casos lograr empatizar con la situación; por otro lado inmadurez emocional, ya que más de alguno considera las agresiones una broma, sin tener en cuenta el dolor o humillación que vive la persona agredida.

De este apartado es posible interpretar que aun cuando los/as estudiantes reconocen aspectos negativos en la dinámica, como las consecuencias que deja en la víctima, estos presentan dificultades para aterrizar el fenómeno a sus realidades, es decir, por sus narraciones es evidente que han presenciados situaciones de acoso escolar, son conscientes de las acciones que realiza cada rol, pero aun así les cuesta identificarlas en sus compañeros/as. Este punto respondería a la naturalización del fenómeno dentro de la vida escolar y no solo dentro del establecimiento educacional al que asisten, sino que dentro del sistema escolar, ya que como se ha mencionado, algunas de las manifestaciones de bullying ocurrieron en otros colegios. Lo anterior se vincularía a la irregularidad de los mecanismos de acción, presentándose inconsistencia en sus acciones, deben ser factores muy específicos o razones personales para que los/as estudiantes realicen una intervención en la dinámica.

VIII.II.I. Experiencia de Bullying como Observador/a.

Las experiencias relatadas por los/as participantes, se desarrollaron en el patio del colegio, lugar donde los agresores atacaban a la víctima.

Dentro de las agresiones destacan la falta de justificación para cometer los actos y la indefensión de la víctima, quien en muchos casos se paralizó por miedo. Entre las agresiones utilizadas resalta; el acoso verbal, físico y psicológico.

En general las experiencias se presentan de forma similar, a excepción de un caso donde la acción desarrollada por el/a entrevistado/a fue diferente, las cuales serán profundizadas en los siguientes puntos. Si bien los entrevistados, escogieron situaciones en las cuales realizaron "lo esperado", dentro de sus propios discursos informan que en otras circunstancias no ejecutaron el mismo rol, por miedo a las consecuencias o por falta de interés. Por lo tanto, las experiencias seleccionadas no solo responden al interés de demostrar que hicieron lo correcto, en algún punto estas se convirtieron en hechos significativos, porque lograron conectar con la víctima y con la situación que estaba ocurriendo.

Se acercó una niña y la empezó a molestar a decir leseras. Que por ejemplo tú tienes... Le dijo... Tú tienes el pelo muy feo, tienes que operarte la nariz, tienes que ponerte silicona para que te arregles [...] Nada solamente estaba llorando, le dio pena [...] Criticándola por su físico más que nada.

Entrevistado/a 3

Mi compañero como era más grande, era más grande que yo y somos de segunda generación, éramos los más grandes y como que en ese momento los más grandes estaban ni ahí con los pequeños, estábamos jugando y ese niño empezó a molestar a un niño de tercero [...] Porque estaba aburrido y de repente se le cayó una polca y ese niño la tomó y le dijo ↑ oye porque no me pasai mi polca tal por cual, le dijo una grosería ((Habla de forma molesta)).

Entrevistado/a 6

Le pegan y el no hace nada o sea se enoja y todo pero no hace nada no... Es como que se deja [...] Lo muerden o le pegan y le dejan moretones y se ve horrible y yo le digo defiéndete, hace algo y me dice no pa' que ((Se muestra resignada con la situación de su amigo)).

Entrevistado/a 7

VIII.II.II. Descripción Roles.

En primer lugar, el rol de agresor/a fue descrito por los/as participantes, como una persona violenta, agresiva y en algún punto, una figura de respeto, características que contribuyeron en la continuidad del abuso. En cuanto al origen de este rol, señalan que proviene de problemas en el hogar o factores externos como el vecindario en el que viven, debido a elementos violentos que pudiesen presentarse. Los/as participantes asumen que los padres se encuentran involucrados en el origen del rol, porque por lo general los/as agresores/as llegan molestos, irritados, tristes, con muchos cambios de humor al colegio y evitan hablar de sus padres, por ello establecen una conexión entre ambos elementos, es decir, agresores/as y familia.

La víctima es descrita, como una persona tímida e inmadura, las razones por las cuales permite el acoso escolar, se deben a la pena y al miedo. En este rol surgen dos posturas entre los entrevistados; en primer lugar se encuentran aquellos/as que juzgan el comportamiento sumiso de la víctima, demostrando poca empatía con la situación y por otro lado, se encuentran quienes logran comprender su actitud. Las dos posturas responden a las experiencias de vida de los entrevistados/as y a las habilidades que posee cada uno para resolver un problema, presentándose menor empatía en aquellos/as estudiantes que tuvieron que desarrollar habilidades para resolver situaciones conflictivas.

Los/as observadores/as tienden a normalizar los actos violentos, asociándolos incluso a juegos o bromas, por ello en muchos casos respaldan la actitud de los/as agresores/as. En algunos casos se aprecia escasa sensibilidad ante la emocionalidad de compañeros/as, lo cual se aprecia en términos como “la llorona”, haciendo alusión a una niña que lloraba cuando la molestaban. De este rol se aprecia cierto individualismo, ya que observar actos violentos hacia una persona y evitar desplegar acciones para impedirlo, hablan de la falta de interés y sensibilidad hacia un/a otro/a que está sufriendo.

Lo empezaron a molestar y yo les dije que se callaran... para que no llorara pero seguían y seguían y empezó a llorar [...] Éramos todos de nuestro curso mejor dicho y yo era uno que lo empezaba a proteger para que no llorara [...] Un niño chico no más, que como no nos conoce miraba no más.

Entrevistado/a 1

Les pegaba patas, molestaba, era grosero ↓ y les pegaba a las profesoras [...] Eh... algunos se ponían a llorar, otros se iban o algunos igual le respondían [...] No es que ahí como éramos chicos no se metían y me daba como miedo igual porque era tremendo el niño ese [...] Le tenían miedo porque como era súper peleador y uno no se podía meter con él, no, ni siquiera se podían hacer bromas porque era al que teníamos que respetar. Bucha porque a lo mejor le pasaba algo en su casa... Tenía problemas, yo creo que sería por eso.

Entrevistado/a 4

Habían niños chicos pero lo veían y pasaban de eso porque no sabían cómo reaccionar a eso [...] Estaba enojado, había llegado de muy mal humor, demasiado, no sé qué le había pasado y no me interesaba sinceramente [...] No sé, uno porque yo creo que mi compañero tuvo problemas en su casa porque mayormente llegaba así todo rebelde enojado pero este día era especial porque estaba entre enojado y triste [...] Porque a él no le gusta hablar de sus padres.

Entrevistado/a 6

VIII.II.III. Rol Observador/a

Los roles asumidos en los relatos fueron; el observador/a proactivo y pasivo. Las acciones asumidas por el rol proactivo, consistieron en enfrentar al agresor, defender a la víctima y avisar a un profesor/a. En cuanto al observador/a pasivo, este evitó involucrarse en la dinámica. Las experiencias como observador/a y en particular las experiencias relatadas permitieron a los/as participantes adquirir confianza para poder intervenir en otras situaciones, debido a la sensación gratificante de defender a un compañero/a que estaba siendo agredido. Cabe señalar que se distinguen algunos sesgos culturales en las intervenciones, sin embargo estas serán abordadas más adelante.

El significado entregado a la experiencia de observador/a responde a la acción que desarrollaron, en el caso del observador/a pasivo, no demuestra mayor conciencia respecto al significado de su acción en el hecho observado, para ellos/as resulta más importante evitar el riesgo de involucrarse, privilegiando la autoprotección frente al riesgo de asumir las consecuencias de defender a la víctima. En cuanto al observador proactivo, no solo actúa con la intención de defender a la víctima, también visualizan ciertas ventajas en su acción, como la posibilidad de tener un respaldo si es que llegase a ser agredido. Llama la atención en este punto que a diferencia de las experiencias de bullying con un cercano, las razones para intervenir fueron distintas, como por ejemplo; simpatía, empatía, beneficio propio y en aquellos que no intervinieron; falta de interés y/o autoprotección, es decir, la carencia de lazos afectivos no es un condicionante para que los alumnos/as no intervengan en la dinámica.

Yo era uno que lo empezaba a proteger para que no llorara [...] Porque a mí me han hecho eso.

Entrevistado/a 1

Yo como estaba cerca en esos momentos me acerque y le dije ¿Qué te pasa? ¿Por qué lo molestai? Y él me dijo y ¿tú que te meti enana de...? y yo le dije yo me meto si quiero y le dije mira la profesora y él se dio vuelta, tomo al niño y me voy corriendo [...] No sé... sinceramente... porque en mi antiguo colegio a mí también me hacían bullying y como que me dio a recordar que ese niño era yo y me dio el impulso.

Entrevistado/a 6

No sé yo... Yo si lo veo en una pelea me meto y les digo que lo dejen tranquilo, que no le peguen, que no le hagan esto porque él no se lo merece... Él es tranquilo es buena onda, no se lo merece ¿porque le pega? [...] Yo sola empecé a agarrar ese... Como ese... Como esa costumbre de defender a las personas, bueno a las personas que yo quiero [...] Porque no lo sé... Supongo que de la escuela o de cualquier otra parte, no sé o de las demás series que veo donde veo dragon ball z.

Entrevistado/a 7

VIII.II.IV. Influencia del rol de observador/a en los casos presenciados.



Se presentan dos puntos de vista en la investigación, en primer lugar se considera que la intervención como observador/a no genera mayores cambios en la dinámica, porque los/as agresores/as mantienen la conducta, por lo tanto aun cuando se recurra al dialogo o se denuncien los hechos, el bullying continuara. Por otro lado, existe una postura más optimista respecto a la acción del observador/a, en la cual interrumpir el acoso permite que la víctima deje de sufrir. No obstante, en la última postura se detecta escaso proceso reflexivo, respecto a la intervención en la dinámica, ya que si bien la agresión se detiene en el momento, nada asegura que no vuelva a ocurrir.

Se interpreta de las respuestas, resignación en cuanto a la influencia que posee el rol de observador/a, situación que en muchos casos evita la intervención de los/as estudiantes en los hechos observados de acoso

escolar. Además, se percibe normalización respecto a los efectos de la intervención, debido al proceso mecánico y recurrente de la dinámica, es decir, se presenta la agresión algún alumno interrumpe, el acoso termina y después de un tiempo o días vuelve a ocurrir, por lo tanto faltan acciones efectivas para terminar con la dinámica.

No [...] Porque m... No sé, porque yo hablo con las personas y pregunto y hablo y discuto... No a los golpes claro pero... No sé cómo que un tiempo no hacen algo y después si y es como fome ((Habla de forma rendida)).

Entrevistado/a 7

Yo creo que si [...] Como que los separara, porque si yo no lo hubiera dicho a la profe quizás otra persona no le hubiera dicho eso.

Entrevistado/a 4

VIII.II.V. Percepción de la experiencia como observador/a.

En general la percepción de los/as entrevistados/as respecto a la situación observada es descrita como un hecho fuerte e importante. Presentándose diferentes interpretaciones, algunos entrevistados/as consideran que su intervención permitió que el bullying terminara, lo cual les generó confianza para intervenir en otros casos, sin embargo esto lo atribuyen a su accionar no al hecho en sí. Otros/as participantes consideran que la situación observada fue fuerte debido al impacto que les generó visualizar como agredían a compañeros y/o amistades sin razón y que además, quienes observaran la situación no prestasen ayuda, al contrario apoyaran al agresor o fingieran no saber lo que ocurría.

En cuanto a los mecanismos de acción, los estudiantes realizan diversas acciones destinadas, en algunos casos, a interrumpir la agresión y en otras a evitar el conflicto, sin embargo se aprecia dificultades para localizar su posición en el fenómeno, al igual que en el punto experiencia de bullying, como no existe reflexión respecto a la influencia que poseen

sus acciones en el fenómeno, los participantes reaccionan por razones particulares y eventuales, como simpatía con la víctima, pero en general no problematizan la dinámica, ellos aprenden a convivir con ella.

Fue muy importante porque ayude a una amiga... para mi ayudar a una amiga es muy importante.

Entrevistado/a 3

Como fuerte igual [...] Porque era como ver pegándole a otras personas por nada, eso ((Habla de forma impresionada)).

Entrevistado/a 4

Mal porque en la mayoría me sentía inmóvil y no podía hablar y cuando me... Podía mover el cuerpo, iba con el profesor y le decía [...] Como empecé a ganar en ese momento un poquito más de confianza.

Entrevistado/a 6

VIII.III. Clima Escolar.

Los/as entrevistados conciben el clima escolar como un ambiente protector, por ello en muchas ocasiones le atribuyen una perspectiva familiar, sobre todo al grupo (curso), sin embargo este ambiente presenta falencias en aspectos comunicacionales, entre padres, profesores/as, personal administrativo y estudiantes, ya que muchas de las situaciones conflictivas que se presentan no son informadas. Por otro lado, se detectan falencias en las técnicas de resolución de conflictos, demostrando en más de una ocasión poca eficacia en los resultados. Estos factores, si bien perjudican el clima escolar, no han sido trascendentales para alterar la percepción de los/as participantes, sin embargo deben ser trabajados. En cuanto al bullying, cumple un rol relacional dentro del clima escolar, es decir es una forma negativa de relacionarse, que genera efectos en todos aquellos que se encuentran a su alrededor, debido a esta característica

resulta difícil abordarlo, porque implicaría cambiar la forma de relacionarse de los/as estudiantes.

VIII.III.I. Ámbito Relacional.

Se percibe por parte de los/as entrevistados/as la intención de mostrar optimas relaciones entre estudiantes y profesores/as, sin embargo en sus discursos se observan algunos problemas. En cuanto a la relación entre estudiantes, los conflictos se generan por malos entendidos y comentarios mal intencionados, dando origen a discusiones y peleas, sin embargo para estos sería un hecho normal, ya que para muchos son peleas sin sentido, las cuales se arreglarían con el tiempo.

En general se percibe interés por evitar perjudicar a compañeros/as, por ello hacen alusión a conflictos que no tendrían mayor trascendencia, lo cual además, se ve reflejado en la incomodidad que genera la pregunta.

Hay uno que otro grupito que es como por ahí no más [...] Como muy manipuladores muy (x) como es la palabra (x) muy conflictivos muchos (X) muchas groserías a veces entre si [...] Muchos apodos que al menos a mí no me gustan ((Se muestra dubitativa en su respuesta)).

Entrevistado/a 3

Buena mi curso es unido y todo eso pero igual a veces hay conflictos y eso [...] M... (X) Peleas de forma verbal y eso ((Habla de forma insegura)).

Entrevistado/a 4

O sea todos nos llevamos bien pero algunos se tienen mala por cosas tontas.

Entrevistado/a 5

Así como así como chocante ((realiza señales con las manos)) [...] Porque por ejemplo... siendo yo... Yo soy... A ver (x) yo soy... Como decirlo... M... Adaptable dependiendo al grupo que me junto puedo cambiar mi personalidad, si quiero. En cambio los demás pueden... Son como... (x) Por

aquí están los pesados... por aquí están las creídas y ¡Buah! ((realiza gestos con las manos para señalar que chocan)).

Entrevistado/a 6

Al igual que en el punto anterior los/as participantes presentan intenciones por mostrar un buen ambiente relacional entre estudiantes y profesores/as, sin embargo al indagar un poco más fue posible identificar ciertos problemas comunicacionales en esta relación, en concreto los conflictos se sustentan en formas inadecuadas de responder por parte de ambos y ciertas características personales de los estudiantes como; ser desordenados, lo cual perjudicaría el desarrollo de la clase. Cabe señalar que los/as entrevistados/as son enfáticos en señalar la escasa ocurrencia de estos hechos.

Si bien al indagar fue posible conocer los conflictos que se presentaban, en general se aprecia nerviosismo respecto a este punto y al anterior, lo cual quizás responde al vínculo que establecen con la comunidad educativa y al sentimiento de sentirse parte, el cual sería traicionado si se perjudica a uno de sus miembros.

Más o menos... Porque empiezan a discutir o le responden a la profe o ahí lo van a anotar.

Entrevistado/a 1

Buena... O sea con una tía tuvimos un problema pero ya lo arreglamos [...] Es que, empezamos... Es que nunca tenemos clases así tranquilas pero ya lo arreglamos... Era un problema estúpido que como que la tía decía algo pero lo decía ↓ como de mala manera, pero ya lo arreglamos.

Entrevistado/a 4

Ah... Esa si es buena... Aunque haya sus altas y bajas... Si [...] Hay a veces muchas peleas entre los profesores y los alumnos porque como somos...

Somos muy... Muy... A veces somos muy irresponsables y contestamos de mala.

Entrevistado/a 6

VIII.III.II. Conflictos en el colegio.

Es posible afirmar la existencia de conflictos en el colegio, entre ellos; discusiones entre niños de diferentes cursos. Respecto a las formas de abordar estos conflictos, los estudiantes, presentan varias opciones, entre ellas; ignorarlos, intervenir cuando se trata de niños/as menores que ellos, ya que cuando se presenta en cursos mayores corren el riesgo de ser lastimados, sin embargo si es un amigo/a el/a que se encuentra en dificultades lo/a defenderán sin importar las consecuencias.

Cabe señalar que al hablar de conflictos, los/as entrevistados/as hacen referencia solo a problemas entre estudiantes, los cuales se originan por problemas comunicacionales. De sus respuestas se interpreta normalización ante estas situaciones y en cuanto a sus mecanismos de acción, estos responden a experiencias aprendidas por la observación y por razones personales cuando se trata de amistades.

Algunas veces sí... De otros cursos más o menos [...] Eh... Se empiezan como a empujar... A veces empiezan a gritar o se... Se empujan [...] La mayoría de lo que pienso es como para separarlos... [...] Para que no vaya a pasar nada malo pero a veces son de grande y no me quiero interponer ((Risa nerviosa)).

Entrevistado/a 1

Eh... (x) Peleas... Se dicen cosas [...] Depende de la persona que sea sino yo la defiendo y si me cae mal no ((Risa nerviosa)) [...] No... No, depende de cómo me lleve con ella... Si me llevo bien la defiendo pero sino igual le digo al profesor y eso [...] No sé, porque... Con una persona no más con la que reacciono así, con dos, con las que tengo lazos más fuertes, que son dos.

Entrevistado/a 4

M... A veces [...] No sé... Discusiones por un estudiante o por lo mismo porque alguien le pego a otra persona pero eso no más [...] Nada, me quedo impresionada.

Entrevistado/a 7

VIII.III.III. Reacción del curso frente al conflicto.

En este punto se presentan dos reacciones; cuando el conflicto es con estudiantes de otros cursos, ya sea menores o mayores estos se unen para defender al compañero que está en disputa, sin embargo cuando el problema es entre ellos, se separan formando bandos, es decir, los estudiantes deciden a cuál de los/as dos compañeros/as que está en conflicto escogen, por lo general el motivo de elección se basa en la amistad y solo unos pocos escogen de acuerdo a quien tiene la razón. Otros/as estudiantes demuestran menos interés en la elección de bandos, su reacción se centra en evitar conflictos, lo cual responde al tiempo que llevan en el curso, como se incorporaron años posteriores a la formación, no presentan el mismo vínculo que aquellos/as que iniciaron.

Del punto anterior se interpreta lo siguiente; la lealtad presentada entre compañeros/as es indispensable para enfrentar un conflicto, lo cual se observa en las respuestas de los/as entrevistados, quienes de inmediato no dudaron en señalar que defenderían incluso a aquel/a con quien no tienen una relación estrecha, solo por ser parte del curso. Lo cual llama la atención, de aquellos/as estudiantes que no sienten la misma afinidad por incorporarse de forma posterior al grupo, ya sea por repetir de curso o porque provenían de otros establecimientos educacionales.

Pero si es una de las personas que me cae mal, mal y vinieran de otro curso igual defendería a la que me cae mal porque es de mi curso po' na que ver ir defendiendo a alguien ajeno ((se muestra segura en sus palabras)).

Entrevistado/a 4

Mi curso es muy unido pero en ciertas cosas... O sea tan unido no pero todos se llevan bien, la mayoría mejor dicho. Bueno ellos se van por el lado que tiene la razón, no por el que es más... El que se cree superior al otro.

Entrevistado/a 5

La mayoría... Si la persona se queda callada, si es muy fuerte se queda callada y los demás lo descubren y se meten al tiro ((Se muestra segura en el apoyo que presta el curso)) [...] Porque se llevan ocho años en que estamos como todos juntos, ocho años y medio por lo menos y como que para ellos es una segunda familia y hay que defenderse y toda la cuestión.

Entrevistado/a 6

VIII.III.IV. Mecanismos de acción del colegio frente a un conflicto.

Respecto a las normas que posee el colegio para regular el comportamiento de los/as estudiantes, se presenta desconocimiento de ellas por parte de los/as participantes. Sin embargo, estos logran identificar mecanismos de acción para abordar situaciones conflictivas, entre ellas; castigar, dejar sin recreo, amonestación, suspender, dar aviso al apoderado, separar a los involucrados y hablar con ellos, las cuales son aplicadas por el personal administrativo del establecimiento educacional.

En general las percepciones de estas medidas tienden a ser dos, por un lado son consideradas poco efectivas, puesto que las amonestaciones y suspensiones no generan mayor cambio en el comportamiento de los/as estudiantes y por otro lado, cuando la medida aplicada es el dialogo existe una percepción más positiva respecto a los efectos que genera en los/as estudiantes.

Castigar, sin recreo, amonestaciones o suspender [...] Si porque lo suspenden, la mamá en la casa lo reta y le dice que no lo haga más.

Entrevistado/a 2

Mm... ¿Pero solamente como separarlos sin hablar con ellos? ¿Eso? No ayuda en nada pero separarlos y hablar seriamente junto con el papá, la mamá, la profesora y el niño ya es como más significativo pero que solamente los separen, no.

Entrevistado/a 7

Suspendidos y amonestación... ↓ Nada más [...] Obviamente no porque es un papel no más, no por un papel va a cambiar lo que tienen en la mente. Porque primero que nada para mí la suspensión es un regalo... Porque no tienes clases, solamente al inicio te llevas la reta de tu papá o de tu mamá y quizás te peguen pero los otros días no vas a hacer nada, vas a despertarte a la hora que quieres ↓ o algo así.

Entrevistado/a 3

°Nada° o sea amonestación... Suspensión nada más [...] Porque primero la suspensión es como un regalo y la amonestación le influye un poco pero no tanto porque capaz que le dé igual que le den una amonestación o no.

Entrevistado/a 5

VIII.III.V. Comunidad educativa y Bullying.

En general la comunidad educativa posee conocimiento sobre algunas situaciones de acoso escolar, de acuerdo a los entrevistados/as su falta de información se debe a la falta de denuncias, ya que la mayoría de los casos no son denunciados. Las medidas utilizadas para abordar estas situaciones, se centran en el dialogo, incorporando a padres, estudiantes y profesores/as. Cabe señalar que en algunas ocasiones utilizan amonestaciones o suspensión.

Del punto anterior, es posible interpretar cierta desconfianza respecto de las medidas utilizadas, ya que el dialogo es efectivo cuando todas las partes comprenden el mensaje y si el/a estudiante no es capaz de problematizar su conducta, no habrá cambios significativos. Respecto al conocimiento existente sobre situaciones de acoso escolar, se visualiza la

necesidad de generar instancias para que los estudiantes denuncien y trabajar la relación entre profesores/as y estudiantes para que estos tengan la confianza para informar los casos de acoso escolar.

Lo único que sé, es que escuchan las versiones y después los llaman a todos y si es muy grande el problema amonestación o suspensión [...] Porque como dije anteriormente un papel no va a cambiar la situación [...] Porque otros van a mentir otros van a decir la verdad y la tía no va saber a cuál de los dos creerle.

Entrevistado/a 3

O sea pueden que si porque quizás ellos miran y depende de si hay una pelea los detienen, los mandan a inspección para que no peleen y si ya es como sucesivamente le dicen a la tía valentina para que hable con ellos y todo eso [...] Lo disminuyen e intentan como (0.3) como hablar para solucionar el problema... Como que quieren solucionar el problema de alguna manera.

Entrevistado/a 4

Los separan y si no pueden llaman a las demás profesoras para que se los lleven [...] No, porque a la mayoría de los alumnos no les dicen nada sus padres no les dicen nada en la casa y a los profesores no los toman en cuenta... Dicen ah... Ya no lo volveré a hacer y la semana después va y pun pun pun ((Se expresa de forma molesta)).

Entrevistado/a 6

VIII.III.VI. Consecuencias del bullying en el clima escolar.

Las consecuencias del bullying en el clima escolar son; la imitación de conductas agresivas por parte de niños de menor edad y dañar la relación y vínculo entre estudiantes, con manifestaciones como la exclusión social.

Fenómenos como el acoso escolar, interfieren en una de las principales funciones de los establecimientos educacionales, la cual responde a la socialización. Sus consecuencias suelen ser devastadoras,

propiciando ambientes conflictivos y hostiles que no hacen más que incomodar a estudiantes, por ello es fundamental abordar este tipo de problemáticas, ya que su normalización perjudica el desarrollo normal de la vida estudiantil.

Si porque quizás cuando vean ese, como se dice ese... Que lo molestan o que le pegan los niños chicos pueden aprender eso y pueden empezar a molestar a sus compañeros.

Entrevistado/a 1

Porque los más chicos pueden ver y hacer lo mismo.

Entrevistado/a 2

Las personas se van absorbiendo, porque a lo mejor la que hace bullying es amigo del otro pero el otro no le cae bien y no le quiere hacer bullying pero como que extrae a esa persona.

Entrevistado/a 5

En la amistad [...] Porque no sé a ver, por ejemplo; a principio de año hay dos amigas que son inseparables y después empiezan a descubrir... Una empieza a descubrir cosas de la otra y la otra se enoja porque le dijeron tal y dijeron una mentira y después hacen un lio y a fin de año ya son enemigas completas.

Entrevistado/a 6

VIII.III.VII. Formas de abordar el bullying en el colegio.

En el colegio se realizan acciones preventivas para abordar el acoso escolar entre ellas; llevar a cabo dos o tres charlas al año para hablar de la temática. Respecto a las acciones interventivas, estas se centran en abordar las situaciones en orientación, con el fin de generar conciencia entre compañeros/as y resolver el problema.

En general los/as estudiantes consideran que es importante hablar de bullying y abordar las situaciones de las cuales se tiene conocimiento para

que los/as agresores/as logren empatizar con las víctimas y para que estas últimas aprendan a defenderse. De las respuestas de los/as entrevistados/as, se percibe preocupación respecto al fenómeno y los efectos que genera, por ello resulta importante entregar toda la información disponible de la temática.

Si, intentamos hablar sobre eso para detenerlo [...] Porque así sabemos lo que están... Lo que están haciendo y tratar de no hacerlo pa' que no se sientan mal las otras personas.

Entrevistado/a 1

Si creo que han hecho como una dos o tres charlas si no me equivoco [...] Deberían ser más porque eh (x) hay niños chicos acá también que quizás están viviendo eso y no saben cómo defenderse, entonces si hubiera una charla de cómo defenderse o como vivir esa situación, hubiera sido todo más fácil.

Entrevistado/a 3

Hacen charlas y cuando pasa algo en serio con el curso o con los demás cursos que involucren al curso eh... Las profesoras, la profesora jefe en nuestro caso, la profesora se quedan hablando, que porque hicieron eso etc. [...] Porque hay... A veces, hay muchas veces que los... Que hay niños que no saben que es el bullying y por las malas juntas empiezan a hacerlo pensando que es un juego.

Entrevistado/a 6

Porque las personas que no han madurado en ese sentido de saber las consecuencias del bullying podrían ver lo que realmente hace [...] Si, es que yo creo que todo el mundo sabe de lo que se trata el bullying y algunas consecuencias pero no saben la profundidad que tiene.

Entrevistado/a 7

VIII.III.VIII. Propuestas de los/as participantes para abordar el bullying.

Las propuestas de los/as participantes son; realizar más charlas, que estas sean realizadas por los propios estudiantes, informar a los padres, enseñar a los niños/as desde pequeños/as sobre bullying, aplicar castigos como ordenar, limpiar, trabajar. En general actividades que impliquen un proceso reflexivo o en su defecto realizar tareas poco deseables con la finalidad de que la conducta sea eliminada. Además, proponen realizar una campaña contra el bullying y llevar a cabo entrevistas como la realizada en la presente investigación, para obtener la opinión de los/as estudiantes.

Las estrategias descritas por los/as estudiantes, responden a la necesidad de encontrar una solución al problema, ya que para los/as entrevistados/as, este fenómeno continuara ocurriendo porque siempre habrá niños/as matones y víctimas a las cuales amedrentar, a menos que la forma de relacionarse cambie.

Enseñarle desde chico... porque desde chico se empiezan aprender las cosas.

Entrevistado/a 1

Una charla sobre el bullying, en las salas, a nosotros y si puedo entre todos.

Entrevistado/a 2

Castigos, menos expulsiones, que no sirven de nada básicamente [...] Eh ordenar, limpiar, trabajar, cosas así para que... Cosas que no le gustan para que no lo vuelvan hacer.

Entrevistado/a 3

Hacer como una campaña o algo así... Hacer una campaña contra el bullying y eso.

Entrevistado/a 4

Hacer más charlas seguidas.

Entrevistado/a 5

Mm... Podría ser como un video y hacer con los que quieran un video con todos los cursos del segundo ciclo y así hacer un video como del bullying.

Entrevistado/a 6

Hablar de esto así, en esta... Con estas entrevistas [...] Si dar a entender las verdaderas consecuencias y el gran peso que lleva hacer bullying y todo eso [...] Porque hay gente que no toma el peso de todo eso y hay gente que no sabe o hay gente que está sufriendo bullying o gente que hace bullying y no entiende y siente que, sabe que eso está mal pero lo siguen haciendo como dar a entender que no se hace.

Entrevistado/a 7

VIII.IV. Aspectos culturales y Bullying.

Se presenta una relación entre ciertos aspectos culturales y el bullying. Entre ellos destaca la familia y los medios de comunicación, en el caso de la familia se perciben algunos sesgos culturales en la forma de actuar de los entrevistados, ya que aun cuando señalaron hechos en los cuales defendieron a la víctima, en la mayoría de los casos no poseen la misma reacción, desarrollando el rol del observador/a pasivo/a, lo cual se condice con la recomendación entregada por la familia, es decir, evitar conflictos como el bullying con la finalidad de impedir consecuencias que los puedan dañar.

Respecto a los medios de comunicación, aun cuando en sus discursos los/as participantes señalan no recibir mayor influencia, si existen algunos factores que generarían un efecto en los/as entrevistados/as, los cuales se

observan en su forma de actuar y en la connotación que le entregan al fenómeno, hechos que dan paso a una discusión que resulta necesaria.

VIII.IV.I. Familia.

En este punto se aborda la familia desde tres perspectivas, en primer lugar se indaga sobre las reacciones que poseen cuando se enfrentan a un problema en el vecindario, estableciendo una relación con las sugerencias entregadas a los/as estudiantes cuando estos se enfrentan a una situación similar o conflictiva. Posteriormente se indaga sobre la temática bullying y las recomendaciones entregadas para enfrentarlo.

VIII.IV.I.I. Reacción Familia ante el conflicto.

Es posible distinguir reacciones similares entre la familia y los mecanismos de acción que ejecutan los/as jóvenes para enfrentar un conflicto. En el caso de la familia, cuando se presenta un problema en el vecindario, estas tienden a evitarlos por temor a las consecuencias, lo cual resulta coherente teniendo en cuenta los problemas de delincuencia a los cuales se ven enfrentados. No obstante, cuando ocurre una discusión entre vecinos, solo una fracción de los/as entrevistados/as refieren que sus familias se involucrarían y solo si se trata de amistades.

Lo anterior muestra señas de las sociedades que se están formando hoy en día, donde prima la individualidad por sobre la vida comunitaria, actitudes que sin intención o reflexión al respecto, están siendo transmitidos a las nuevas generaciones.

Si cuando pasan los borrachos, arman problemas [...] Se ponen ↓ a pelear [...] Eh... Eso de esconderme debajo de la cama y taparme la cabeza [...] Pa' protección.

Entrevistado/a 2

Eh (seguro 1.40) e:::h algunas que otra vez pasan algo obviamente, como en toda población pero es tranquilo [...] Si peleas o discusiones como en la... (x) Nosotros vivimos cerca de una plaza hay una pareja que vive peleando, vive peleando y son gritos, gritos, se escucha a veces en la casa [...] Eh (x) intentamos (x) mientras estén peleando intentar que nosotros no salgamos porque somos muy chicos para ver esas cosas.

Entrevistado/a 3

A veces van a ver eso... A veces van a ver pero no son violentos así de pegarse ni nada [...] No... van a ver si es más grave o no [...] Porque si es una pelea así estúpida para que, porque se van a meter [...] Eh... Que me quede tranquila, que no me va a pasar nada.

Entrevistado/a 4

VIII.IV.I.II. Familia y Bullying.

Se presentan dos perspectivas en este punto, en primer lugar se encuentra las familias que hablan sobre la temática y aquellas, en las cuales se ha convertido en un tema tabú, porque le ha ocurrido a más de un integrante del grupo familiar.

En cuanto a las recomendaciones entregadas, estas se basan en evitar ese tipo de conflictos y en caso de ocurrir, avisar a un adulto responsable del establecimiento educacional. Diferente situación ocurre con otras familias, donde las sugerencias son defenderse sin importar las consecuencias.

Es posible realizar una conexión entre las sugerencias entregadas y la falta de información que posee la familia sobre las situaciones de acoso escolar en el colegio, al vincular este fenómeno con la evitación se genera una predisposición a ocultar la información, al menos por parte de los/as estudiantes, lo cual resulta contraproducente, al igual que ignorar la problemática.

Que no escuche... si siguen aumentando la intensidad decirle a la profe.

Entrevistado/a 1

Eh que no se quedara callada... Que hablara con su mamá o con la tía o a la persona que le tenga confianza.

Entrevistado/a 3

Me dicen que sí que intente no meterme mucho porque después puedo terminar yo perjudicada/o... No quedarme mirando y no hacer nada sino como alejarse e intentar decirle a la profesora o alguien que esté cerca, un adulto.

Entrevistado/a 4

Eh no porque digamos que, mi mamá... Eh... A mis hermanos y a mí no nos gusta hablar de ese tema y mi mamá nos dice que nosotros, nos debemos defender en ese caso.

Entrevistado/a 6

Posteriormente se abordaron las sugerencias en caso de observar a un compañero/a sufriendo acoso escolar. Entre ellas destacan; avisar a un profesor/a o a algún adulto en el que confíen y al igual que en el punto anterior, la minoría de las familias sugieren a los/as participantes realizar acciones en defensa de la víctima.

De acuerdo a las narraciones de los entrevistados se aprecia desconocimiento por parte de las familias, respecto al rol del observador/a y las implicancias que conlleva evitar prestar apoyo a la víctima, si bien es comprensible el instinto protector que sustenta las sugerencias, es necesario recordar la importancia de establecer relaciones saludables en el colegio mediante el respeto y el buen trato, lo cual es responsabilidad de todas aquellas personas que conforman la comunidad educativa.

Eh... Intentar defender al que está siendo dañado.

Entrevistado/a 1

Ir a decirle a una tía o a una profesora porque la tía es la mejor ayuda en esas situaciones.

Entrevistado/a 3

Que primero, no me vaya con la persona que haga bullying sino que ayude a la otra persona, que la defienda, que no importa que me lo hagan a mi o no, que me quede con ella y que le avise a alguien.

Entrevistado/a 5

Ella dice... ↑ si no te pasa a ti pues no te metas.

Entrevistado/a 6

VIII.IV.II. Medios de Comunicación.

Respecto a los medios de comunicación y bullying, la información entregada es considerada escasa y poco influyente, es decir, aun cuando en más de una oportunidad se entrega un mensaje negativo, este no tendría efecto en la opinión de las personas. No obstante, en este punto entra en contradicción uno de los argumentos de los/as participantes, quien defiende a las víctimas porque un programa de televisión que visualiza promueve ese tipo de practicas. Este claro ejemplo muestra como los individuos reciben influencias, de las cuales en ocasiones no son conscientes.

Se presentan puntos interesantes respecto a los medios de comunicación. En primer lugar no se observa mayor profundización de la temática en los medios de comunicación disponibles, al menos para los/as participantes, quienes consideran que es importante hablar de acoso escolar para generar conciencia entre las personas, respecto a las consecuencias y el impacto que genera. No obstante, se debe tener en cuenta que gran parte de los/as participantes utiliza los medios de comunicación o al menos la televisión con fines recreacionales, por lo

tanto quizás por esa razón señalan escases en la información entregada respecto al fenómeno.

Porque en las noticias igual dicen que... algunos niños que han sufrido bullying se han suicidado.

Entrevistado/a 1

Por el bullying o sea que igual genera como consecuencias graves.

Entrevistado/a 2

Porque es lo primero que tú a veces pasas en el colegio... Porque... Las personas cambian es por el bullying no porque quieran sino porque eran chicos paso el bullying y le hicieron eso.

Entrevistado/a 3

Porque la mayoría de las escuelas se da el bullying, como una serpiente que se arrastra por las cañerías, sin ser detectada.

Entrevistado/a 6

Porque hay muchas personas suicidándose por el bullying, cortándose por el tema del bullying.

Entrevistado/a 7

IX. Contrastación Teórica – Empírica

A continuación se dará presentación a la contrastación de los resultados con el sustento teórico de la investigación, para ello se utilizara la teoría ecológica de Bronfenbrenner y la teoría del aprendizaje social de Bandura con la finalidad de dar a conocer las principales convergencias y divergencias de la investigación.

El colegio es la siguiente esfera de socialización entre los/as jóvenes, en él es posible establecer relaciones, afianzar lazos y poner a prueba los límites en cuanto al respeto por el otro (Gifre y Guitart, 2013). En la investigación es posible detectar diferentes formas de relacionarse entre los estudiantes y aun cuando el bullying es considerado un fenómeno circunstancial que ocurre dentro de los establecimientos educacionales, este también responde a una forma de relación con efectos muy dañinos, tales como; separar y aislar a los involucrados. Contrario a los objetivos del colegio, el cual como señalan los autores pretende establecer lazos entre sus integrantes. No obstante, cabe resaltar que es en este mismo escenario donde los vínculos adquieren un valor importante, en el sentido de que en más de una ocasión este vínculo permitió a los/as entrevistados/as dejar de lado el miedo e intervenir en la dinámica para defender a un/a amigo/a o ser querido/a. Por lo tanto, aun cuando se presenten conflictos es posible establecer relaciones positivas dentro del establecimiento educacional.

En relación al punto anterior, dentro de los mecanismos de acción que desarrollaron los/as entrevistados/as, se puede encontrar que en más de un caso las reacciones surgieron de experiencias anteriores, es decir, en el caso de los/as participantes que vivieron situaciones similares, defendieron a la víctima porque sintieron empatía con ella, lo cual se condice con lo planteado por la teoría ecológica, que señala que; más allá

de los intercambios individuales que realiza la persona, tiene mayor importancia las experiencias que obtiene el individuo de las interacciones y del proceso de socialización que lleva a cabo (Garreton, 2014). Por lo tanto, las experiencias vividas en este caso fueron un aporte para poder defender a la víctima y adquirir la confianza necesaria para intervenir en otros casos, de igual modo sucede con los/as entrevistados/as que actuaron de forma pasiva, en esos casos aprendieron que ignorar el problema reduce el riesgo de consecuencias.

Continuando con los mecanismos de acción frente al acoso escolar, Bandura señala que las personas no nacen con pautas de interacciones o reacciones, estas las aprenden a través de la interacción con otros (Morales, 2018). Bajo este supuesto las intervenciones de los estudiantes responden a estrategias aprendidas, por medio de diferentes factores, por un lado se encuentra la familia, donde las recomendaciones entregadas por este sistema se basan en evitar los conflictos, las cuales en más de una ocasión se vieron reflejadas en los mecanismos de acción ejecutados por los/as entrevistados/as. Otros estímulos presentes responden a influencias culturales, que sin ser percibidas influyen en el accionar de los/as jóvenes. Incluso en los casos donde los/as estudiantes no denunciaron, se percibe una conducta aprendida, ya que responde a un código de lealtad entre compañeros/as, que no es enseñado de forma directa pero que de todas formas condiciona el comportamiento de los/as estudiantes.

Entre los mecanismos de acción llevados a cabo por los entrevistados, según tipo de observador, se distinguen dos tipos; el observador proactivo y pasivo. Respecto a los primeros, su comportamiento proviene de visualizar a la víctima como una persona digna de ser ayudada, con el fin de favorecer las relaciones interpersonales (Cuevas y Marmolejo, 2016). De acuerdo a lo anterior, el observador ayudaría a la víctima con el fin de

intervenir en una situación que a su parecer es injusta, lo cual ocurrió en la gran mayoría de los casos narrados, ya que más de un/a entrevistado/a expresa haber sentido incomodidad con las situación presenciada debido a la violencia injustificada utilizada por el agresor, razón que los habría impulsado a actuar. Si bien la teoría se cumple en los casos narrados, es preciso señalar que los/as estudiantes presentan dificultades para aterrizar el fenómenos a sus realidades, es decir, resulta complejo identificarse como observadores y asumir que lo que ocurre es bullying, situación que les impide actuar en muchos casos, ya que catalogar a un compañero/a de agresor/a o víctima no es un proceso fácil, requiere de esfuerzo y determinación por parte de los/as estudiantes.

En cuanto a los observadores pasivos, Hazler (1996) señala que no actúan porque no saben cómo ayudar, porque tienen miedo a convertirse en víctimas y porque piensan que podrían hacer las cosas mal, perjudicando aún más a la víctima (Cuevas y Marmolejo, 2016). En el estudio, se presentaron dos razones para ejecutar ese rol, en primer lugar; miedo a las consecuencias y en segundo lugar la recomendación entregada por familiares, teniendo esta última mayor influencia. Por lo tanto, más allá de las inseguridades que pueda experimentar este rol en cuanto a su participación, existen otras razones que poseen mayor influencia.

Posteriormente en la investigación fue posible obtener el punto de vista de los/as participantes respecto al clima escolar y los diferentes elementos que lo componen, entre ellos; la relación entre estudiantes y profesores. En este punto existe una discrepancia entre lo planteado por los/as entrevistados y las acciones desplegadas ante una situación de acoso escolar, si bien una de las acciones consistía en avisar a los profesores/as, esta no fue la más utilizada, visibilizando un problema de comunicación entre estudiantes y profesores/as, lo cual tiene relevancia

de acuerdo a lo que señala la teoría ecológica respecto al mesosistema; La importancia del mesosistema radica en la eficacia de las interconexiones sociales entre los entornos (Briceño, 2017). En relación a lo planteado anteriormente, cuando la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa no es óptima, se presenta un escenario perfecto para que el bullying permanezca, convirtiéndose en uno de los factores principales de la problemática. La idea anterior, pretende identificar aspectos débiles que pueden ser trabajados, para resguardar y propiciar un clima escolar acorde a las necesidades de los/as estudiantes.

Siguiendo con el punto anterior otro elemento a tener en cuenta son las normas o estrategias para intervenir las situaciones conflictivas en el establecimiento educacional, en este apartado es posible ver como parte de la comunidad educativa (estudiantes y familia) no posee voz en un tema que de alguna u otra forma le concierne y afecta, lo cual se vincula al exosistema, el cual *"corresponde a uno o más entornos que no incluyen a la persona en desarrollo como participante activo, pero en los que se producen hechos que afectan, o se ven afectados por lo que ocurre en ese entorno"* (citado en Monreal y Guitart, 2013, p. 83). De acuerdo a los/as entrevistados/as estas medidas muchas veces no forman parte de la solución y tampoco contribuirían al problema simplemente no dan respuesta a la problemática, por ello consideran pertinente informar a la familia, ya que su participación activa aumentaría las posibilidades de que exista real comprensión del mensaje.

Otro elemento importante dentro de la investigación es la cultura, de ella se desprenden ideologías, valores, pautas de comportamiento, entre otros; que predominan en el medio en el que se desarrolla una persona (Briceño, 2017). Por ello, no solo se quiso abordar factores escolares que intervinieran en el bullying, puesto que al ser un problema social involucra aspectos como la familia, la comunidad, los medios de comunicación, que

de una u otra forma intervienen en la problemática. Respecto a la familia, entre los/as mismos/as entrevistados/as surgieron conjeturas, en cuanto a la relación que posee con el rol del victimario, en el sentido de que, problemas en el hogar como; peleas o agresiones pueden dar origen a este rol (García y Ascencio, 2015; Martínez, Musitu, Amador y Monreal, 2012), al igual que la comunidad, ya que el sector en el cual se desenvuelve una persona puede ser un factor a tener en cuenta cuando se habla del victimario (Arroyave, 2012), aspectos que escapan del dominio del/a estudiante pueden ser claves para el origen de esta práctica.

Otro autor expone ideas similares a las anteriores, Mendoza (2017) señala que existe una relación significativa entre las prácticas de crianza y el rol que desempeñan los/as estudiantes en situaciones de acoso escolar. Sin embargo, durante la investigación se indagó en la relación entre estudiantes y padres, en gran parte de los casos se presenta buena comunicación, lo cual se condice con lo planteado por el autor, ya que gran parte de los entrevistados, desarrolla el rol de observador proactivo, el cual puede estar relacionado a prácticas de crianza saludables.

En general la teoría respalda, la presencia de sesgos culturales en los individuos, es decir, el comportamiento que llevan a cabo los/as estudiantes recibe influencias de varios aspectos culturales, como la familia, las ideologías y valores que estas poseen. No obstante, es importante señalar que aun cuando, la familia parece ser un factor importante, es necesario profundizar en su rol, ya que las sugerencias por ella entregadas y la visión que tienen del bullying puede, en ocasiones, perjudicar la entrega de información por parte de los/as estudiantes.

Bandura señala que el hecho de ver a una persona, considerada como un modelo a seguir, realizando acciones agresivas, aumenta en los/as niños/as la probabilidad de copiar ese tipo de conductas (López y Guaimara, 2016). En el caso de un/a entrevistado/a, aun cuando se

aborda su experiencia como observador/a, manifiesta durante la entrevista, que en su antiguo colegio desarrollo el rol de victimario/a como técnica de defensa, puesto que la dinámica del curso y en general de los/as estudiantes funcionaba así, lo cual demuestra que aun cuando los/as individuos conocen los efectos de la violencia, no presentan mayores problemas en reproducir ese tipo de conductas con el objetivo de adaptarse y sobrevivir en un ambiente violento, por ello es importante informar las situaciones observadas para promover, entre los/as estudiantes otras formas de relación.

Para finalizar este apartado, se dará presentación a la **Contrastación Empírica**, para ello se contrastaran los resultados de la investigación con los hallazgos de las investigaciones presentadas en el marco empírico, en específico aquellas llevadas a cabo en Colombia, Chile y España.

En la investigación "El bullying como construcción social, más allá de las víctimas, los agresores y los testigos... La familia, los docentes y la sociedad (Sánchez, 2013), es posible observar como gran parte de los estudiantes otorgan un grado de importancia al reconocimiento de pares, lo cual en algunos casos impide que estos defiendan al agredido por temor a las consecuencias y a convertirse en víctimas, en el caso de la presente investigación ninguno de los/as entrevistados dio cuenta o hizo referencia a este hecho, pareciera ser que la deseabilidad social no forma parte de las razones que motivan a un estudiante a involucrarse en la dinámica, al menos entre los/as entrevistados/as del Colegio el Faro, no así el vínculo que establecen entre ellos, este pareciera influir de mayor forma en las intervenciones o denuncias que realizan los/as participantes.

Otro de los resultados de la investigación realizada en Colombia habla sobre las medidas utilizadas cuando se presenta un caso de acoso escolar, este tiende a ser muy parecida al método utilizado en el Colegio El Faro. Consiste en llevar a los/as involucrados/as a la oficina de dirección u otra

oficina para firmar una carta, en la cual se comprometen a no volver a cometer ese tipo de conductas. Además, hablan con el grupo (curso) para que los estudiantes entreguen su opinión respecto a los hechos acontecidos. Acciones similares a las que lleva a cabo el colegio El Faro, la diferencia es que los/as participantes no deben firmar una carta, pero si deben comprometerse a no volver a actuar de esa forma. En cuanto al curso, se habla sobre las situaciones de acoso escolar en orientación. Por lo tanto, la realidad Colombiana no se aleja tanto de la realidad del Colegio El Faro, respecto de las medidas llevadas a cabo posterior al acoso escolar.

La investigación denominada “El rol del observador: Experiencias y argumentos de la intimidación en el contexto escolar” (Gálvez, 2017) muestra la movilidad del rol del observador, las razones que motivaron a un estudiante a desarrollar este rol se relacionaron a las particularidades de cada individuo, es decir, sus experiencias, historias de vida, familias y recuerdos dan origen a su conducta, parecido a lo que ocurre con los/as entrevistados de la presente investigación, ya que muchos de ellos/as actuaban de acuerdo a sus propias experiencias de vida.

En la investigación Colombiana, uno de los/as entrevistados/as relata que pudo actuar como defensor de las víctimas gracias al curso, debido al apoyo que recibió de ellos, otro entrevistado cumplió el mismo rol, pero por razones distintas, este quería el apoyo y validación del curso, es decir, esperaba el respeto y reconocimiento de sus compañeros/as. En el caso de los/as participantes que desarrollaron el rol de observador/a proactivo en el Colegio El Faro, no esperaban el reconocimiento de sus compañeros, su interés por intervenir nació de la disconformidad con la situación que ocurría, de la empatía hacia la víctima y por sugerencias entregadas por agentes externos.

La siguiente investigación utilizada se denomina "Acoso escolar en las aulas Chilenas: Construcción de significados que otorgan los alumnos de séptimo de enseñanza básica, al acoso escolar entre pares en un colegio de la Comuna de las Condes" (Valenzuela, 2015). Los resultados de la investigación muestran ciertas características del agresor, este es reconocido como un ser estratégico, por ello realiza las agresiones cuando los profesores no se encuentran presentes además, suele ser respetado por todos y sabe que a través de la violencia obtiene beneficios. Características similares posee el/a agresor/a descrito por los/as estudiantes del Colegio El Faro, este actúa cuando los adultos no están presentes y en algunos casos el/a agresor/a posee tal dominio del curso, que nadie se atreve a enfrentarlo, ni siquiera a realizar bromas por miedo a su reacción.

Respectos a los/as profesores/as y en general los/as adultos/as que conforman la comunidad educativa, se observan discrepancias entre la forma de actuar en la investigación realizada en la comuna de las Condes y la presente investigación, ya que de acuerdo a los estudiantes de las Condes los profesores tienen conocimiento sobre las situaciones de acoso escolar que ocurren en el colegio, pero en su caso no actuarían debido a la normalización de la situación. En el caso del Colegio el Faro los/as participantes expresan que cuando los/as profesores/as tienen conocimiento sobre las situaciones intervienen y en esos casos las medidas son hablar con los involucrados y llamar a los apoderados, demostrando que existen diferencias entre los modos de actuar de ambas comunidades educativas.

Con respecto a las formas de acoso escolar, en ambas investigaciones los/as estudiantes son capaces de reconocer los tipos de acoso escolar existentes, entre ellos el acoso físico y psicológico. Sin embargo, en la investigación realizada en las Condes, marcan una diferenciación por sexo,

es decir, los niños llevarían a cabo el acoso físico y las niñas la agresión psicológica, contrario a lo que ocurre en el Colegio El Faro donde los participantes identifican al acoso verbal como el más utilizado independiente del sexo, de hecho atribuyen la utilización del acoso físico a los/as niños/as del primer ciclo debido a sus características personales como la impulsividad y falta de resolución de conflictos.

La última investigación utilizada es aquella denominada, "Opiniones y experiencias respecto al bullying: Estudio cualitativo en un Instituto de Educación Secundaria de la localidad de Albacete" (Pulido y Tarancón, 2018). Los resultados de la investigación demuestran que lo/as jóvenes poseen manejo sobre los términos que se vinculan al bullying como por ejemplo; roles, tipos, consecuencias, entre otros, al igual que en la presente investigación. Sin embargo, en España los/as participantes destacan la compañía del agresor, es decir, expresan que este nunca actúa solo, siempre está acompañado de un grupo que lo sustenta y remarcan que sin el grupo difícilmente podría llevar a cabo la agresión, diferente a lo planteado por los/as estudiantes entrevistados/as, ya que de acuerdo a ellos en más de un caso el acosador actuó solo.

A diferencia de las otras investigaciones presentadas, en España los/as estudiantes refieren que no tienen problemas para defender a un amigo cuando está siendo acosado, sin embargo se muestran inseguros cuando se trata de un desconocido, de igual forma ocurre en la presente investigación, puesto que los/as participantes no dudaron en señalar que defenderían a un amigo/a e incluso a alguien de su curso, debido al lazo que los une, no obstante más de un/a entrevistado/a refiere que no se involucraría si se trata de un desconocido.

En cuanto a los padres, los/as estudiantes en España expresan que sus padres les entregan recomendaciones relacionadas a la defensa en caso de que les ocurriera bullying además, les aconsejan hablar con un

profesor/a. Presentándose diferencias con las sugerencias entregadas a los/as estudiantes del colegio El Faro, ya que si bien los padres sugieren informar la situación a un profesor/a, estos además, les solicitan que eviten el acoso escolar o que lo ignoren para no tener problemas.

Pulido y Tarancón (2018) consultan a los chicos/as sobre las medidas que ellos/as establecerían para enfrentar el acoso escolar, al igual que en la presente investigación, de ellas se desprenden algunas similitudes, ambos encuentran que se debe incluir a los padres y que los/as profesores/as deben poner mayor atención. Sin embargo, destaca en la investigación Española que los/as entrevistados/as solicitan un agente externo, en específico un profesional especializado en la temática, que evalúe los casos detectados, diferente de las estrategias propuestas por los estudiantes del Colegio El Faro, quienes proponen actividades que involucren a los/as estudiantes como la realización de charlas, videos y campañas para generar conciencia entre los/as estudiantes y la comunidad educativa.

Finalmente es posible detectar algunas similitudes y diferencias entre las investigaciones presentadas, que responden a los distintos contextos en los cuales se encuentran inmersos. No obstante, existe consenso entre algunos elementos, como por ejemplo; los/as estudiantes son capaces de identificar el bullying, la mayoría ha experimentado situaciones relacionadas a la temática, distinguen los tipos de bullying, los roles y las consecuencias. Aun cuando reconocen aspectos negativos en esta práctica, se observan diferencias con respecto al modo de actuar, lo cual responde a las experiencias e historias de vida de cada participante, volviendo al fenómeno complejo e interesante de estudiar.

X. Posición de la Investigadora

La profesional encargada de la investigación es de profesión Trabajadora Social, por lo tanto la investigación y en general las interpretaciones responden a un carácter social. Respecto al ámbito metodológico es preciso señalar que las influencias cuantitativas que posee la investigadora, obtenidas de la escuela de Trabajo Social a la cual asistió, volvieron complejo el proceso de análisis de resultado, sobre todo sustentar la investigación desde la fenomenología. Aun teniendo en cuenta las dificultades que se presentaron, fue posible lograr el cumplimiento de objetivos de la investigación, después de mucha dedicación y arduo trabajo.

Respecto a la vida estudiantil de la investigadora y en específico la etapa escolar, es preciso señalar que experimento bullying a través de dos roles; observadora y víctima, en ese entonces era difícil comprender el origen de la práctica o la falta de insensibilidad en los/as agresores/as y observadores/as, quienes en algunas ocasiones demostraban simpatía. De esas experiencias surge el interés por investigar la temática y en específico el rol de observador/a, ya que en el caso de las víctimas resulta complejo indagar en sus vivencias debido a la doble victimización que se puede presentar.

Respecto a la neutralidad de la investigadora, esta pudiese ser relativa debido a la información entregada en el punto anterior, no obstante se llevó a cabo un proceso reflexivo y de mucho análisis, en el cual se determinó utilizar las experiencias de la investigadora a favor del estudio, las cuales fueron de gran ayuda al momento de realizar las entrevistas, es decir, durante el trabajo de campo. En este punto, haber compartido experiencias similares, evito posibles prejuicios contra la forma de actuar de los/as entrevistados, logrando un ambiente grato y de

comprensión en el cual los/as participantes se sintieron cómodos revelando sus vivencias, opiniones y puntos de vista, respecto a un fenómeno que tiende a ser complejo.

La realización de este estudio, permitió ampliar la mirada sobre el bullying, al punto de lograr comprender en cierta medida su origen además, de posicionar a la investigadora en todos los roles, entendiendo que más allá de la acción que realizan existen circunstancias, historias de vida, factores que influyen y determinan la conducta de los/as individuos, permitiéndole comprender además, los mecanismos de acción propios desarrollados durante la etapa escolar, los cuales surgieron de características personales y de experiencias anteriores. Fue un proceso enriquecedor que, más allá de generar culpa o buscar culpables permitió dar término a una etapa que no se encontraba resuelta.



XI. Conclusiones

Los resultados de la investigación permiten evidenciar la experiencia, el conocimiento y la percepción que poseen los estudiantes de séptimo básico del Colegio El Faro, respecto al fenómeno escolar bullying, mediante 4 elementos que dan el sustento a la investigación, ellos son: La experiencia de bullying, mecanismos de acción como observadores/as, clima escolar y aspectos culturales que inciden en la conducta de los/as observadores/as, indicadores que previamente fueron planteados como relevantes para este estudio.

A continuación se presentaran conclusiones de la investigación en base a los objetivos.

Objetivo N°1: *Describir la experiencia observada de acoso escolar que los estudiantes reportan.*

Entre los principales hallazgos de la investigación relacionados a este objetivo, se determina que los/as participantes reconocen el fenómeno, al punto de entregar características y describir algunos aspectos, sin embargo presentan dificultades para situar el fenómeno en el propio contexto escolar, es decir, aun cuando conocen los conceptos, no logran realizar una conexión entre el comportamiento que desarrollan compañeros/as y el fenómeno de estudio, por ello muchas veces no denuncian las situaciones que visualizan. Es necesario señalar que esta dificultad nace del vínculo que presentan con sus compañeros/as, es decir, denunciar significaría traicionar ese vínculo.

Sumado a lo anterior se encuentra la normalización de prácticas violentas en actividades recreacionales que realizan diariamente, en sus narraciones es posible verificar como relatan con normalidad juegos un tanto agresivos, que para ellos solo responden a una forma de expresión y

diversión, obviando que representan esos juegos para los/as demás involucrados/as. Autores como Musalem y Castro (2015) reafirman lo anterior señalando que aun cuando el bullying puede partir como una broma, este escapa de cualquier tipo de juego, ya que posee la intencionalidad del agresor de generar daño a la víctima.

De lo anterior se desprende que el bullying se ha convertido en una forma violenta de relacionarse, más que en hechos circunstanciales que deben ser eliminados. De acuerdo a la OPS, OSP Y OMS (2003) la violencia proviene de varios aspectos, entre ellos; factores individuales, colectivos, interpersonales, entre otros. Por lo tanto, teniendo en cuenta el carácter violento del bullying y el ámbito relacional que involucra, es necesario realizar un proceso de comprensión desde una perspectiva holística que involucre a la comunidad educativa y el contexto en el cual se desenvuelven, para desnaturalizar ese tipo de conductas en los/as estudiantes.

En general se percibe que los/as participantes han aprendido a lidiar con el bullying es su vida escolar, convirtiéndose incluso en un proceso mecánico del que en algunos casos no son conscientes, como por ejemplo; cuando tuvieron que describir los tipos de acoso que identificaban, estos no lo lograron en una primera instancia, posteriormente hubo que profundizar en la problemática para que realizaran una distinción entre las manifestaciones de acoso escolar que se presentaban entre los/as estudiantes, lo cual habla de una falta de problematización del fenómeno, aspectos que de una u otra forma contribuyen en su continuidad.

Un aspecto que posee relevancia en la investigación, se vincula a las experiencias narradas, en las cuales los/as participantes defendieron a la víctima por el vínculo que poseían, diferente de lo planteado por autores como Gálvez (2017), quien en su investigación demostró que uno de los

motivos por los cuales los/as estudiantes intervienen en la dinámica se relaciona a la deseabilidad social, es decir, el interés por demostrar habilidades o destrezas que fuesen llamativas para el curso con el objetivo de lograr la aceptación y validación de este. Lo cual demuestra que aun cuando el fenómeno es el mismo, el contexto y aspectos externos influyen en la forma de actuar de los/as estudiantes.

Para finalizar este objetivo, se determina que si bien los estudiantes le otorgan una connotación negativa al fenómeno de acuerdo al conocimiento que poseen sobre él, se observan diferentes matices que les permiten realizar diversas interpretaciones como consecuencia de sus experiencias, demostrando mayor sensibilidad y empatía en algunos casos, en específico aquellos donde los/as participantes vivieron experiencias similares. Por otro lado se observa mayor neutralidad a la hora de exponer relatos y opiniones en entrevistados/as que asumen el fenómeno como parte de la experiencia escolar. Lo anterior demuestra que el bullying es una realidad en el Colegio El Faro, presentándose una convivencia entre la consciencia que existe del fenómeno y la dificultad de denunciar y reconocer conductas agresivas en compañeros/as, dando paso a la cultura del silencio.

Objetivo N°2: *Describir los mecanismos de acción contra el acoso escolar, desde la experiencia y significado otorgado por observadores de bullying.*

En cuanto a los mecanismos de acción desarrollados por los/as participantes, la realidad es que de acuerdo a los relatos, estos desarrollaron dos roles, observador/a pasivo/a y proactivo/a, siendo este último el más recurrente en las narraciones. Las acciones desplegadas por este rol fueron; defender a la víctima, increpar al agresor y denunciar los hechos aun profesor/a. Las razones para llevar a cabo este rol responden al sentimiento de simpatía hacia la víctima, incomodidad con la situación

observada y un posible vínculo con la persona agredida. No obstante, se perciben otras intenciones como el interés de los participantes por demostrar que hicieron lo correcto, lo cual demuestra que, más allá de la experiencia y el motivo que impulso su accionar, estos se preocuparon de escoger situaciones en las que su forma de actuar no fuese cuestionada.

Respecto al rol pasivo, este no intervino en la dinámica, solo observo desde la distancia ignorado lo que ocurría a su alrededor. Las razones para ejecutar este rol son; temor a las consecuencias y falta de interés. La importancia de este rol radica en la cantidad de alumnos/as que lo ejecutan, es decir, de acuerdo a los/as entrevistados varios compañeros/as desempeñaron este rol porque la situación no les afectaba, demostrando individualidad en su accionar. Presentándose un doble discurso entre los/as estudiantes, quienes aseguran que el bullying es un fenómeno negativo pero sus efectos y consecuencias no son tan nocivos como para intervenir en la dinámica.

Otro rol dentro de la dinámica es el/a observador/a activo, es decir, aquel que ayuda y apoya al agresor. Si bien ninguno de los/as entrevistados refiere haber ejecutado ese rol, si se encontró presente en las experiencias de bullying, ya que una parte de los/as compañeros/as lo ejecutó frente a una situación de acoso escolar. En este punto es necesario tener en cuenta, el significado que le otorgan a la dinámica y más que a la dinámica a las acciones violentas, que muchas veces son consideradas un juego, de ello se desprende la reacción de los/as estudiantes, quienes tienden a reírse y avalar la conducta del agresor, sin embargo esta no es una justificación, esto habla de formas de relacionarse, que deben ser cambiadas.

Uno de los hallazgos de la investigación, relacionado a este objetivo responde al posicionamiento de los/as estudiantes dentro del fenómeno de investigación, es decir, estos aun no logran determinar cuál es su lugar en

la dinámica, así como tampoco vislumbran el poder que tienen sus acciones para impedir el bullying, por ello se observa inconsistencia en los mecanismos de acción desarrollados. Hazler (1996) (Citado en Cuevas y Marmolejo, 2016) señala que las razones, por las cuales los/as observadores/as no intervienen es porque tienen miedo a convertirse en víctimas y porque piensan que las podrían perjudicar, sin embargo en la presente investigación se presentaron otras razones como el individualismo, ya que en más de una ocasión los/as participantes aseguraron que la falta de intervención se debía al poco interés, es decir, como la situación no los afectaba o involucraba no consideraban necesario intervenir. Respecto al factor miedo, en los casos donde los estudiantes eran de cursos superiores, influyo en la conducta el temor a ser agredidos, sin embargo esta no es una constante, ya que no todos los casos son protagonizados por estudiantes de mayor edad.

En general el punto anterior demuestra que no existe un patrón que pueda definir la conducta que desarrollaran los estudiantes, son demasiados factores a tener en cuenta, más allá del conocimiento que tienen del fenómeno resulta relevante comprender como lo perciben e interpretan. En el caso de los/as entrevistados/as del colegio El Faro, el significado del bullying responde a una forma violenta de relacionarse, que puede ser interpretada como broma, por ello sus acciones no están dirigidas a intervenir, al menos en algunos casos, por lo tanto para intervenir este fenómeno es necesario contextualizar, es decir, comprender desde el punto de los/as estudiantes el significado que le otorgan, a través de los mecanismos de acción que despliegan, sus experiencias, su conocimiento previo, características personales, etc. Elementos que permitirán encontrar métodos y técnicas idóneas para abordarlo.

Objetivo N°3: *Indagar en el significado atribuido por estudiantes que han desempeñado el rol de observador, respecto al clima escolar en el Colegio El Faro.*

Para determinar qué significado le entregaban los/as estudiantes al clima escolar, fue necesario profundizar en varios aspectos, como el ámbito relacional, conflictos en el colegio, reacción del curso ante un conflicto, mecanismos de acción del colegio frente al bullying, comunidad educativa y bullying, entre otros. De la información obtenida se concluyó lo siguiente; el clima escolar es percibido por los estudiantes como un ambiente protector debido a las relaciones que en el establecen con sus compañeros/as a quienes consideran una familia por el tiempo que llevan juntos. No obstante, este ambiente posee problemas y conflictos entre diferentes sistemas, es decir, entre estudiantes, entre profesores y estudiantes, situaciones que tendrían su origen en la comunicación, lo cual perjudicaría el clima escolar. Lo anterior es reafirmado por autoras como Milicic y Arón (2017) quienes señalan que establecer una comunicación respetuosa entre profesores, alumnos y compañeros; desarrollar la capacidad de escucharse unos a otros y tener la capacidad de valorarse mutuamente, son fundamentales para disfrutar de un clima escolar adecuado.

Debido a la falta de comunicación se evidencian falencias en algunos aspectos, como por ejemplo; establecer instancias para que los/as estudiantes puedan denunciar los casos de acoso escolar de los cuales tienen conocimiento, ya que mediante el relato de los/as entrevistados/as fue posible identificar que no existe una instancia concreta en la cual puedan denunciar de forma anónima, puesto que aun cuando los casos son abordados en orientación, esta instancia no genera la confianza necesaria para que los estudiantes hablen.

En relación al punto anterior también surge en la investigación la importancia de la lealtad que sienten los/as entrevistados/as hacia compañeros/as y el colegio en general, de hecho se percibe una especie de incomodidad en estos cuando se habla de conflictos, demostrando inseguridad al momento de informar los problemas que se presentaban, lo cual responde a códigos presentes en los establecimientos educacionales que no son enseñados de forma directa, pero que de todas formas son entendidos por los/as estudiantes, al punto de condicionar en alguna medida su forma de actuar.

Otro punto a tener cuenta, se relaciona con la información entregada respecto al fenómeno, si bien se realizan charlas durante el año sobre la temática, pareciera ser que los/as estudiantes no prestan la atención necesaria o en su defecto los contenidos son repetitivos, ya que ninguno mencionó un aprendizaje relevante. Por lo tanto, se sugiere aprovechar esas instancias e incorporar a los/as estudiantes para obtener su atención, lo cual es reafirmado por los/as participantes quienes sugirieron realizar campañas, videos y charlas.

Otro aspecto a tener en cuenta en la investigación se encuentra relacionado a los mecanismos de acción que desarrolla el personal del establecimiento educacional frente a un caso de acoso escolar. De acuerdo a los/as estudiantes las medidas serían poco eficaces, ya que los/as agresores/as volverían a cometer las agresiones, sin embargo destacan como aspecto positivo el dialogo, es decir, consideran que esa técnica lograría su objetivo si es que el/a estudiantes logra comprender el mensaje, pero para ello es necesario incorporar a los padres, no solo desde el ámbito informativo sino desde una posición más activa. Llama la atención dentro de este apartado como los/as participantes eliminaron el carácter punitivo que muchas veces se le otorga al fenómeno y en particular a los/as agresores, para ellos las amonestaciones o

suspensiones no son relevantes para cambiar la conducta, por ello sus sugerencias se centran en el dialogo.

El punto anterior responde a las ideas concebidas respecto al origen del agresor, el cual tendría una vinculación con el grupo familiar. Estas suposiciones se basan en el estado anímico del agresor, ya que en varias ocasiones, estos llegaban al colegio presentando cambios de humor, entre ellos; molestia, mal humor, enojo, tristeza, emociones que canalizaban mediante las agresiones. De hecho asocian esa conducta a la acción de observar a los padres discutir o pelear, entienden que detrás de la acción hay un motivo que muchas veces escapa del manejo de los/as agresores/as. Lo cual es reafirmado por el autor Aparicio-Ordás (2015) quien señala que la violencia proviene del escaso control de las emociones, lo cual puede ser ejercitado, sin embargo requiere del trabajo de todos.

En conclusión respecto al clima escolar, los/as participantes lo perciben como un espacio de desarrollo en el cual es posible establecer lazos, amistades y vínculos perdurables, no obstante este espacio no es perfecto presenta algunas fallas como el bullying y los problemas comunicacionales que fortalecen su presencia, los cuales generan preocupación entre los/as entrevistados y en algunos casos resignación, por lo tanto son temas que deben ser abordados.

Objetivo N°4: *Indagar sesgos culturales que poseen los/as estudiantes que han desempeñado el rol de observador y que influyen en el significado que le atribuyen al acoso escolar.*

Es posible identificar dos sesgos culturales en la investigación; la familia y los medios de comunicación. En cuanto a la familia, se aborda en primera instancia desde el punto de vista comunitario, en el sentido de averiguar que reacciones llevan a cabo cuando se enfrentan a un conflicto

en el vecindario. En general las reacciones tienden a ser las mismas, es decir, evitar conflictos y en los casos considerados de alta gravedad o riesgo realizar denuncias a las entidades respectivas. Los mecanismos de acción utilizados responden al resguardo de los integrantes del grupo familiar, lo cual es comprensible en situaciones graves, no obstante la gran mayoría de las referencias apuntan a situaciones de delincuencia y vandalismo, solo unos pocos hablan sobre conflictos relacionales entre vecinos, pareciera ser que la vida en comunidad ya no forma parte de los/as entrevistados, hechos que de alguna u otra forman contribuyen al individualismo.

Posteriormente se indagó respecto a la familia y la temática bullying, en general se presentan dos posturas; familias abiertas a hablar sobre la temática y aquellas donde es un tema tabú, debido a historias familiares en las cuales integrantes del grupo lo vivieron. En este punto resulta necesario tener una visión crítica, ya que evitar hablar sobre un tema no lo elimina, por el contrario aumenta la sensación de miedo, perjudicando los canales de comunicación, es decir, cuando un fenómeno se vuelve tabú en el grupo familiar, las posibilidades de obtener nueva información sobre el son mínimas, por lo tanto si volviese a ocurrir un hecho de acoso escolar, tal vez el/a adolescente no tendría la confianza necesaria para revelar lo ocurrido, puesto que dentro del hogar no está la instancia o espacio para hablar sobre él.

Respecto a las familias que hablan sobre bullying, se presentan dos posturas en caso de sufrir bullying; la primera de ellas es ignorar, evitar y avisar a un/a profesor/a. La otra postura es defenderse sin importar las consecuencias. En cuanto a las recomendaciones entregadas por los padres, se aprecian similitudes en relación a las actitudes que ellos/as desarrollan cuando se enfrentan a un conflicto, llama la atención en estos casos, que ninguno sugiere intentar hablar con el agresor para determinar

el origen de la conducta, de hecho acciones como ignorar, resultan difíciles de llevar a cabo cuando hay un individuo que agrede y humilla, por lo tanto no es una sugerencia que genere tranquilidad en la víctima.

Por otro lado, respecto a las sugerencias en caso de observar una situación de acoso escolar, estas no varían con respecto al punto anterior, es decir, de igual manera se presentan dos formas de actuar, algunos/as opinan que se debe evitar el conflicto y dar aviso a un/a profesor/a mientras que otros/as sugieren defender a la víctima sin importar las consecuencias. Si bien los establecimientos educacionales cumplen un rol formativo, en ellos también se presenta un espacio para establecer relaciones, las cuales se deben forjar desde el respeto, no obstante cuando se presentan conflictos como el bullying, cuyo objetivo es dañar a una persona que forma parte de ese espacio, resulta individualista e incluso egoísta obviarlos. Por ello, se recomienda reforzar este punto con la familia, para que comprendan el lugar que ocupan los/as estudiantes dentro del establecimiento educacional y las responsabilidades que poseen como compañeros/as, las cuales están destinadas a resguardar su espacio.

El segundo sesgo cultural percibido fueron los medios de comunicación, de acuerdo a los/as entrevistados estos medios no generan mayor cambio o efecto en sus opiniones o acciones, sin embargo durante las entrevistas fue posible identificar algunas influencias en los mecanismos de acción por parte de quienes defendieron a la víctima, ya que los programas que visualizaban fomentaban ese tipo de prácticas. Por otro lado, respecto a los medios de comunicación, los/as entrevistados solo hicieron referencia a la televisión destacando información entregada sobre el fenómeno, como los casos que han terminado en suicidio, lo relevante de este último punto, es que una de las razones por la cual el bullying es considerado un fenómeno dañino socialmente, es por los casos

de suicidio, por lo tanto aun cuando los/as entrevistados plantean que este medio no genera un impacto en la gente, la realidad es que la difusión de esa información permite que las personas sean un poco más conscientes respecto al fenómeno y sus efectos.

De lo anterior se interpreta que en ocasiones los/as individuos no son conscientes de las influencias que reciben, pero que de alguna u otra forman causan un efecto en sus vidas. En el caso de un fenómeno tan complejo como el acoso escolar, los/as participantes consideran que debería existir mayor información para comprender la profundidad de este y el alcance que tiene, estas sugerencias nacen de la importancia que le otorgan al bullying, para ellos/as es necesario hablar del, porque consideran que socialmente no ha causado el impacto necesario.

Finalmente desde el punto de vista de la investigadora, la presente investigación permitió comprender, desde una mirada más amplia, el fenómeno del acoso escolar, entendiéndolo como una construcción social que refleja las formas violentas que tienen las personas de relacionarse, tanto en sus discursos como en sus acciones. Por ello resulta, interesante quizás más adelante abordar este fenómeno desde otras ciencias que pudiesen complementar esta visión.

Respecto a los/as estudiantes, surge preocupación sobre su participación en el fenómeno y como este tiende a ser resuelto y abordado por el mundo adulto desligando casi por completo su responsabilidad, asignándoles acciones específicas como compromisos para no volver a cometer la conducta, sin la oportunidad de que estos reflexionen sobre el comportamiento violento que desarrollaron y lo que ello implica para el resto de estudiantes, el clima escolar y para ellos/as.

Siguiendo la idea del colegio como una copia de la sociedad, es necesario que todos sus participantes asuman un rol que procure propiciar

un ambiente grato y de respeto y para ello es fundamental entregar responsabilidades, para que en un futuro los/as estudiantes sepan cuáles son sus funciones dentro del establecimiento educacional, las cuales van más allá de asistir y cumplir un horario, estas también se vinculan al ámbito relacional y al respeto por el otro. Lo cual además, debe ser reforzado por la familia, en su rol de formación debe considerar las formas que tienen sus hijos/as de relacionarse y si estas perjudican o no su inserción en la sociedad, un ejemplo claro de ello es el colegio, por lo tanto más allá de cuestionar las medidas establecidas, también es importantes realizar el trabajo de reflexionar sobre el origen de las conductas violentas o disruptivas dentro del establecimiento educacional, de esa forma el problema se podrá abordar de manera mas completa.



XII. Aportes al Trabajo Social en la Intervención Familiar

Para este apartado se abordara en primera instancia el rol que cumple el trabajador/a social en el establecimiento educacional, luego se vinculara con el bullying para posteriormente determinar de qué forma los/as observadores/as contribuyen en el proceso de intervención.

Dentro del ámbito académico, los trabajadores sociales cumplen funciones como; orientar, acompañar, ayudar y capacitar a los/as estudiantes durante el proceso de desarrollo y crecimiento. Además, de promover y facilitar cambios de situaciones que signifiquen un obstáculo para ese desarrollo (Rodríguez, 2015). Para ello, es necesario que los/as trabajadores/as sociales junto con otros profesionales y profesores/as intervengan a las familias con el objetivo de lograr un desarrollo integro en pro del bienestar de los niños/as.

En relación al párrafo anterior, las funciones del trabajador/a social, se centran en apoyar al/a estudiante durante el proceso de formación en el establecimiento educacional, diagnosticando fallas que alteran su participación dentro de ese entorno. Una de las fallas que se presentan, es el acoso escolar, el cual vuelve a los/as niños/as más tímidos y retraídos, afectando incluso su desempeño escolar. Por ello, ara intervenir esta problemática es necesario considerar el contexto escolar e incluir a la familia para lograr la efectividad del resultado.

Si bien las investigaciones que hablan sobre el rol del/a trabajador/a social en un fenómeno como el bullying son escasas, se encuentran autoras como Pegaza (1998) (citada en Rodríguez, 2015) que señala que la importancia del rol del profesional radica en velar por el bienestar de los/as niños/as mediante acciones como promover buenas relaciones con padres y familiares además, de observar que el niño/a sea aceptado/a ante los demás compañeros/as. Por lo tanto, en caso de abordar una

situación de acoso escolar, el profesional deberá realizar una investigación para recabar toda la información disponible con el objetivo de diseñar una estrategia de intervención que genere resultados positivos en la víctima. Por lo tanto, esta problemática sobrepasa la esfera educativa, dando a paso a una intervención más completa vinculada a la familia.

Una fuente de información enriquecedora para el proceso son los/as observadores/as, su información permitirá obtener una visión más clara sobre el conflicto, lo cual será útil para la intervención. Además, contar con el apoyo de ellos/as, permitirá a la víctima desarrollar una sensación de respaldo, es decir, comenzara a disminuir su inseguridad en el establecimiento educativo.

Los/as observadores/as son un aporte para la intervención familiar que se realiza en el colegio, porque son el nexo entre la institución (colegio) y el fenómeno, en este caso el acoso escolar, es decir, ellos/as son el medio a través del cual se puede obtener la información que falta para conocer lo que ocurre en la sala de clases o en el patio con la víctima y el victimario. Por ello, es necesario conocer la opinión y perspectiva que tienen del fenómeno y de los casos observados, para posteriormente generar conciencia sobre la profundidad de este, con el objetivo de que estos sepan qué lugar ocupan dentro de la dinámica y el poder que tienen sus acciones, de esa forma los factores que incidirán en su forma de actuar tendrán una base más profunda que la simpatía.

Para finalizar el/a trabajador/a social es el encargado de intervenir las situaciones problema que se presentan en el establecimiento educativo, debe encargarse de encontrar una solución y asegurar la igualdad entre los/as individuos (Rodríguez, 2015). Para ello debe considerar todas las aristas que forman parte de la problemática; padres, profesores y estudiantes con la finalidad de lograr una intervención integral con efectos positivos en los/as estudiantes.

XIII. Bibliografía

- Abela, J. (2008). Las técnicas de análisis de contenido: Una revisión actualizada. Granada (España). Universidad de Granada.
- Álvarez, D., Dobarro, A., Álvarez, L., Núñez, J. C., y Rodríguez, C. (2014). La violencia escolar en los centros de educación secundaria de Asturias desde la perspectiva del alumnado. *Educación XX1*, Vol. 17, N°2.
- Aparicio-Ordás, L. (2015). El origen de la violencia en las sociedades humanas: Violencia simbólica, violencia fundadora y violencia política. *Instituto Español de estudios Estratégicos*, Vol. 90, pp. 1-14.
- Arab, L., y Díaz, G. (2015). Impacto de las redes sociales e internet en la adolescencia: aspectos positivos y negativos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, Vol. 26, N° 1, pp. 7-13.
- Arango, A. (2014). El bullying y la relación entre los implicados (victimas, victimarios y espectadores). Tesis de Licenciatura para optar al grado de psicología, Universidad de la Sabana.
- Arroyave, P. (2012). Factores de vulnerabilidad y riesgo asociados al bullying. *Revista CES Psicología*, Vol. 5, N°1, pp.118-125.
- Azofra, A. (2017). Acoso escolar en Educación Primaria: KIVA y otros nuevos métodos de abordarlo. Tesis para optar al grado de Educación Primaria. Universidad de la Rioja, España.
- Bandura, A (1976). *Teoría del aprendizaje social*. Madrid, Editorial Espasa Calpe.
- Bassi, J. E. F. (2015). El código de transcripción de Gail Jefferson: adaptación para las ciencias sociales. Universidad de Chile; Universidad Andrés Bello, Chile.
- Briceño, A. V. (2017). Relación entre disfunción familiar y conductas de agresión entre pares: Colegio Municipal Nueve de Octubre. Tesis para optar al grado de Psicólogo. Universidad Central de Ecuador.
- Cardozo, G., Dubini, P., Fantino, I., Serra, M., y Ramallo, M. (2016). Bullying y cyberbullying en adolescentes escolarizados. In VIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en

Psicología, XXIII Jornadas de Investigación Décimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR.

- Caro, F. y Díez, E. (2005). Investigación cualitativa asistida por ordenador en economía de la empresa en: *Revista de Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 11, Nº 2, pp. 45-58.
- Castillo, L. (2011). El acoso escolar. De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, Vol. 4, Nº8. pp 415-428.
- Cerezo, F., Sánchez, C., Ruiz, C., y Areñe, J. J. (2015). Roles en bullying de adolescentes y preadolescentes, y su relación con el clima social y los estilos educativos parentales. *Revista de Psicodidáctica*, Vol. 20, Nº1.
- Cuevas, M., y Marmolejo, M. (2016). Observadores: un rol determinante en el acoso escolar. *Pensamiento Psicológico*, Vol. 14, Nº1, pp. 89-102.
- De Casas, P., Caldeiro, M., y Romero, L. (2018). La televisión como espejo de la realidad del «bullying». Percepciones de los adolescentes sobre el programa «Proyecto Bullying». *Aula abierta*, Vol.47, Nº2. pp. 193-202.
- Gairín, J., Armengol, C., y Silva, B. (2013). El bullying escolar. Consideraciones organizativas y estrategias para la intervención. *Educación XX1*, Vol. 16, Nº1, pp. 19-38.
- Galeano, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Fondo Editorial Universidad Eafit.
- Gálvez, J. P. (2017). *El rol observador: experiencias y argumentos de la intimidación en el contexto escolar*. Tesis para optar al grado de Psicólogo. Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia.
- Garaigordobil, M. (2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *Revista Internacional de Psicología y Terapia Psicológica*, Vol. 11, Nº2.

- Garaigordobil, M. (2017). Conducta antisocial: conexión con bullying/cyberbullying y estrategias de resolución de conflictos. *Psychosocial Intervention*, Vol. 26, N°1. pp. 47-54.
- García, M., y Ascencio, C. (2015). Bullying y violencia escolar; Diferentes similitudes, actores, consecuencias y origen. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, Vol. 17, N° 2. pp. 9-38.
- Garretón, P. (2014). Estado de la convivencia escolar, conflictividad y su forma de abordarla en establecimientos educacionales de alta vulnerabilidad social de la provincia de Concepción, Chile. Universidad de Córdoba, Servicio de Publicaciones.
- Garza, E. y Leyva, G. (2010). Tratado de Metodología de las Ciencias Sociales: Perspectivas actuales. Filosofía.
- Gifre, M. y Guitart, M. (2013). Consideraciones educativas de la perspectiva ecológica de Urie Bronferbrenner. Contextos educativos. *Revista de educación*, N° 15, pp. 79-92.
- Gómez, A. (2013). Bullying: el poder de la violencia. Una perspectiva cualitativa sobre acosadores y víctimas en escuelas primarias de Colima. *Revista mexicana de investigación educativa*, Vol. 18, N°58. pp. 839-870.
- González-Baltazar, A., y García, S. (2016). Cotidianidad y violencia en las escuelas primarias de la región otomí de temoaya: hacia un proyecto de interculturalidad para la paz y la convivencia escolar. *Revista Ra Ximhai*, Vol. 12, N°3. pp. 101-115.
- González, V., Mariaca J. y Arias J. (2014). Estudio exploratorio del Bullying en Medellín. *Pensando Psicología*. Vol. 10. N°15. pp. 17-25.
- Gripenberg, M., y Lizarte, E. (2012). El sistema educativo de Finlandia y su éxito en la prueba PISA. *Revista para profesores, educadores y formadores*, Vol. 3, pp. 14-24.
- Harris, M. (2011) "Antropología cultural", Madrid, Alianza Editorial.
- INJUV (2017). Sondeo N°5: Bullying en Establecimientos Educacionales. Ministerios de Desarrollo Social, Gobierno de Chile. Dirección de Estudios Sociales.

- Jiménez-Bautista, F. (2012). Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad. *Convergencia*, Vol. 19 N°58. pp. 13-52.
- JUNAEB (2018). Prioridades con IVE SINAE básica, media y comunal. www.junaeb.cl/wp-content/.../IVE-POR-RBD-BASICA-MEDIA-COMUNA-2018.xlsx
- López, V., Bilbao, M. D. L. Á., y Rodríguez, J. I. (2012). La sala de clases sí importa: incidencia del clima de aula sobre la percepción de intimidación y victimización entre escolares. *Universitas Psychologica*, Vol. 11, N°1.
- López, V., Carrasco, C., Morales, M., Ayala, Á., López, J., y Karmy, M. (2011). Individualizando la violencia escolar: Análisis de prácticas discursivas en una escuela municipal de la Región de Valparaíso. *Psykhé (Santiago)*, Vol. 20, N°2. pp. 7-23.
- López, G., y Guiamaro, Y. (2016). La escuela: espacio de encuentro y armonía o escenario de violencia. *Ixaya. Revista Universitaria de Desarrollo Social*, N°10, pp. 89-124.
- Lugones, M., y Ramírez, M. (2017). Bullying: aspectos históricos, culturales y sus consecuencias para la salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, Vol. 33, N°1, pp. 154-162.
- Mäkelä, T. y Catalán, B. (2018). Programa de convivencia y anti-acoso escolar KiVa: Impacto y reflexión. *Anales de la Fundación Canis Majoris*, Vol.2018, N°2.
- Martínez, B., Musitu, G., Amador, L., y Monreal, M. (2012). Estatus sociométrico y violencia escolar en adolescentes: implicaciones de la autoestima, la familia y la escuela. *Revista Latinoamericana de Psicología*, Vol. 44, N°2, pp. 55-66.
- Mendoza, B. (2017). Prácticas de crianza y acoso escolar: descripción en alumnado de educación básica. *Innovación educativa (México, DF)*, Vol. 17, N°74, pp. 125-141.
- Menéndez, M. (2013). Estudio de los roles en el acoso escolar: adopción de perspectivas e integración en el aula. Tesis Doctoral para optar al grado de Psicología evolutiva y educación, Universidad Complutense de Madrid. pp. 10-14.

- Milicic, N., y Arón, A. (2017). Climas sociales tóxicos y climas sociales nutritivos para el desarrollo personal en el contexto escolar. *Psykhe*, Vol. 9, N° 2, pp. 1-20.
- Ministerio de Educación (2011). Ley de Violencia Escolar. Biblioteca del Congreso Nacional.
<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030087>
- Ministerio de Educación (2018). Proyecto Educativo Colegio El Faro. Recuperado el 2017 de <http://www.fs.mineduc.cl/Archivos/infoescuelas/documentos/18223/ProyectoEducativo18223.pdf>
- Moratto, N., Cárdenas, N. y Berbesí, D. (2017). Clima escolar y funcionalidad familiar como factores asociados a la intimidación escolar en Antioquia, Colombia. *Pensamiento Psicológico*, Vol. 15, N°1. pp. 63-72.
- Musalem, B. y Castro, O. (2015). Qué se sabe de bullying. *Revista médica clínica las condes*, Vol. 26, N°1. pp. 14-23.
- Nicolini, C. (2015). Informe: El Análisis de Contenido como Técnica de Investigación. Utilización del software ATLAS.TI. Dirección de Estudios. Innovación Curricular y Desarrollo Docente. Universidad de Mejoramiento Docente.
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J., y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa.
- ONG Internacional Bullying Sin Fronteras (2018). Estadísticas de bullying en Chile. <https://bullyingsinfronteras.blogspot.com>.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, Vol. 35, N°1, pp. 227-232.
- OPS, OSP y OMS (2003). Informe mundial de violencia y de la salud 2003. Recuperado de http://www.paho.org/spanish/dd/pub/violencia_2003.htm
- Ortiz, G. (2015). La entrevista cualitativa. Técnicas de Investigación Cuantitativas y Cualitativas. Universidad de Alicante.

- Pérez, J., Astudillo, J., Varela, T., y Lecannelier, A. (2013). Evaluación de la efectividad del Programa Vínculos para la prevención e intervención del Bullying en Santiago de Chile. *Revista semestral de Asociación Brasileña de Psicología Escolar y Educacional*. Vol. 17, N° 1. pp. 163-172.
- Pulido, L. y Tarancón, P. (2018). Opiniones y experiencias respecto al bullying: estudio cualitativo en un Instituto de Educación Secundaria de la ciudad de Albacete. *ENSAYOS, Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, Vol. 33, N°2.
- Rodríguez, J. G. (2015). *El rendimiento escolar y la intervención del trabajo social*. Tesis para optar al grado de Licenciatura en Trabajo Social. Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Román, M. y Murillo, F. (2011). América Latina: Violencia entre estudiantes y desempeño escolar. *Revista CEPAL* N° 104. pp. 37-54.
- Romero, S. T., y Bravo, V. S. (2017). El bullying y las consecuencias emocionales en los victimarios. Tesis de Licenciatura.
- Ruíz, M. (2016). Manual de actividades dirigido a maestros de enseñanza media para contribuir a la disminución de la violencia escolar. Tesis para optar al grado de Master en Psicopedagogía, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Facultad de Ciencias Sociales. Departamento de Sociología.
- Ruiz, R., Riuró, M. y Tesouro, M. (2015) Estudio del bullying en el ciclo superior de primaria. Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España. *Educación XX1*, Vol. 18. N°1, pp. 345-368.
- Sánchez, C., y Cerezo, F. (2011). Estatus social de los sujetos implicados en bullying. Elementos para la mejora de la convivencia en el aula. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, Vol. 22. N°2.
- Sánchez C., y Cerezo F. (2010). Variables personales y sociales relacionadas con la dinámica bullying en escolares de Educación Primaria. *Revista Electrónica de Educación Psicoeducativa*. Vol. 8, N°22.
- Sánchez, P. (2013). El bullying como construcción social, más allá de las víctimas, los agresores y los testigos. La familia, los docentes y la

sociedad. Revista Latinoamericana de Estudios de Familia, N°2 Vol.15. pp. 222-247.

Santos, J., Cabral, A., Paiva, S. y Cavalcanti, A. (2014). Prevalência e Tipos de Bullying em Escolares Brasileiros de 13 a 17 anos. Revista de Salud Pública, Vol. 16, pp.173-183.

Uribe, A., Orcasita, L., y Aguillón G. (2012). Bullying, redes de apoyo social y funcionamiento familiar en adolescentes de una institución educativa de Santander, Colombia. Psychologia. Avances de la disciplina, Vol. 6. N°2.

Valenzuela, A. (2015). Acoso escolar en las aulas Chilenas "Construcción de significados que otorgan los alumnos de séptimo de enseñanza básica, al acoso escolar entre pares en un colegio de la comuna de las condes". Tesis para optar al grado de magister en educación con mención curriculum y comunidad educativa, Universidad de Chile.

Valles, M. (2002) Entrevistas Cualitativas, Cuadernos Metodológico No 32, Madrid: CIS.

Vargas, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior, Vol. 3, N°1, pp. 119-139.

Vásquez, M., Semenova, N., Cárdenas, N., y Berbesí, D. (2017). Clima escolar y funcionalidad familiar como factores asociados a la intimidación escolar en Antioquia, Colombia. Pensamiento psicológico, Vol. 15, N°1, pp. 63-72.

Vásquez M., Ferreira M., Mogollón A., Fernández M., Delgado M. y Vargas I. (2006). Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en Salud. Universitat Autònoma de Barcelona SERVEI de Publicacions Bellaterra.

XIV. Anexos

Anexo 1: Ficha control de calidad

Ficha de Control de Calidad	
N° Entrevistado:	
Fecha Entrevista:	
Lugar:	
Consentimiento Informado	Sí ____ No ____
Hora de Inicio	
Hora de Finalización	
Duración	
Ajustes a la pauta de entrevista:	
	
Observaciones:	

Anexo 2: Carta de presentación



Universidad de concepción
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Trabajo Social
Magister en Intervención Familiar

Estimado/a:

Dentro de la formación de postgrado del “Magister en Intervención Familiar” de la Universidad de Concepción, se considera la realización de una investigación para la obtención del grado.

En este marco, nuestra estudiante Daniela Esquivel Suazo, de profesión Trabajadora Social, se encuentra realizando la siguiente investigación: “Bullying: Comprensión del fenómeno desde los/as observadores/as”. Por ello, es de nuestro interés que la investigación se pueda desarrollar con estudiantes pertenecientes a su establecimiento educacional.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias del establecimiento educacional. De igual forma, se entregara a los apoderados un consentimiento informado donde se les explicará en que consiste el proyecto y la participación de sus hijos/as, además se hará entrega de un asentimiento para que los/as estudiantes expresen su deseo de participar o no en la investigación además, cabe señalar, que una vez terminado el proceso de análisis de datos, se entregara un informe con los principales resultados.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.

MARIA XIMENA MENDEZ GUZMAN
DIRECTORA
MAGISTER EN INTERVENCION FAMILIAR

CRISTIAN PABLO SEGURA CARRILLO
PROFESOR GUIA
MAGISTER EN INTERVENCION FAMILIAR

DANIELA ESQUIVEL SUAZO
TRABAJADORA SOCIA



Universidad de concepción
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Trabajo Social
Magister en Intervención Familiar

Anexo 3: Consentimiento informado para padres

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PADRES

Estimado Sr. /Sra.

Su hijo/a ha sido invitado a participar en la investigación titulada “Bullying: Comprensión del fenómeno desde los/as observadores/as”, presentada para optar al grado de Magister en Intervención Familiar, de la Universidad de Concepción, dirigido por Daniela Esquivel Suazo, Trabajadora Social.

Este es un formulario de consentimiento informado cuyo objetivo es entregar toda la información necesaria para que Ud. decida si desea o no participar en esta investigación. La investigadora Daniela Esquivel Suazo hablará con usted acerca de esta información y usted es libre de hacer preguntas en cualquier momento. Si usted está de acuerdo en que su hijo/a participe, se le pedirá que firme este formulario de consentimiento y se le dará una copia para que la guarde.

El propósito de este estudio es comprender la experiencia de bullying desde el significado que le atribuyen los/as observadores/as de acoso escolar.

Este estudio permitirá identificar las diferentes visiones o puntos de vista que presentan los estudiantes, respecto a una temática tan atingente como el acoso escolar.

La participación de su hijo/a es voluntaria, consistirá en participar de una entrevista. Se le pedirá que entregue su opinión respecto a la temática, la actividad durará una hora y media aproximadamente y se realizará en el establecimiento educacional.

El que Ud. decida que su hijo/a participe de este estudio no conlleva riesgos para su salud ni su persona debido a que solo se solicitara su opinión.

Si Usted no desea que su que su hijo/a participe no implicará sanción. Además, su hijo/a tiene el derecho a negarse a responder a preguntas concretas, también puede optar por retirarse de este estudio en cualquier momento y la información recogida hasta el momento será descartada y eliminada.

La participación de su hijo/a es totalmente confidencial, ni su nombre ni su RUT ni ningún tipo de información que pueda identificarla aparecerá en los registros del estudio, ya que se utilizarán códigos. El almacenamiento de los códigos estará a cargo del investigador responsable.

Su hijo/a no se beneficiará de participar en este estudio, sin embargo, la información que pueda obtenerse a partir de su participación será de utilidad para el desarrollo de la investigación.

El participar en este estudio no tiene costos para su hijo/a y no recibirá ningún pago por participar. Si Ud. desea, se le entregará un informe con los resultados obtenidos una vez finalizada la investigación, también se entregará al Director del establecimiento educacional.

Los resultados del estudio serán utilizados con fines científicos, se divulgarán en la Universidad y en el Establecimiento Educacional además, se crearán informes y artículos.

Una vez finalizada la investigación Usted podrá conocer los resultados, en el resumen que se entregará al establecimiento educacional. La información será almacenada en la institución y quedará bajo el resguardo del director/a.

Si tiene dudas o consultas respecto de la participación de su hijo/a en el estudio puede contactar a la investigadora responsable de este estudio, Daniela Esquivel Suazo de profesión Trabajadora Social, celular contacto: 9- 99925966, correo electrónico daniesquivel.20@gmail.com.

Si durante la investigación, Usted quiere realizar algún comentario o posee alguna preocupación relacionada con la conducción de la investigación o preguntas sobre sus derechos al participar en el estudio, puede dirigirse a la Directora del Magister de Intervención Familiar de la Universidad de Concepción, Ximena Méndez Guzmán, Fono: 41 - 2203984. email: ximenamendezguzman@gmail.com.

Quedando claro los objetivos del estudio, las garantías de confidencialidad y la aclaración de la información, acepto voluntariamente la participación de mi hijo/a en este estudio, firmo la autorización.

ACTA CONSENTIMIENTO PARA PADRES (FIRMA)

Yo,....., Rut:....., he leído y discutido la información anterior con la investigadora responsable del estudio y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. Puedo realizar preguntas en cualquier momento de la investigación.

He sido informado que se intenta averiguar por medio del estudio.

He sido informado de los distintos (procedimientos, actividades,) contemplados en la investigación y que me indiquen si alguno de ellos es distinto al que se utiliza habitualmente.

La participación de mi hijo/a en este estudio es voluntaria, podrá renunciar a participar en cualquier momento, sin causa y sin responsabilidad alguna. Esta decisión no afectará a mi hijo/a ni a la relación que tengo con el establecimiento educacional o con esta institución de ninguna otra forma.

Si durante el transcurso de la investigación, surge información relevante para continuar participando en el estudio, la investigadora deberá entregar esta información.

He sido informado/a de todos los riesgos, las molestias o los efectos secundarios que podrían producirse razonablemente como consecuencia de la investigación.

He sido informado/a y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos y/o educativos.

Si durante el transcurso de la investigación me surgen dudas respecto a la investigación o sobre mi participación en el estudio, puedo contactarme con la investigadora responsable, Daniela Esquivel Suazo, teléfono 9- 99925966, correo electrónico daniesquivel.20@gmail.com.

Tengo derecho a estar libre de presión para decidir mi participación en el estudio.

Finalizada la investigación tendré derecho a un documento con los principales hallazgos del estudio.

Acepto participar en este estudio de investigación titulado: "Bullying: Comprensión del fenómeno desde los/as observadores/as". Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma del padre o madre o
tutor

Fecha:

Rut

Dirección del Participante

Testigo N°1

Fecha:



Anexo 4: Asentimiento



Universidad de Concepción
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Trabajo Social
Magister en Intervención Familiar

Asentimiento Informado

Nombre de la investigación: **“Bullying: Comprensión del fenómeno desde los/as observadores/as”**.

Hola mi nombre es Daniela Esquivel Suazo, de profesión Trabajadora Social, actualmente me encuentro realizando una investigación para optar al grado de Magister en Intervención familiar, de la Universidad de Concepción y para ello solicito tu apoyo.

Tu participación en el estudio, consistiría en participar de una entrevista. El objetivo del estudio es “Comprender la experiencia de bullying desde el significado otorgado por los/as observadores/as de acoso escolar del Colegio El faro de la comuna de Concepción”. Por lo tanto, las preguntas estarían enfocadas en conocer tu opinión respecto al acoso escolar.

Tu participación es voluntaria, es decir, aun cuando tu mamá, tu papá o tu tutor te hayan autorizado, puedes decidir no hacerlo. También es importante que sepas que si en un momento dado ya no quieres continuar, no habrá ningún problema.

La información que nos entregues será confidencial, esto quiere decir, que no compartiremos tu identidad al momento de presentar los resultados, solo lo sabrá la investigadora.


Si aceptas participar, te pido que por favor escribas tu nombre, en la siguiente parte, de lo contrario devuelve esta hoja a tu profesor/a.


Acepto participar.


Nombre y firma de la persona que obtiene el asentimiento:

Anexo 5: Operacionalización categorías

Para obtener las preguntas que se llevaran a cabo en la entrevista, se realizó una tabla con las principales categorías de la investigación en base a los objetivos, entre ellas se encuentran; el bullying, el clima escolar, mecanismos de acción, tipos de bullying, medios de comunicación y cultura, posteriormente se realizó un proceso de operacionalización, el cual permitió a la investigadora focalizar la investigación para obtener las preguntas.

Categorías	Sub-categorías	Preguntas
<p>Bullying: Intimidación, hostigamiento y victimización que se presenta entre pares en las conductas escolares (Castillo, 2011:148).</p>	<p>Roles del Bullying</p> 	<p>¿Podrías describir el comportamiento que realizaban las personas que participaron del acoso escolar narrado?</p> <p>¿Cómo percibías a la víctima, victimario y observador?</p> <p>De acuerdo a lo observado ¿Por qué crees que asumieron o desarrollaron ese comportamiento?</p> <p>¿Crees que alguno de los roles ya sea, víctima, victimario u observador posee ventaja sobre los otros roles?</p> <p>¿Por qué?</p> <p>¿Y eso cómo te hace sentir?</p>
	<p>Experiencia de Bullying</p>	<p>¿Sabes que es el acoso escolar o comúnmente llamado bullying?</p> <p>¿Has presenciado alguna situación de acoso escolar?</p> <p>¿Podrías narrar una de las situaciones que presenciaste?</p> <p>¿Qué significado para ti ese hecho?</p>

		<p>¿Cómo te sentiste?</p> <p>¿De qué forma te afectó?</p> <p>¿Por qué crees que llama tu atención ese hecho?</p> <p>¿Recuerdas alguna situación o hecho de bullying en el que acosaran a alguien muy cercano a ti, como un amigo o familiar?</p> <p>¿Cómo te hizo sentir esa situación?</p> <p>¿Cómo actuaste?</p> <p>¿Por qué crees que actuaste de esa manera?</p> <p>¿Cómo percibiste que actuaban los demás compañeros/as de curso?</p> <p>¿Qué te generó su forma de actuar?</p> <p>¿Cómo te sentiste?</p>
	<p>Consecuencias del Bullying</p> 	<p>¿Cuáles crees que son las consecuencias que genera el bullying en sus diferentes actores y en el clima escolar?</p> <p>¿Crees que altera el clima escolar?</p> <p>¿De qué forma?</p> <p>¿Qué consecuencias crees que te podría generar el bullying? ¿Por qué piensas eso?</p>
	Frecuencia del acoso escolar	¿Qué tan repetitivas son las situaciones de acoso escolar en tu curso?
	Lugar o Espacio donde ocurre el acoso escolar	<p>¿En qué espacios o lugares se presentan?</p> <p>¿En cuál de esos espacios se</p>

		<p>presenta con mayor frecuencia el acoso escolar?</p> <p>¿Por qué crees que en ese o esos espacios se presenta con mayor frecuencia?</p> <p>¿Crees que el curso o el grupo se comportan de forma diferente en la sala de clases o en el patio cuando ocurre acoso escolar?</p> <p>¿En qué sentido?</p> <p>¿Qué cambia?</p>
<p>Clima escolar: Es la percepción de los alumnos y el profesor respecto de los aspectos del aula que influyen en la calidad de las relaciones y los aprendizajes (López <i>et al.</i>, 2012).</p>	<p>Comunidad Escolar</p> 	<p>¿Consideras que el grupo y el espacio en el cual te encontrabas hacían cambiar la dinámica y tu conducta como observador? Específica, por favor.</p> <p>Tus profesores, directivos, inspectores, etc... ¿Conocen sobre las situaciones de acoso escolar en el colegio?</p> <p>¿Cómo reaccionan ante esas situaciones?</p> <p>¿Por qué crees que reaccionan de esa forma?</p> <p>¿Crees que las acciones que realizan tus profesores, directivos, auxiliares y/o inspectores ayudan a disminuir el bullying? ¿Por qué?</p> <p>¿Qué crees que debería hacer el colegio para disminuir la violencia escolar o el acoso escolar? ¿Por qué crees eso?</p>

		¿Cómo ayudarías a disminuir el acoso escolar?
	Convivencia escolar	<p>¿Cómo es la relación entre estudiantes? Especifica.</p> <p>¿Cómo es la relación entre profesores y estudiantes? Especifica.</p> <p>¿Se presentan conflictos en el colegio?</p> <p>¿De qué tipo?</p> <p>¿Cómo reaccionas ante ellos?</p> <p>¿Por qué crees que reaccionas así?</p> <p>¿Cómo crees que reacciona tu curso frente a situaciones de acoso escolar?</p> <p>¿Por qué crees que reaccionan así?</p> <p>¿Crees que esa actitud influye en la forma que tú actúas?</p> <p>¿De qué forma?</p>
	Políticas o normas de convivencia	<p>¿Sabes cuáles son las normas de convivencia?</p> <p>¿Cuándo se presenta un conflicto en el colegio que hacen los profesores?</p> <p>¿Crees que ayudan a mejorar la convivencia escolar? ¿Por qué?</p> <p>¿De qué forma?</p>
<p>Tipos de bullying: Son formas de ejercer control sobre otro a través del poder y el acoso, entre</p>	Físico	<p>¿Qué tipos de acoso escolar conoces?</p> <p>Describe los tipos de acoso escolar que conoces.</p>
	Psicológico	
	Exclusión social	

<p>sus manifestaciones se encuentra físico verbal psicológico cyberbullying (Gómez, 2013).</p>	<p>Cyberbullying</p>	<p>¿Existe alguno que se presente con mayor frecuencia o intensidad? ¿Cuál? Y ¿Por qué crees que es más frecuente?</p>
<p>Mecanismos de acción: Desde los observadores los mecanismos de acción son tres, retroalimentar de forma positiva la conducta del agresor (Obs. Activo), ignorar la agresión sin tomar partido de la víctima o de los acosadores, su conducta permite el acoso escolar (Obs. Pasivo) y defender a la víctima buscando ayuda en pares o profesores para detener el acoso (Obs. proactivo) (Cuevas y Marmolejo, 2016).</p>	<p>Apoyar a la víctima</p>	<p>¿Cuál fue tu participación en el evento o situación que narraste? ¿Por qué crees que actuaste de esa forma? ¿Cómo te sentiste en tu rol de observador? ¿Cómo crees que influyo en el grupo tu forma de actuar? ¿Por qué crees eso? ¿Consideras que tu actitud de observador tuvo alguna influencia en los casos presenciados de acoso escolar? ¿De qué forma?</p>
	<p>Mirar</p>	
	<p>Apoyar al agresor</p>	
	<p>Ignorar.</p>	

<p>Cultura: La cultura... en su sentido etnográfico, es ese todo complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre en tanto que miembro de la sociedad Taylor (citado en Harris, 2011).</p>	Medios de comunicación	<p>¿Consideras que socialmente el bullying es un tema importante? ¿Por qué?</p> <p>¿Crees que en los medios de comunicación de habla del?</p> <p>¿Crees que lo que se habla o muestra del acoso escolar tiene alguna influencia en la forma que lo percibe la gente? ¿Por qué?</p>
	Familia	<p>¿Cómo reacciona tu familia ante los conflictos que se presentan en el lugar dónde vives?</p> <p>¿Qué te aconseja tu familia ante esas situaciones?</p> <p>¿Por qué crees que te aconsejan eso?</p> <p>¿Cuál es tu opinión al respecto?</p> <p>¿Cómo te hace sentir?</p> <p>¿Qué te recomienda tu familia en caso de observar una situación de acoso escolar?</p> <p>¿Por qué crees que te recomiendan eso?</p>
	Violencia	<p>¿Cómo es el sector dónde vives?</p> <p>¿Existen problemas de violencia?</p> <p>¿Has visto conflictos dónde vives?</p> <p>¿Cómo reacciona la gente ante esos conflictos?</p> <p>¿Cómo reaccionas ante esos conflictos?</p>



Anexo 6: Pauta de entrevista

Pauta Entrevista semi-estructurada: Comprensión del bullying desde los/as observadores/as.

Hola... mi nombre es Daniela Esquivel, soy la encargada de realizar esta investigación... ¿Sabes más o menos de que trata?... bien la idea es la siguiente; realizare algunas preguntas sobre el acoso escolar basadas en tu conocimiento y experiencia. Si hay alguna pregunta que no entiendas me lo dices ¿de acuerdo?

Primero me gustaría saber un poco más de ti ¿Qué actividades te gusta realizar?

Me gustaría saber del lugar donde vives ¿Dónde es?... ¿Cómo es el sector?... ¿Existen problemas de violencia ahí? Quiero decir... ¿has visto conflictos, peleas o discusiones dónde vives?... ¿Cómo reacciona la gente ante esos conflictos?... ¿Cómo reaccionas ante esos conflictos? Y... ¿Cómo reacciona tu familia? Por lo general, tu familia... ¿Qué te aconseja ante esas situaciones?... ¿Por qué crees que te aconsejan eso? Y tú... ¿Qué opinas de eso?... ¿Cómo te hacen sentir sus sugerencias?

Bueno, en cuanto a tu colegio ¿Cómo es la relación entre los estudiantes? Háblame un poco más de ello. Y... ¿Cómo es la relación entre profesores y estudiantes? Especifica un poco más.

Por lo general ¿se presentan conflictos en el colegio?... ¿De qué tipo?... ¿Cómo reaccionas ante ellos?... ¿Por qué crees que reaccionas así?

Bueno uno de los conflictos que se pueden presentar en el colegio, es el acoso escolar ¿Sabes que es el acoso escolar o comúnmente llamado bullying?... ¿Qué tipos de acoso escolar conoces? Me gustaría que describieras los tipos de acoso escolar que conoces... ¿Existe alguno que se presente con mayor frecuencia o intensidad?... ¿Cuál? y ¿Por qué crees que es más frecuente?

En general... ¿Qué tan repetitivas son las situaciones de acoso escolar en tu curso?... ¿En qué espacios o lugares se presentan?... ¿En cuál de esos espacios se presenta el acoso escolar con mayor frecuencia?... ¿Por qué crees que en ese o esos espacios se presenta con mayor frecuencia?

Ahora me gustaría profundizar un poco más en tus amistades... ¿Tienes amigos?... ¿Son de tu colegio o del lugar dónde vives?... ¿Cuántos amigos tienes?... ¿Qué actividades te gusta realizar con ellos/as?

¿Recuerdas alguna situación o hecho de bullying en el que acosaran a alguien muy cercano a ti, como un amigo o familiar?... ¿Cómo te hizo sentir esa situación?... ¿Cómo actuaste?... ¿Por qué crees que actuaste de esa manera?... ¿Cómo percibiste que actuaban los demás compañeros/as de curso?... ¿Qué te paso con su forma de actuar?... ¿Cómo te sentiste?

En relación a tu experiencia... ¿Has presenciado alguna situación de acoso escolar?... ¿Podrías narrar una de las situaciones que presenciaste?... ¿Podrías describir el comportamiento que realizaban las personas que participaron de esa situación? Es decir, ¿Qué ocurrió en esa situación? ¿Quién agredió a quién? ¿Quiénes eran? ¿Había compañeros/as? ¿Qué hacían? ¿Hablaban, miraban, intercedían?

De acuerdo a lo que observaste... ¿Por qué crees que asumieron o desarrollaron ese comportamiento? ¿Crees que alguno de los que participaron de la situación de acoso estaba en ventaja o desventaja? ¿Por qué? ¿Y eso cómo te hace sentir?

En cuanto a ti... ¿Cuál fue tu participación en el evento o situación que narraste?... ¿Por qué crees que actuaste de esa forma?... ¿Cómo te sentiste?... ¿Cómo crees que influyo en el grupo que tu solo miraras?... ¿Por qué crees eso?

Considerando los/as compañeros/as que estaban cuando ocurrió el episodio de acoso escolar y el espacio donde ocurrió, ya sea el patio o sala de clases ¿crees que tu forma de actuar hubiese sido distinta con otros/as compañeros/as o en otro lugar? ¿Por qué?

Retomando las experiencia de violencia que has observado... ¿Consideras que tu actitud de observador tuvo alguna influencia en los casos presenciados de acoso escolar?... ¿De qué forma? En cuanto al hecho que narraste... ¿Qué significo para ti ese hecho?... ¿Cómo te sentiste?... ¿De qué forma te afecto?... ¿Por qué crees que llama tu atención ese hecho?

En general... ¿Cómo crees que reacciona tu curso frente a situaciones de acoso escolar?... ¿Por qué crees que reaccionan así?... ¿Crees que esa actitud influye en la forma que tu actúas?... ¿De qué forma influye?

En relación al entorno... ¿Crees que el curso o el grupo se comportan de forma diferente en la sala de clases o en el patio cuando ocurre acoso escolar?... ¿En qué sentido?... ¿Qué cambia?

Bueno, teniendo en cuenta que ya se ha abordado tu experiencia en el acoso escolar, me gustaría que me contaras o comentaras... ¿Cuáles crees que son las consecuencias que genera el bullying en sus diferentes actores y en el clima escolar?... ¿Crees que altera el clima escolar?... ¿De qué forma?...

¿Qué consecuencias crees que te podría generar el bullying?... ¿Por qué piensas eso?

Me gustaría saber un poco más de tu familia... ¿Cómo es tu familia?... ¿Quiénes la componen?

Ahora me gustaría saber respecto a la actitud que tiene tu familia sobre este tema... ¿El bullying o la violencia es una temática que hayas conversado con tu familia?... ¿Qué hablaron sobre él? En general... ¿Qué te recomiendan en caso de observar una situación de acoso escolar?... ¿Por qué crees que te recomiendan eso?

En cuanto a las normas que se presentan en el colegio relacionadas a la convivencia o a los conflictos que se pueden presentar ¿Sabes cuáles son?... ¿De qué forma o como son aplicadas?... ¿cómo crees que ayudan a mejorar la convivencia escolar?... (Si la respuesta es negativa) ¿Por qué crees que no ayudan a mejorar la convivencia escolar?

En cuanto a los adultos que conforman la comunidad escolar, como por ejemplo: Tus profesores, directivos, inspectores, etc... ¿Conocen sobre las situaciones de acoso escolar en el colegio?... ¿Qué hacen ante esas situaciones?... ¿Por qué crees que actúan de esa forma?

En base a tu opinión... ¿De qué forma las acciones que realizan los adultos o responsables del colegio aportan o no al bullying o a la violencia escolar? ¿Por qué opinas eso?

En cuanto al colegio ¿De qué forma se aborda el acoso escolar?... ¿crees que es necesario hablar del?... ¿Por qué?

¿Consideras que socialmente el bullying es un tema importante?... ¿Por qué?... ¿Crees que en los medios de comunicación se habla del?... ¿Crees

que lo que se habla o muestra del acoso escolar tiene alguna influencia en la forma que lo percibe la gente?... ¿Por qué?

¿Por qué crees que el bullying se ha mantenido históricamente en los colegios?

Bueno, para finalizar ¿Qué crees que debería hacer el colegio para disminuir la violencia escolar o el acoso escolar?... ¿Por qué crees eso?

¿Cómo ayudarías o apoyarías en la disminución de la violencia escolar o el acoso escolar?

Muchas gracias por tu disposición, por compartir tus experiencias y opiniones respecto al bullying.

