

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE EDUCACIÓN



Construyendo empatía en estudiantes observadores del acoso escolar en instituciones educativas de Santiago de Chile

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN EDUCACIÓN CON ESPECIALIDAD EN EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO

AUTOR:

ROSA MARIETTA CALLE FARFAN

ASESORA:

CAROL RIVERO PANAQUE

Lima, Diciembre, 2018

AGRADECIMIENTOS

Mi gratitud comienza con mi madre por su apoyo y confianza incondicional. A mi amada hija, Martina, que siempre tuvo una palabra de aliento y fue la motivación para el presente trabajo y a mi querido esposo, Alfredo, que me proporcionó resistencia, confiando siempre en mi capacidad. Finalmente, no puedo dejar de agradecer a Carol Rivero, mi asesora de tesis, por su apoyo, su tiempo y su entusiasmo a la hora de aclarar mis dudas, guiarme y escucharme.

RESUMEN

La presente propuesta de innovación educativa tiene como objetivo desarrollar un programa para mejorar la capacidad de empatía frente a situaciones de acoso escolar, en estudiantes de educación básica de instituciones educativas de Santiago de Chile, de manera especial en los niños y niñas observadores, con la finalidad de generar ambientes cordiales favoreciendo la unión y una sana convivencia. En este sentido, la propuesta pretende que los estudiantes tengan una actitud crítica y comprometida frente a sus relaciones interpersonales, a través de la empatía, constructo multidimensional que integra aspectos cognitivos y afectivo emocionales. Finalmente, este proyecto nos permitirá conocer, comprender e interpretar los significados y percepciones que los propios niños y niñas le atribuyen en la realidad, al fenómeno del acoso escolar.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

I. JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN 8

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... 12

2.1 El fenómeno del acoso escolar..... 14

2.2 Características del acoso escolar..... 16

2.3 Causas y efectos en los estudiantes del acoso escolar..... 19

2.4 Actores de la dinámica del acoso escolar 21

2.4.1 Los observadores en el fenómeno de acoso escolar..... 23

2.5 La empatía frente al acoso escolar 26

2.5.1 Cómo ayuda la empatía a los niños y niñas. 28

2.5.2 Roles de los docentes y los padres de familia en la promoción de la..... 31

empatía. 31

III. DIAGNÓSTICO 32

IV. DISEÑO DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA..... 39

4.1 Título del Proyecto de Innovación..... 39

4.2 Descripción del Proyecto de Innovación 39

4.3 Objetivos del Proyecto de Innovación. 41

4.4. Acciones a realizar : Actividades y estrategias. 41

4.5. Recursos humanos 46

4.6. Monitoreo y evaluación..... 48

4.7. Sostenibilidad 49

4.8. Presupuesto..... 49

4.9. Cronograma 50

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
---	-----------

ANEXOS	58
---------------------	-----------

Anexo 1: Propuesta de la sesión de sensibilización	58
---	-----------

Anexo 2: Propuesta general de los talleres para docentes.....	60
--	-----------

Anexo 3: Ficha de observación para niños y niñas de 8 a 11 años	62
--	-----------

Anexo 4: Guía de entrevista a docentes	63
---	-----------

Anexo 5: Guía de entrevista a Director(a).....	64
---	-----------

Anexo 6: Guía de entrevista al apoderado(a)	66
--	-----------

INTRODUCCIÓN

En Chile, durante los últimos años, los medios de comunicación han contribuido a visibilizar y denunciar la violencia escolar al interior de distintas instituciones educativas, particularmente, hechos de acoso escolar o también llamado bullying. Esta situación provocó la puesta en marcha de iniciativas de diversa índole por parte de las autoridades. Sin embargo, este fenómeno sigue siendo motivo de preocupación e investigación. Por consiguiente, el acoso escolar sigue siendo un tema pendiente.

La presente propuesta de innovación educativa busca promover una conducta activa de los estudiantes de educación básica, niños entre 7 y 11 años, que influyen en la aparición y el mantenimiento de éste fenómeno grupal. La finalidad de la presente estrategia de intervención es que a través de la habilidad socioemocional como es la empatía, se pueda crear un clima positivo dentro del aula que favorezca el aprendizaje y el crecimiento personal del alumnado, así como del resto de la comunidad educativa.

Por lo general se suele identificar a dos protagonistas principales (acosador-víctima), sin embargo, debemos tener presente que el acoso escolar es un fenómeno de grupo donde todos los alumnos del aula juegan un determinado papel y ocupan diferentes posiciones. Para esta propuesta de innovación, el observador, tiene un rol fundamental. Es él quien puede marcar la diferencia en tomar una actitud pasiva o activa frente al acoso escolar.

Los observadores, también llamados espectadores o testigos, son aquellos que no prestan ayuda, y además fomentan la participación y continuidad de los actos de violencia entre pares; saben de la situación o del acoso pero por temor a formar parte del rol de víctimas guardan silencio y muchas veces se suman a las agresiones (Avilés, 2009). Además, Olweus (1998) ha interpretado la falta de apoyo de los compañeros hacia las víctimas como el resultado de la influencia que los agresores ejercen sobre los demás, hecho que es muy frecuente en estos problemas, mientras que Avilés señala que “el miedo a ser incluido dentro del círculo de víctimas y convertirse en el blanco de agresiones, es lo que impide que los espectadores hagan algo en beneficio de las víctimas” (Avilés, 2002, p.22).

En definitiva, el temor por parte del observador a ser excluido del grupo, y a ser objeto de violencia, son una de las tantas razones que tienen los observadores para no participar en la dinámica, además de la timidez o falta de empoderamiento. Por otro lado, se aprende a

no implicarse, a pasar por alto estos injustos sucesos y a callar ante el dolor del otro. Sin embargo, los efectos del silencio no siempre dejan dormir tranquilo a quien sabe lo que sucede pero por falta de empoderamiento no actúa. Por ello, junto al miedo, aparece el sentimiento de culpabilidad, y así, los efectos del abuso y la violencia se extienden más allá de sus protagonistas (Castro, 2007).

De lo anteriormente expuesto, creemos que son los estudiantes observadores quienes pueden actuar de manera efectiva frente al problema del acoso escolar, modificándolo, de forma positiva, minimizando los efectos negativos de la violencia escolar y fomentando una cultura del buen trato.

Frente a esta necesidad y para responder a esta problemática se plantea la propuesta de poner en práctica un programa para favorecer el desarrollo de empatía en los estudiantes observadores del acoso escolar.

La particularidad de este programa es la evaluación del clima socio-afectivo del grupo aula previamente antes de la intervención, a través del test Bull-S (Cerezo, 2012), información que nos permitirá analizar y comprender el problema de la agresión y victimización desde una perspectiva individual y global que facilite la intervención psicopedagógica. Otra de las particularidades del programa es que favorece la comunicación asertiva a través de habilidades socioemocionales de toda la comunidad educativa. Cabe destacar que el presente programa pone el acento en la concientización por parte de los adultos de que los alumnos deben exponer sus dificultades dentro del aula sobre las relaciones interpersonales. Los beneficiarios indirectos será toda la comunidad educativa y en esta línea creemos que puede ser de gran ayuda el uso adecuado de recursos didácticos que eleven su autoestima: el debate o conversación de casos concretos, creación de un buzón interactivo, foros de discusión planteando la resolución de problemas. Sin dejar de lado el papel angular del docente a la hora de resolver la conflictividad escolar.

La génesis de la presente propuesta está dada en primer lugar, por la necesidad de conocer en profundidad este fenómeno, motivada por el temor de que los niños puedan ser víctimas de acoso escolar. Sumado, a los hechos violentos registrados en la realidad cotidiana de las instituciones educativas, tanto públicas como privadas, lejos de ser sucesos aislados. A su vez a la necesidad de contribuir a la visibilización de la realidad del acoso escolar presente en las aulas desde la enseñanza básica.

Este documento contempla tres partes. La primera es la justificación y antecedentes de la propuesta de innovación, es decir, presentación del tema y del problema y la relevancia de abordarlo desde el punto de vista empírico y teórico, estableciendo la viabilidad de la intervención. La segunda parte, se refiere a la fundamentación teórica y para ello se utilizará la información disponible de diferentes autores y como tercera parte se desarrollará el diseño propiamente del proyecto de innovación.

I. JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN

El acoso escolar o bullying es una de las prácticas más destructivas entre los niños y adultos en los últimos diez años. Es un problema que afecta la vida de miles de personas en todo el mundo y es necesario contar con medidas urgentes para frenar esta problemática en las escuelas, donde este tipo de dinámica grupal es muy frecuente (Viscardi, 2011).

Uno de los primeros en investigar el acoso escolar o bullying fue Olweus (2006), quien lo define como una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza(n) un(os) alumno(s) o alumna(s) contra otro(a), al que escogen como víctima de repetidos ataques. Esta acción negativa e intencionada, sitúa a la víctima en una posición de la que difícilmente puede escapar por sus propios medios.

Para Salmivalli (1999), la violencia escolar o bullying es una agresión sistemática y repetida en el tiempo hacia una misma persona, la que presenta dificultad para defenderse y poner término a la situación. Un problema en el cual toda la sociedad, la familia, la justicia y el sistema educativo deben implicarse (Basile, 2004).

La profesora de Psicología Christina Salmivalli de la Universidad de Turku - Finlandia, a través de investigaciones durante 25 años, ha podido determinar que un factor clave que perpetúa la intimidación en el acoso escolar es la participación de los “observadores”.

Para Salmivalli (1999) hay tres tipos de observadores: a) **Observadores activos**, son quienes pertenecen a la red de amigos cercanos del acosador y ofrecen retroalimentación a quien acosa; b) **Observadores pasivos**, son los que se mantienen alejados, por lo que ignoran lo ocurrido sin tomar partido a favor de las víctimas o de quienes acosan; y, c) **Observadores proactivos**, son aquellos que defienden a la víctima, toman partido a su favor, buscan ayuda en pares, profesores o adultos y tratan de que se detengan los actos de acoso. Según la autora, este último tipo de observador es el que atenúa y disminuye el daño emocional ocasionado por el acosador, pues su apoyo y protección brinda bienestar y seguridad a la víctima. De allí su rol angular dentro de la dinámica grupal.

Por lo tanto, la presente propuesta de innovación se centra en los llamados observadores activos y pasivos. Creemos que son ellos quienes pueden actuar frente al problema del acoso escolar, modificándolo, a través de una habilidad psicoemocional como es la empatía.

La empatía es un constructo multidimensional que integra aspectos cognitivos y afectivo - motivacionales, expresados en la habilidad para discriminar los estados emocionales en otra persona. También, es la capacidad para asumir la perspectiva de los “otros” y la habilidad para responder afectivamente a la angustia del “otro”. La existencia de dificultades en alguno de estos componentes puede contribuir a una falta de capacidad para responder de manera empática a las situaciones de agresión, desde la perspectiva de la víctima, espectador o agresor (García, Orellana, Pomalaya, Yanac, Orellana, Sotelo, Herrera, Chávez & Fernandini, 2011).

Ahora bien, las investigaciones sobre empatía señalan que es una variable que interviene en las relaciones interpersonales y grupales, facilitando u obstaculizando las relaciones armoniosas con los demás (De Paul, 2003).

De acuerdo con García, et al. (2011), la problemática del acoso escolar entre iguales ha sido motivo de muchas investigaciones a nivel nacional e internacional, así tenemos el trabajo de Olweus en Noruega (2006), Cerezo (1991, 2001), Sullivan (2000), el Centro Reina Sofía (2005), Sánchez (2005), Ortega (2003), Serrano (2006) y Avilés (2003, 2006) quienes realizaron estudios diagnósticos que buscaban establecer la incidencia de la intimidación entre iguales, las modalidades en que se expresaban y su relación con algunas variables personales.

En América Latina, el fenómeno del acoso escolar ha sido estudiado pero básicamente desde la mirada de la violencia escolar en general, más que el bullying en particular. De esta manera, la mayoría de los esfuerzos se han enfocado hacia la puesta en práctica de modelos de prevención, más que en la determinación de prevalencias y factores de riesgo (Estefan & Wolf, 2008).

Si bien es cierto se puede afirmar que la violencia escolar siempre ha existido y ahora es más visible en las escuelas. Sin embargo, Merino (2006) señala que “la incidencia en la escuela de los procesos sociales y modelos violentos de la sociedad globalizada, es cada vez mayor y más complejos” (citado en Guerra, 2011, p.21). Lo que nos interpela a hacer una exégesis de nuestra realidad con nuevas claves.

A continuación mencionaremos algunos programas de prevención e intervención que existen en la actualidad de carácter internacional y que están disponibles para ser consultados en sus respectivas sitios web.

El programa más difundido hasta el momento es el programa **Kiva** (Kiusaamista Vastaa, que se podría traducir como “contra el bullying”). Este, ha sido desarrollado por el equipo de la profesora Salmivalli de la Universidad de Turku – Finlandia (Salmivalli, 2011).

Es un programa integral basado en la evidencia de prevención del bullying y el cyberbullying, el cual, ha demostrado su efectividad a través de diversos estudios y que actualmente está, dentro del currículum de los destinatarios. El programa tienen actividades y sesiones dedicadas a todos los alumnos y otras especialmente diseñadas para víctimas y agresores.

La particularidad de este programa es que si se consigue que los espectadores no refuercen las situaciones de acoso, éstas descenderán, ya que el agresor no encontrará apoyo en sus acciones. Se focaliza en la empatía, la autoeficacia y las actitudes de los espectadores. Está dividido en 10 sesiones de 90 minutos y sus destinatarios son alumnos y alumnas de 6 a 12 años. El programa se complementa con un videojuego que refuerza los contenidos de las sesiones de clase, y además, cuenta con una guía para docentes y otra para padres.

Otro programa es el **Noncadiá-mointrappola**, cuya traducción sería “no caigamos en la trampa”, es un programa desarrollado por la Universidad de Florencia, concretamente por el equipo de la profesora Menesini (Menesini, Nocentini & Palladino, 2012). Este programa cuenta con una web (<http://squarciagola.net/cyberbullismo>) para asesorar a los menores sobre problemas de bullying y cyberbullying a través de un experto y de un foro.

Este es un programa entre iguales, en el que son los propios alumnos, previamente formados durante 8 horas por expertos, lo que trabajan con sus compañeros temas de prevención y afrontamiento. En cada grupo-clase participan unos 8 alumnos, 4 de forma online y 4 de forma presencial. En las siguientes ediciones del proyecto se incorporó a los docentes para que dieran soporte a los alumnos ayudantes.

Asimismo, el **Cyber Strong Schools** es un proyecto de prevención con un enfoque integral que está siendo desarrollado en Perth, Australia, por *Child Health Promotion Research Centre* (CHPRC) y dirigido por la profesora Cross (Cross, Carolan, Patterson & Hadwen, 2013). El objetivo es desarrollar la formación del personal de la escuela para que puedan ayudar a sus alumnos a convertirse en buenos ciudadanos digitales.

El programa gira en torno a cinco pilares básicos: a) el desarrollo del conocimiento personal, b) política integral en la escuela; c) conducta profesional; d) enseñando y aprendiendo; y e) cyber-líderes estudiantiles. Este programa combina la figura de alumnos ayudantes con la de implicación por parte de los docentes.

Por último mencionaremos, el **Cyberprogram 2.0.**, se trata de un manual que desarrolla un total de 19 sesiones de 1 hora de duración para abordar el bullying y el cyberbullying. El programa tiene cuatro objetivos (Garaigodobil y Martínez-Valederrey, 2014): Identificar y conceptualizar estos fenómenos, analizar las consecuencias de estos fenómenos para los implicados (incluyendo los espectadores); desarrollar estrategias de afrontamiento; y el desarrollo de diversas características personales que pueden influir en estos fenómenos. Algunas de las sesiones se han inspirado en otros manuales ya existentes como el del Cybertraining.

La investigadora en su ejercicio profesional como abogada y desde una experiencia personal como madre, constató que existe información preocupante respecto a la aparente insensibilidad de parte de los niños y niñas con los compañeros víctimas de acoso escolar, especialmente entre 8 y 10 años, edad en que empiezan su desarrollo social. Por tanto, es imprescindible que esta situación sea revertida con la mayor brevedad debido a la cantidad de tiempo que los alumnos pasan en el colegio, así como por el tipo de interacciones sociales que se presentan, éste constituye un espacio clave en el desarrollo psicosocial de los estudiantes que determinará sus vidas como adultos (Samdal, 2004 citado por Wolf & Estefan, 2008).

Dentro de este contexto, se inscribe la propuesta de innovación educativa, pretendiendo revertir esta situación de aparente insensibilidad por parte de los observadores con los compañeros víctimas de acoso escolar. Asumir que el acoso escolar no es un fenómeno individual sino grupal, por lo que se ha de hacer hincapié en el grupo, más que adoptar unas consecuencias a nivel individual.

En definitiva se busca a través de la práctica de discusión en el grupo hacer que los agresores entiendan que su conducta está mal y que los demás apoyan a la víctima. “Pueden ser 3 o 4 los agresores y uno o dos los agredidos, pero los observadores son muchos más y tienen mucho poder si se unen” (Mena, 2015, p.54). Tenemos que ser conscientes de que sólo a partir del conocimiento de la importancia que tiene el desarrollo de competencias emocionales en las relaciones interpersonales de los alumnos podrá optimizarse el desarrollo integral de los alumnos.

El compañerismo y los comportamientos positivos entre los estudiantes son de vital importancia para un clima escolar sano. Por ello, trabajar la empatía en las relaciones entre iguales, nos permitirá una menor victimización y sobre todo relaciones interpersonales respetuosas y cordiales.

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Desde una mirada reflexiva, la violencia en las relaciones entre iguales siempre ha existido. Estas relaciones entre iguales facilitan el aprendizaje de un amplio abanico de habilidades y actitudes que contribuyen al desarrollo emocional y cognitivo, pero también pueden tener una influencia negativa, especialmente cuando se estructuran bajo el esquema de dominio y sumisión (Ruiz, Riuró, Tesouro, 2015).

Hasta hace poco, la conciencia social sobre el problema no era tan grande como para considerar el acoso escolar o bullying como problema. Las primeras investigaciones sobre violencia física y psíquica entre estudiantes se llevaron a cabo en Estados Unidos, Gran Bretaña y países nórdicos a principios de los años 70 entre ellos, Olweus y Heinemann. El acoso escolar ha tenido más atención en la última década a nivel internacional, es así que en la actualidad, los diferentes profesionales de la psicología educativa o psicopedagogía se hayan capacitado el tema.

El acoso escolar, se ha convertido en un problema frecuente en las escuelas, independientemente de la calidad de las instituciones públicas, privadas, seculares o religiosas. Recientes investigaciones ponen de relieve los efectos en la calidad de vida de los estudiantes y destacan sobremanera su impacto en el clima escolar de las propias instituciones educativas.

Nuestra investigación y propuesta de innovación se ha focalizado principalmente en el observador también llamado testigo. Actualmente, el grueso de las investigaciones considera que la dinámica del acoso escolar es un fenómeno grupal en el que participan no solo la pareja agresor-agredido, sino otras figuras que influyen en la aparición y el mantenimiento de este tipo de violencia. Al considerar el acoso escolar como un fenómeno grupal, no solo hay un acosador y una víctima sino no hay otro actor o actores que son los testigos presenciales. Los observadores tienen una función instrumental en la intimidación (Piñero, Cerezo, Calvo, Monjas y Alvarez, 2015). Un elemento a considerar es la edad, se

trata de sujetos pre adolescentes y pre púberes, período en pleno proceso de socialización, es decir, sujetos en la etapa de la vida en la que resulta crucial la incorporación de valores sociales como el respeto, la solidaridad, la empatía, etc. que servirán de base para el desarrollo personal y social.

Cabe resaltar que el rol de los observadores dependiendo de las acciones a favor o en contra de las víctimas, pueden reforzar, incentivar, rechazar o ignorar el acoso escolar (Cueva y Marmolejo, 2015).

Una de las características del observador es la falta de empatía con la víctima, empatía entendida como una forma espontánea y natural con los pensamientos de otra persona, sean los que sean. Se trata de ponerse, sin esfuerzo, en la piel del otro, de negociar sensiblemente una interacción con otra persona sin ánimo de ofenderla ni herirla, de preocuparse por sus sentimientos (Nolasco, 2012).

Frente a esta limitada capacidad de empatía por parte de niños y niñas observadores, de educación básica con sus compañeros víctimas de acoso escolar, es necesario tomar medidas urgentes para revertir dichas conductas que afectan el desarrollo psico social de los niños y niñas en esta etapa.

En América Latina, el fenómeno ha sido estudiado desde el binomio víctima-acosador, básicamente desde la mirada de la violencia escolar en general, más no como un proceso de grupo, como si lo han hecho en los países nórdicos. En Chile no existe un trabajo sistemático y organizado que permita conocer la magnitud que alcanza el bullying a nivel escolar (Wolf, 2008). Hasta el momento se ha trabajado en base a experiencias extranjeras y no se sabe aún cuál ha sido su impacto a nivel poblacional.

En la Encuesta Nacional de Clima Escolar (Mineduc, 2012), la Agencia de Calidad de la Educación, aplicada mediante el SIMCE a un universo de 400 mil estudiantes de Cuarto Básico y Segundo Medio, arrojó que 8.000 escolares en promedio mensual se declaran ser víctimas de agresiones dentro de contextos escolares, llegando a un pico histórico.

Entre las hipótesis que se manejan para explicar este fenómeno, es que se trataría de una actividad encubierta y que los adultos no saben de ella sino se les informa. Los agresores, víctimas y observadores guardan silencio porque existe la creencia de que el que habla de ello es el “acusete” y se minimiza cuando hay que enfrentar el problema.

En este contexto, la evidencia más similar cercana al proyecto de innovación es la experiencia de Finlandia, que desde el año 2002, ha puesto en marcha un proyecto dirigido por Christina Salmivalli cuyo objetivo se centra en los mecanismos colectivos que intervienen en el maltrato, y por consiguiente, el trabajo a realizar en el aula entera. Para Salmivalli (2002), la intervención se basa en un enfoque participativo. Es decir, no es suficiente transformar el comportamiento del “agresor” ni de la “víctima” sino más bien hay que ser capaces de modificar la conducta de los alumnos que juegan un rol pasivo pero muy importante, en este caso, los observadores (Monclús, 2005).

En cualquier caso, los observadores son los que pueden incidir en el mantenimiento de la dinámica de acoso escolar de manera positiva o negativa. Por consiguiente, se hace necesario abordar este fenómeno precozmente, desde un enfoque holístico e integral para contrarrestar los factores de riesgo.

El presente proyecto se focaliza básicamente en la mejora de las relaciones interpersonales y la recuperación de los vínculos comunitarios. Creemos que el desarrollo de la empatía en los observadores frente al acoso escolar, se hace sumamente necesario con el fin de prevenir y disminuir la victimización de los niños y niñas acosados.

Las relaciones interpersonales sanas entre iguales durante la infancia y la adolescencia constituyen un elemento de suma importancia ya que les permite ser aceptados, queridos por los compañeros, tener amigos y estar integrados, participar activamente en los diversos grupos y escenarios escolares. Un clima social positivo supone relaciones interpersonales satisfactorias y se asocia con bienestar personal, rendimiento escolar, alta autoestima y un sentimiento positivo y placentero dentro del grupo de compañeros (Monjas, 2015).

2.1 El fenómeno del acoso escolar

Las conductas agresivas han existido siempre; quizás sean inherentes a las relaciones humanas, y de ello no se escapan las instituciones educativas. El fenómeno del acoso escolar ha sido objeto de atención en las últimas tres décadas conocido como bullying por su término en inglés, proviene de la palabra “bull” que significa literalmente, toro. De allí, el término “bully” que significa matón, agresor, una criatura fuerte que atropella a otros más débiles y pequeños (Lera y García Mora, 2000; citado por Ramos, 2008)

Dan Olweus fue pionero en las investigaciones acerca del fenómeno (Benítez & Justicia, 2006). En la década de los ochenta, Olweus señalaba que “el acoso escolar es un conducta de persecución física y/o psicológica que realiza un alumno o alumna contra otro, al que escoge como víctima de repetidos ataque. Esta acción negativa e intencionada sitúa a la víctima en una posición de la que difícilmente puede escapar por sus propios medios. La continuidad de estas relaciones provoca en las víctimas efectos claramente negativos: ansiedad, descenso de la autoestima y cuadros depresivos, que dificultan su integración en el medio escolar y el desarrollo normal de los aprendizajes” (Pellegrini & Bartini, 2000, p.70).

Estudios recientes realizados por Olweus, describen al acoso escolar como la actividad agresiva que realizan algunos escolares apoyados por un grupo de manera sistemática, utilizando modalidades físicas, verbales y sociales. Se habla de dinámica de violencia donde hay una relación de tres actores: agresor, víctima y espectador, teniendo como característica someter a la víctima y convertir al espectador en un cómplice activo o silencioso que tolera la situación y no hace nada. (Avilés, 2006, citado por Quintana, Montgomery, Malver, Ruiz, 2010).

El acoso escolar es un tipo de violencia interpersonal entre iguales y surge y se mantiene dentro del grupo. Se trata de un fenómeno inmoral pues supone el uso de una conducta agresiva que todos reconocen como injusta y éticamente inaceptable (Ortega, Sánchez y Menesini, 2012; citado por Córdoba, Ortega y Nail. 2016).

Esta dinámica se sustentan en dos leyes del grupo: La *Ley del silencio* y la *ley del dominio - sumisión*. La *ley del silencio*, es la actitud pasiva que mantienen los observadores y víctimas por miedo a las consecuencias si comunican la agresión. La víctima se siente avergonzada y no es capaz de contarlo; existe una especie de pacto de silencio entre iguales que hace que lo que suceda en el grupo quede entre ellos y es difícil que esta información pase al adulto. La *ley de dominio-sumisión*, es el poder que ejerce el agresor o agresora sobre el sujeto más débil, que se siente vulnerable en la medida en que tiene dificultades para diferenciar entre sus propios deseos y la coerción social dentro de los pares lo que le conduce a mostrarse sumiso y a no poder reaccionar contra las agresiones.

La víctima aprende que es normal que sea dominada y en el peor de los casos crea cierta dependencia con respecto a su agresor. Los observadores también aprenden que hay una parte de domina y otra que es sumisa. Esta dinámica grupal permite que se prolongue en el tiempo ante la incapacidad de la víctima de reaccionar y salir de la relación de violencia y por otro lado que no sea visible a los ojos de los adultos manteniéndose bajo el control de

los iguales y de las leyes que se rigen (Ortega y Mora-Merchán, 2008 citado por Córdoba et al, 2016).

En definitiva, el acoso escolar es una agresión entre pares, existiendo víctima y agresor, y en la mayoría de los casos existen los terceros u observadores. Estas agresiones deben ser sostenidas en el tiempo, dándose en contexto casi invisible para los adultos.

Estas conductas no tienen una edad para comenzar y se pueden manifestar en cualquier etapa escolar, desde preescolar hasta la universidad e incluso saltar al mundo del trabajo; no obstante, la mayoría de las investigaciones demuestran que hay ciertos momentos en que éste tiene mayor incidencia, llegando a su pico entre los diez y catorce años (Perren & Alsaker, 2006).

2.2 Características del acoso escolar

Existe un consenso entre los principales investigadores sobre las características que diferencian el maltrato entre iguales de otras conductas violentas, tal como se extrae del informe “Acoso Escolar y Ciberacoso: Propuesta para la Acción” de Orjuela, Cabrera, Calmaestra, Mora-Merchán y Ortega-Ruiz (2013):

- **Intencionalidad por parte del agresor**, para definir una situación de acoso escolar es importante la percepción subjetiva de la víctima, más que del agresor sobre la intencionalidad de la conducta.
- **Repetición en el tiempo**, un hecho aislado por muy grave que sea, no puede ser considerado acoso escolar.
- **Desequilibrio de poder**, existe disparidad, desigualdad en lo físico, psicológico o social y hace que la víctima no pueda defenderse fácilmente por sí misma.

Como ya se ha señalado líneas arriba, Ortega y Mora-Merchán (2008), ha señalado la presencia de la ley del silencio y la ley de dominio-sumisión en la dinámica del acoso escolar.

Otros autores como Díaz-Aguado (2005), señalan además, que hay determinadas características de las instituciones educativas que no contribuyen a resolver el problema y más bien lo dificultan, como son:

- Tendencia a minimizar la gravedad de las agresiones entre pares, considerándose como inevitables entre los niños y las niñas y que deben aprender a resolver sin que los adultos intervengan, para hacerse más fuertes.
- Actúan como si no pasara nada. Como si no existiera.
- La Institución Educativa deja a las víctimas sin la ayuda que necesitan para salir de la situación y que suele ser interpretada por los agresores como un apoyo implícito.
- Además, de la postura de algunos docentes justificando su accionar señalando que ellos están para enseñar materias y no para resolver problemas, lo que conlleva a los alumnos a no tener la confianza para contar el problema.

Avilés (2002), también menciona las siguientes características:

- Debe existir una víctima, atacada por uno o un grupo.
- También coincide en la repetición de la acción durante un periodo largo de tiempo y de forma recurrente. Sin embargo, esta característica la debemos considerar hasta cierta medida, ya que muchos docentes y adultos en general señalan que al no ser un acto repetitivo carece de ser un acto violento, por tanto no se enfrenta al acoso escolar como una dinámica de grupo sino más bien como un problema aislado de la víctima.
- Desigualdad de poder entre el más fuerte y el más débil. No hay equilibrio en cuanto a posibilidades de defensa, ni equilibrio físico, social y psicológico.

De lo anterior, se colige que el objetivo del acoso escolar es intimidar, reducir, amedrentar y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a obtener algún resultado favorable para quienes acosan y satisfacer la necesidad de agredir y destruir, que generalmente suelen presentar los acosadores (Oñate y Piñuel, 2007).

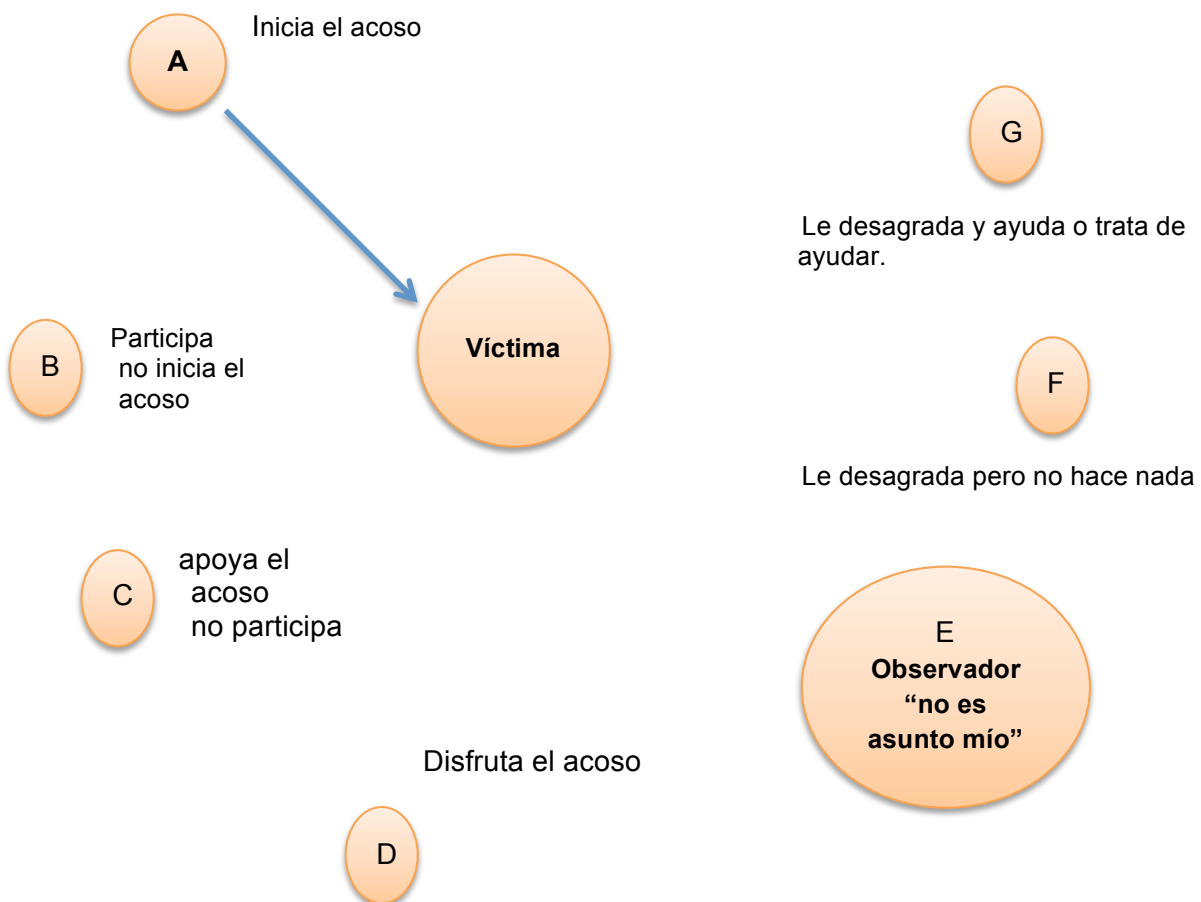
Por último, como señala Piñero, et al (2015), hay características más comunes de éste tipo de violencia como por ejemplo:

- El agresor tiene el objetivo de hacer daño o dar miedo a la víctima, es decir, causar un perjuicio a la persona que recibe sus agresiones.
- Las agresiones son repetitivas, el mismo sujeto es repetidamente víctima del agresor o agresores, por lo que una agresión puntual o un conflicto entre iguales no podrían ser considerados acoso escolar.

- La víctima no provoca las agresiones, sino que los motivos por lo que es agredido depende del atacante o atacantes.
- Ocurre en grupos sociales próximos (grupo-aula) y tienen una dinámica de funcionamiento que depende, en gran parte, de las características y reacciones del grupo en el que se produce.
- El acoso escolar tiene más poder (real o percibido) que la víctima, considerándose en un estatus superior que le permite llevar a cabo sus agresiones.

Como podemos ver de la caracterización, este fenómeno se genera dentro del grupo de iguales y por tanto, afecta sustancialmente al clima social y afectivo del mismo. Hay una ruptura de la convivencia y se hace necesario propuestas educativas concretas que involucren a todos los implicados en el fenómeno. Tal como se aprecia claramente en la siguiente figura.

Figura 1. Circulo del acoso escolar



Fuente: Olweus (2001)

2.3 Causas y efectos en los estudiantes del acoso escolar

No debemos olvidar que al ser una dinámica de grupo, su abordaje no debe reducirse al agresor-víctima sin tener en cuenta el contexto en el que se produce. En este sentido es importante conocer determinados factores que pueden favorecer la aparición de conductas de acoso para poder intervenir y ejercer una acción preventiva.

Factores individuales, una de las características descritas por Olweus de los niños más proclives a implicarse en conductas de agresión es la impulsividad (Olweus,1998). Así, mismo hay estudios que lo relacionan con la hiperactividad (Kumpulainen, 2001), las dificultades en la regulación de la conducta y la atención relacionada a un bajo rendimiento (Damasio, 2001).

En cuanto a los factores individuales Díaz-Aguado(2005), señala que los problemas de violencia pueden tener su origen en el desarrollo inadecuado de tareas y habilidades básicas de una etapa del desarrollo como por ejemplo: la autorregulación, la baja autoestima y confianza. Además, menciona la falta de habilidades sociales o competencias social para hacer amigos, llevarse bien, tanto con compañeros como con adultos.

Asimismo, la edad es un factor determinante. Diversos investigadores han encontrado que el rango de edades, dentro de las cuales suelen haber mayor número de experiencias de acoso, es entre los 8 y 10 años. De igual manera, el acoso se da en índices fuertes entre los 16 y 18 años (Mesones, 2010).

Factores escolares, para Díaz-Aguado (2005) es un factor de riesgo la inadecuada forma en que los docentes manejan la diversidad y las experiencias de exclusión o humillación que puedan aparecer en el grupo aula. Asimismo, se considera un factor de gran importancia la existencia de la “ley del silencio” y la falta de respuesta a los conflictos, que puede llevar al enquistamiento de ese tipo de conductas dentro de la institución educativa. También valora la importancia del “currículo oculto”, las normas y la atmósfera moral de la institución educativa, ya que la ausencia de valores de tolerancia y respeto mutuo a nivel general , hacen muy difícil su aprendizaje por parte del alumnado.

Factores familiares, un importante factor de riesgo es la exposición a maltrato o a esquemas coercitivos, ya que parece existir una transmisión intergeneracional del maltrato. Otro de los factores familiares para el desarrollo de la violencia escolar sería la ausencia de

habilidades educativas en los padres, es decir, la falta de empatía por parte de los padres o apoderados de reconocer necesidades emocionales en los menores. Autoritarismo, disciplina excesiva o simplemente negligencia por parte de ellos. A estos factores cabe añadir la falta de vínculo sólido (vínculo inseguro), la supervisión pobre y el maltrato o abandono de las necesidades del niño (Ortega y Mora-Merchán, 2000).

Factores sociales, el entorno social y cultural donde está inmerso el individuo son determinantes en la aparición de conductas violentas. No debemos olvidar que lo que ocurre en los centros educativos es el reflejo de lo que sucede en la sociedad.

Algunos autores como Bisquerra (2016), mencionan el modelo socioeconómico basado en la ganancia a cualquier precio, los cambios en el tejido familiar y social, la pérdida de vínculos comunitarios, la pobreza y la baja calidad de las relaciones sociales (cantidad y calidad), la crisis de valores vinculada al consumo desmesurado y la búsqueda de felicidad a partir de los bienes materiales, son un substrato que favorece la poca implicación hacia los demás.

Por otro lado, la influencia de los medios de comunicación sobre los niños y adolescentes transmitiendo modelos de sociedad, así como formas de afrontar y resolver situaciones conflictivas, que a menudo muestran la violencia como única alternativa. La tecnología que está al alcance de los niños y los adolescentes pudiendo acceder a contenidos o experiencias que hasta ahora no eran accesibles, favoreciendo nuevas formas de relación e interacción social que en ocasiones supone un aumento en el riesgo de ocurrencia de acoso.

Ahora bien, de acuerdo a Avilés (2002) podemos afirmar que el acoso escolar es un fenómeno complejo, que por su naturaleza, conlleva consecuencias negativas para todos los actores que están involucrados.

Mertz (2006), afirma que el acoso escolar ocasiona dificultades en el aprendizaje de los estudiantes en general; y a las víctimas le causan daños físicos y psicológicos, sin que los demás actores no tengan consecuencias. Así también, afirma que involucrarse en el bullying es un factor de riesgo que aumenta las probabilidades de tener en un futuro, vidas problemáticas. Por lo que podemos determinar que, el acoso escolar encierra una problemática psicosocial que afecta el desarrollo integral del individuo, evita la creación de vínculos afectivos y en algunos casos llega a destruir la vida de quienes lo vivencian.

Hay estudios que relacionan la implicación en conductas agresivas con el posterior riesgo de padecer trastornos psicosociales en la vida adulta, estableciendo que el grupo de mayor riesgo es el constituido por los agresores-víctimas. También el alumnado implicado en conductas agresivas tienen peor pronóstico que las víctimas; tienden a ser más hostiles en la edad adulta y frecuentemente entran en conflicto con la autoridad y la justicia por sus rasgos antisociales.

También, el entorno donde se produce el acoso escolar sufre los resultados de esas conductas: el deterioro del clima de la institución educativa, el convencimiento de que las reglas son para saltárselas, la desconexión moral son algunas de las consecuencias, además del empobrecimiento de las relaciones interpersonales, que representan un importante obstáculo para la inclusión social de todo el alumnado.

Por tanto, el acoso escolar es un sufrimiento lo que nos debe movilizar para intervenir y prevenir o detener la situación de maltrato ofreciendo protección y seguridad.

Finalmente, es necesario incidir en la detección de forma precoz de estos patrones de conducta para iniciar la intervención de manera preventiva. García, Sureda y Monjas (2010) analizan el rechazo entre iguales como un proceso interpersonal y encuentran que la proporción de alumnos identificados como rechazados es muy elevada en la mayoría de estudios y se mantiene relativamente estable a lo largo de la escolaridad, aspecto éste que debería ser objeto de mayor preocupación, dada la repercusión que tienen las relaciones interpersonales en el desarrollo psicosocial (Bisquerra, 2016).

2.4 Actores de la dinámica del acoso escolar

En la dinámica del acoso escolar, hay tres actores: **el agresor, la víctima y los observadores.**

El agresor, puede actuar solo, pero generalmente busca y obtiene el apoyo de un grupo pequeño de compañeros. Se suele caracterizar, según un estudio realizado por Garaigordobil en el 2011, por una falta de empatía y el mantenimiento de la conducta agresiva con los de su alrededor. Se caracteriza también por saltarse las normas. Otras características destacables son que los agresores suelen tener popularidad entre sus iguales, y escasas habilidades sociales para resolver conflictos (Cuervo, 2015). Por ello, la necesidad de utilizar la violencia en el caso de que exista un conflicto y también su uso para

ganarse el respeto de los demás compañeros. Al no sentirse culpables de sus acciones, se deriva la poca o baja empatía por los demás, factor importante a tener en cuenta a la hora de prevenir o intervenir, principal punto a trabajar.

En el rol del agresor se describen dos grandes tipologías:

1. *Predominantemente dominante*, por lo general un personalidad antisocial y con agresividad proactiva. Son dominantes de personalidad fuerte y sienten poca empatía hacia las víctimas. Tienen un patrón de personalidad agresivo y muestran actitudes positivas hacia la violencia (Olweus, 1998). También pueden ser socialmente hábiles y capaces de manipular a los demás, utilizando esta capacidad para perjudicar a la víctima manteniendo, a la par, relaciones positivas con los iguales, escondiendo sus intenciones agresivas (Salmivalli, 1999).
2. *Predominantemente ansioso*, con niveles bajos de autoestima y niveles muy altos de ansiedad (Salmivalli, 2002). Son personas con patrones de conductas ansiosas y agresivas, altamente emocionales. Suelen presentar déficits en el procesamiento de la información social y tendencia a sobre atribuir hostilidad a los demás, lo que les hace más vulnerables a sufrir rechazo sistemático de sus compañeros; pueden convertirse en agresores/víctimas, según las circunstancias (Olweus, 1991).

La víctima, a menudo se encuentra aislada, no siempre. A medida que avanza el proceso de victimización va perdiendo los apoyos que podía tener al inicio. Se caracteriza por ser de naturaleza insegura según autores como Ortega (2004), Gómez y Gala (2007), con baja autoestima y presenta también un alto nivel de ansiedad que se manifiesta en forma de preocupaciones, malestar, etc. Esta víctima es débil y sumisa, es decir, se muestra así ante situaciones de acoso en las que considera que no puede hacer nada en contra. Físicamente también suele caracterizarse, de manera general, como una persona menos fuerte o por presentar obesidad. Sin embargo, dependerá de la personalidad del individuo, y cada caso en particular es distinto y con ciertas particularidades. Sin embargo, lo que sí que se puede extraer como rasgo común de todos los alumnos acosados, es que no reciben apoyo por parte de sus iguales (Horno y Ferreres, 2016).

Olweus (1998), señala que tradicionalmente hay los siguientes tipos de víctimas:

1. *Víctimas clásicas*: son alumnos ansiosos e inseguros, suelen ser sensibles, callados y prudentes, con una baja autoestima y tendencia a culpabilizarse de las dificultades,

con pocas habilidades sociales. Cuando ocurre un problema que no pueden manejar reaccionan llorando o alejándose y refuerzan así las actitudes de los agresores. Generalmente tienen pocos amigos, y consecuentemente menos protección de los iguales y más probabilidades de ser rechazados.

2. *Víctimas provocativas*: muestran altos niveles de ansiedad y falta de autocontrol emocional, con problemas de conducta externalizada e hiperactividad, junto con algunos síntomas internalizados y psicósomáticos típicos de la víctima clásica. Según el contexto escolar o las dinámicas del grupo puede tomar el rol de agresor-víctima.
3. *Agresor-víctima*, reciben nombres diferentes según los autores: víctimas proactivas (Olweus,1998), agresores-víctimas (Whitney y Smith, 1993), víctimas agresivas (Pellegrini,199; Schwartz,2000). Presentan cierta ambivalencia, por un lado se sienten poderosos y por otro tienen características negativas, una baja cohesión familiar, relaciones de poder familiar menos estructuradas que en el caso de los agresores y niveles bajos de aceptación social que las víctimas y que los agresores. Presentan ansiedad, depresión y baja autoestima.

A continuación analizaremos el papel que cumplen los observadores dentro de la dinámica del acoso escolar.

2.4.1 Los observadores en el fenómeno de acoso escolar

En la actualidad, se considera el fenómeno del acoso escolar como un proceso grupal, que tienen su origen y se mantiene dentro de un grupo (Olweus,2005). Así que cuando estas situaciones ocurren en el contexto escolar, muchos escolares están presentes y son testigos de los hechos. Sin embargo, a pesar de que la mayoría de estos testigos u observadores simpatizan con la víctima y desaprueban las acciones del acosador, algunos de ellos rechazan intervenir o informar a los adultos y, en ocasiones incluso, se unen a los acosadores en las acciones de agresión a la víctima (Gini, Albeiro, Benelli y Altoe, 2008).

Los observadores identifican claramente quién es la víctima y quién es el agresor. Quintana, Montgomery y Malaver (2009) distinguieron tres tipos de observadores:

1. Prosocial, observador y cooperador con la víctima.

2. Indiferente culpabilizado, observador pasivo - evitativo y amoral, y;
3. Consentidor con el agresor.

El acoso escolar es un fenómeno social que no sólo afecta a sus protagonistas sino a todos los que participan tanto activa como pasivamente. Es importante detectar el rol que desempeña cada miembro dentro del grupo ante la situación de acoso escolar para así poder diseñar una intervención adecuada al contexto.

Entonces, la figura del observador resulta clave a la hora de afrontar el acoso escolar, puesto que podrían intervenir para evitar el acoso hacia sus compañeros. El observador pasivo se mantiene al margen o apoya la conducta del agresor como forma de evitar un riesgo para él mismo. Es decir, tiene la idea de que si se mantiene al margen, no sufrirá las mismas consecuencias que la víctima. Aprende a no involucrarse ni comprometerse con los demás.

De esta manera hay una estrecha relación entre el miedo y la actitud pasiva de los observadores. Autores como Asensi (2003), Craig y Pepler (1997) y Trautmann (2008) citados por Cuevas y Marmolejo (2016) postulan que en los observadores prima el temor o el miedo de intervenir, lo que les posibilita anticipar posibles represalias que los conviertan en próximas víctimas de las agresiones de quienes acosan. Dicho miedo opera entonces como inhibidor de toda probable conducta de intervención a favor de las víctimas, situación que a su vez refuerza las conductas de victimización por parte de los agresores.

Ello explicaría el porqué en muchos casos, los observadores se mantienen al margen y prefieren que no les relacionen con la víctima. Temen ser victimizados. Sin embargo, la experiencia demuestra que si no apoyaran la conducta del agresor, ésta podría cesar al no verse reforzada por nadie. Si mostraran desprecio hacia este tipo de comportamiento, se podrían evitar muchos casos de acoso escolar, por lo que cualquier conducta en contra del agresor o a favor de la víctima, por pequeña que sea, tiene una gran influencia (Ortega y Mora Merchán, 1996).

Una de las características del rol de los observadores consiste en que inevitablemente son activos con sus acciones, dado que cualquiera de ellas afecta positiva o negativamente el curso del acoso escolar (Twemlow, Fonagy y Sacco, 2004). Como ya se ha señalado, los hechos de acoso suelen ocurrir delante de varios miembros del grupo, pero que, a su vez, dado el carácter continuo y repetitivo de las acciones intimidatorias, algunos pares no presentes en el momento llegan a tener conocimiento de lo sucedido y no ejercen ninguna

acción a favor de las víctimas, hecho que quien acosa interpreta como aprobación de sus agresiones (Cuevas y Marmolejo, 2016).

Al ser consultados sobre lo que piensan con respecto al fenómeno, en su gran mayoría, reconocen, desaprueban y rechazan el daño causado por los agresores a las víctimas. No obstante, su forma de actuar se encuentra en disonancia con su cognición, siendo esta una de las razones por las cuales se ha perpetuado el fenómeno del acoso.

Aunque los observadores manifiestan estar en contra del acoso, es probable que, a la vez, se sientan atraídos por las características que demuestran los sujetos que intimidan, tales como el dominio, la popularidad y la confianza en sí mismo, razón igualmente planteada por Salmivalli (2010) y por la *Commision Scolaire Sir Wilfrid Laurier School Board - SWLSB* (2013).

Hazler (1996 citado por Cuevas y Medina 2016) considera que hay tres razones por las cuales los observadores no actúan defendiendo a las víctimas:

- Porque no saben cómo ayudar;
- Porque tienen miedo de convertirse en víctimas de los ataques de los intimidadores;
- Porque piensan que podrían hacer las cosas mal, lo que causaría aún más problemas a los victimizados.

Por ello, los observadores tienen la creencia de que la conducta más apropiada es la de no intervenir, lo que a largo plazo conlleva a la indiferencia ante el sufrimiento de las víctimas de acoso escolar.

Además, los observadores actúan de manera contraria a lo que sería socialmente adecuado o esperado, debido a una percepción de poca responsabilidad personal con lo que le está sucediendo a la víctima que, a su vez, hace que ellos esperen que sea otra persona y no ellos quienes intervengan a su favor (Cuevas y Marmolejo, 2016).

Para Salmivalli (1999), los observadores puede ser de tres tipos:

- a. **Observador activo:** corresponde a los auxiliares y los reforzadores. Estos observadores son quienes pertenecen a la red de amigos más cercanos del intimidador o quienes, sin agredir o atacar directamente a la víctima ofrecen

retroalimentación positiva a quien acosa. Por ejemplo, acuden a observar lo que está ocurriendo e incitan o animan el acoso por medio de risas y gestos alentadores.

- b. **Observador pasivo:** se refiere a la gente de afuera. Tienden a mantenerse alejados, por lo que ignoran lo ocurrido sin tomar partido a favor de víctimas o de quienes acosan. De todas maneras permiten el acoso escolar, pues su conducta es interpretada como aprobación silenciosa de lo ocurrido.
- c. **Observador proactivo:** cumple el papel de defensor. Adoptan comportamientos claramente contrarios a la intimidación, al defender a la víctima, tomar partido a su favor, buscar ayuda en pares, profesores u otros adultos y tratar de que se detengan los actos de acoso (Salmivalli, 2010). Este tipo de observadores son los que atenúan y disminuyen el daño emocional ocasionado por el intimidador, pues su apoyo y protección brindan bienestar y seguridad a las víctimas.

Finalmente, señalar que es el grupo el que puede determinar la legitimidad o ilegitimidad de comportamiento aceptados o no aceptados por el grupo de acuerdo a Prati (2012, citado por Cuevas y Marmolejo 2016), propiciando la aceptación social de la burla, de palabras ofensivas, de gestos, de ofensas, el golpe, la exclusión y la indiferencia, entre muchos otros, razones por las cuales se permite o se refuerza el acoso, validando, a su vez, esta forma relacional, convertida así en una norma de grupo. Es también el grupo quien asigna estatus a cada uno de sus miembros, de tal manera que el estatus otorgado al rol de intimidadores, con las ganancias sociales que acarrea (poder, liderazgo, popularidad, etc.) es conferido directamente por el grupo.

2.5 La empatía frente al acoso escolar

Tratándose de relaciones entre iguales, las interrogantes que se plantean en los estudios sobre intimidación es por qué la agresión sistemática a un compañero se prolonga en el tiempo, por qué no actúan los observadores ayudando a las víctimas y por qué éstas se culpabilizan (García, et al, 2011)

Una dimensión personal importante es la **empatía** que es un constructo multidimensional que integra aspectos cognitivos y afectivo - motivacionales, expresados en la habilidad para discriminar los estados emocionales en otra persona, la capacidad para asumir la perspectiva de los “otros” y la habilidad para responder afectivamente a la angustia del

“otro” Stein (1916, citado por Nolasco, 2012). La existencia de dificultades en alguno de estos componentes puede contribuir a una falta de capacidad para responder de manera empática a las situaciones de agresión, desde la perspectiva de la víctima, observador o agresor.

La empatía es sintonizar de una forma natural con los pensamientos de otra persona, sean los que sean. Leer la atmósfera emocional que rodea a las personas. Se trata de ponerse en la piel del otro e interactuar con otra persona desde la mirada de la preocupación por sus sentimientos (Nolasco, 2012).

Titchener (1909; citado por Nolasco, 2012) tradujo la noción de “Einführung por empathy”, sirviéndose del griego “emphateia”, que significa “estar dentro”, con ello quería destacar una identificación tan profunda con otro ser que le llevará comprender los sentimientos del otro con los músculos de la mente.

La empatía presupone una concepción del hombre como ser abierto, o mejor todavía, como ser permeable, capaz de interactuar con su entorno y sus semejantes y de establecer vínculos afectivos con ellos.

La empatía lleva a una persona a intentar comprender el mundo interior de otra, sus emociones y los significados que las experiencias adquieren para él. Los mensajes percibidos encuentran en su interior un eco o referente que facilita la comprensión, manteniendo la atención centrada en la persona del otro.

Este proceso de interiorización de las emociones de otras personas se basa en un aspecto fundamental: la conciencia de uno mismo. Es decir, cuanto más conciencia tengamos de nuestras emociones y sentimientos y seamos capaces de reconocer los procesos que anteceden y derivan de lo mismo, mayor será nuestra habilidad para detectar y comprender la de los demás.

La empatía o la capacidad de sintonizar con los demás puede asumir diferentes grados o niveles:

- a) El primer nivel sería la capacidad de identificar e interpretar adecuadamente las emociones ajenas.
- b) El segundo, lo constituye la habilidad de percibir y responder a las preocupaciones y sentimientos inexpresivos de los demás.

- c) Un tercer nivel sería la comprensión de los problemas que se ocultan detrás de los sentimientos.

Por tanto, las emociones juegan un rol importante en nuestras relaciones interpersonales, son buenas si se utilizan de forma apropiada. La prevención de la violencia se fundamenta en primer lugar en una necesidad social: formar a ciudadanos para la convivencia. Es imperativo por lo tanto que la sociedad y la escuela en particular, acepten la responsabilidad colectiva para abordar la prevención de la violencia con un enfoque sistémico, que afecta a la educación formal, a la familia y a la sociedad.

Los programas para la prevención de la violencia deben orientarse hacia el desarrollo de competencias en aspectos como regulación de la ira, entrenamiento asertivo, empatía, control de impulsividad, etc. Todo ello engloba en un concepto amplio de educación emocional.

2.5.1 Cómo ayuda la empatía a los niños y niñas

Uno de los objetivos básicos de la educación debe ser la convivencia. La principal dificultad para la convivencia es la violencia. La violencia genera violencia y se puede entrar en una espiral de violencia sin final. Hay que tomar las medidas preventivas oportunas para evitar que esto se produzca.

Las competencias a desarrollar son habilidades para la vida, habilidades sociales, competencias emocionales, autorregulación, solución de problemas interpersonales. Uno de estos aspectos es el desarrollo de la empatía. El hecho de ser empáticos conlleva múltiples beneficios para los niños y las niñas.

Destacaremos algunos de ellos, en base a lo expuesto por López, Carpintero, del Campo, Lozano & Soriano (2006):

- Las personas empáticas trabajan mejor en equipo, son mejores compañeros, mejores jefes si fuera el caso. En las relaciones sociales tienen más y mejores amigos y en las relaciones interpersonales consiguen mayor grado de intimidad.
- Permiten dar ayuda de forma más eficaz.
- Tienen la capacidad para pedir y conseguir ayuda de los demás.

- Evitan problemas de soledad y disminuye la posibilidad de tener relaciones conflictivas con los demás.
- Es más probable que resuelvan conflictos de forma pacífica, sin recurrir a la agresividad, pero sin caer en el peligro de la resignación.
- Disfrutan del bienestar y alegría ajenos.
- Ofrecen las mejores condiciones para el trabajo, la amistad y las relaciones más íntimas.
- Favorecen el buen clima de clase, las relaciones amigables, la solución de conflictos, etc.
- Inhiben más probablemente la agresividad y son sensibles al dolor inevitable que puedan provocar.

Es posible enseñar empatía a través de aprender a identificar y responder de forma apropiada a los sentimientos de los demás. Es necesario para el desarrollo personal ser capaces de mantener relaciones interpersonales saludables, esto requiere empatía. Los beneficios como se han descrito más adelante son múltiples dentro del contexto de la educación emocional que debe introducir “tempranamente valores universales, como la responsabilidad y el respeto, la tolerancia y la solidaridad” (Morgado, 2007, p.171).

La empatía juega un papel relevante en la promoción de estos valores, pues podemos deducir que si comprendemos a los demás, es más fácil que les respetemos y que no les insultemos o agredamos, debido a que somos capaces de saber que eso les produce malestar y sufrimiento. Si tenemos un buen nivel de empatía, nos sentiremos más inclinados a ayudar o consolar a los demás si percibimos que lo necesitan (López, et al., 2006).

Por último, según Adam y Aránega (2003), la intervención educativa en las relaciones en el aula y la escuela debe orientarse hacia crear un ambiente de respeto y develar el cruce de emociones que se establecen entre los implicados. La constatación de que en una relación existen diversidad de emociones y que es preciso conocerlas, para poder entender la situación y actuar, conduce al desarrollo de la empatía necesaria para avanzar con seguridad y espontaneidad.

Según Ortega (1998, citado por Saenz, 2017), la empatía tiene mucha importancia en la lucha contra el acoso escolar en muchos aspectos. En primer lugar, si entendemos el acoso escolar como un fenómeno grupal donde el agresor o agresores suelen estar amparados por otros participantes que toleran este acoso, distinguimos varios roles de las personas

implicadas en este fenómeno. Estos serían: agresor, víctima, seguidores, espectadores y otros (Barciero, 2016).

Asimismo, los seguidores pueden ser activos si participan de las intimidaciones del agresor o pasivos si disfrutan con ello pero lo apoyan. Los espectadores son observadores que pueden ser neutrales y que por lo tanto no hacen nada por parar la conducta de acoso. Por otra parte, también se distinguen otros agentes como los defensores que pueden ser pasivos o activos en el caso de que intervengan en favor de la víctima. Sin embargo, en este marco, Ortega (1998) señala que son muy pocos los niños que intervienen en ayuda de las víctimas en situaciones de acoso escolar por el miedo que muchos tienen a convertirse en víctimas.

Para Ortega hay ciertas características individuales que aumentan la probabilidad de que esa persona defienda a la víctima. Entre las que destaca un alto nivel de empatía. Empatía entendida no solo a nivel cognitivo sino a nivel afectivo, es decir, compartir los sentimientos y emociones con la otra persona.

Señalamos que la mera empatía cognitiva que consiste en poder adoptar perspectivas ajenas no es suficiente en este caso, ya que es necesario que además compartamos los sentimientos y emociones de la otra persona. La empatía afectiva se caracteriza por comprender y sentir de forma indirecta las emociones de la persona acosada, en este caso, lo que aumenta las posibilidades de defender a la víctima de acoso escolar.

Muchas de las propuestas de intervención destinadas a la prevención e intervención en materia de acoso escolar como el programa KiVa en Finlandia, proponen la promoción de la empatía como elemento central de lucha contra el acoso escolar. La empatía se erige como uno de los objetivos principales de las lecciones que propone, estando ésta enfocada a incrementar la simpatía con las víctimas.

En definitiva, la competencia social y ciudadana es en este caso básica para construir la convivencia escolar. Los conflictos y otros problemas surgen en las relaciones interpersonales cuando convivimos. Por lo tanto, debemos plantearnos el unir estas relaciones interpersonales al proceso de enseñanza-aprendizaje, situándose los aspectos afectivos y relacionales como prioridades en el contexto educativo que los requiere con urgencia. Estas relaciones interpersonales conforma el denominado “currículum oculto”. Por todo ello, Ortega (1998) plantea planes de convivencia y otros destinados a la resolución

pacífica de conflictos que de esta pueden surgir, donde vuelve a nombrarse el desarrollo de la empatía como elemento fundamental.

2.5.2 Roles de los docentes y los padres de familia en la promoción de la empatía.

Como venimos señalando a lo largo del proyecto, las situaciones de acoso escolar no incumben exclusivamente a agresor-víctima, sino que son el resultado de las malas relaciones del conjunto del grupo que la familia debe ser conocedora del problema para procurar apoyo y participar de la solución.

Para mejorar la convivencia escolar se debe empezar por la responsabilidad compartida de todos los miembros de la comunidad educativa, especialmente: familia, docentes e institución educativa. No se puede mejorar la convivencia, si no existe trabajo articulado entre los actores sociales y la escuela. Por ello, las actuaciones deben estar dirigidas al desarrollo de la competencia emocional de los alumnos y de los docentes, como eje vertebrador de la convivencia (Bisquerra, 2003).

En esta línea, la empatía constituye una competencia que facilita las relaciones interpersonales. Las relaciones sociales están entrelazadas de emociones. La escucha y la capacidad de empatía abren la puerta a actitudes prosociales, que se sitúan en la antípoda de actitudes racistas, xenófobas o machistas, que tantos problemas ocasionan. Esta competencia social predispone a la constitución de un clima social favorable, al trabajo en grupo productivo y satisfactorio y en definitiva a una ciudadanía efectiva.

Como ya se ha dicho anteriormente la empatía es la capacidad para captar en profundidad el mundo subjetivo de otra persona, comprender y sentir sus sentimientos y su estado emocional. El comportamiento violento puede ser el resultado de una ausencia de empatía (Nims, 2000 citado por Bisquerra, 2015).

Es posible enseñar empatía a través de aprender a identificar y responder de forma apropiada a los sentimientos de los demás. Por tanto, ejercicios de simulación y role - playing pueden ser muy útiles en este sentido.

Finalmente, la empatía es una competencia social y emocional que debe ser considerada como una competencia básica para la vida, por su influencia en la convivencia y en la prevención de la violencia.

III. DIAGNÓSTICO

A fin de elaborar una propuesta que responda a una necesidad existente o real, creímos conveniente realizar una investigación diagnóstica a través de entrevistas semi estructuradas a docentes, directores y padres de familia. Todo ello, con la finalidad de, conocer la percepción que tienen sobre la importancia de la empatía en las relaciones interpersonales de los alumnos y el papel de los observadores en la dinámica del acoso escolar. En consecuencia, se optó por centrar el diagnóstico en las dificultades para enfrentar el acoso escolar tomando en cuenta a la empatía, lo que nos permitió determinar la coherencia interna de nuestra propuesta de innovación.

Para ello, se contó con la participación de tres profesores cuyas siglas son P1, P2 y P3; un director, cuya sigla es D y por último dos padres de familia cuyas siglas son A1 y A2 .

Es importante señalar que toda investigación formal debe ser guiada por principios éticos que garanticen el profesionalismo y la seriedad con la cual el investigador realiza su indagación y posterior análisis de resultados. Por ello, se contó con el consentimiento informado. Es decir, un documento formal en el que el participante autoriza voluntariamente estar de acuerdo con la investigación y se compromete a ser parte de ella, pudiendo colaborar hasta donde considere necesario y teniendo la potestad de hacer preguntas y/o solicitar información respecto a la investigación, en caso tenga alguna clase de duda.

Previo a la entrevista, se les entregó el documento formal en donde se les informó las características de la investigación. Cada participante firmó su propio consentimiento, previa lectura y revisión del mismo.

Las entrevistas fueron llevadas a cabo de acuerdo a la disponibilidad de lugar y horario de los participantes. Por lo general fueron en la institución educativa y tuvieron una duración estimada de 30 minutos. El guión fue utilizado como base, sin embargo, fueron surgiendo preguntas afines, las cuales se encuentran anotadas en las transcripciones correspondientes.

La información obtenida, mediante entrevistas aplicadas a los actores principales de la comunidad educativa, nos permitió arribar a la necesidad de formación permanente de profesores, a través de conocimientos teórico-prácticos y pedagógicos sobre cómo afrontar conflictos e incidentes dentro del aula. Así como también mejorar la convivencia, particularmente entre docentes y alumnos, ayudando a una adecuada gestión educativa.

Principalmente, todas aquellas actuaciones dirigidas a crear un clima positivo dentro del aula que hagan de ella un lugar de convivencia que favorezca el aprendizaje y el crecimiento personal del alumno, así como del resto de los miembros de la comunidad educativa.

Desde esta perspectiva, el rol del docente es fundamental a la hora de enfrentar incidentes críticos y lo que se espera es que pueda tomar decisiones desde múltiples variables para actuar de manera estratégica. Surge así, la empatía, el autoconcepto y la autoestima como aspectos imprescindibles para afrontar los conflictos interpersonales que puedan surgir en la convivencia diaria.

En la primera parte de la entrevista, se analizan las dificultades que observan los docentes, apoderados y Dirección a la hora de afrontar el acoso escolar. Luego, se aborda la importancia de las habilidades socioemocionales como el rol de la empatía, autoestima y autoeficacia a la hora de prevención del acoso escolar. Por último, la necesidad permanente de formación de los docentes y todas aquellas actuaciones dirigidas a crear un clima positivo que hagan de la institución educativa un lugar de convivencia que favorezca el aprendizaje y el crecimiento personal del alumno.

A partir de las entrevistas se determinó que hay una necesidad urgente de formación por parte de los docentes en habilidades socioemocionales. A través de la obtención de conocimiento práctico y estratégico sobre cómo afrontar conflictos e incidentes. Lo anterior se refleja en algunas frases que expresan los docentes respecto de su función a la hora de promover relaciones interpersonales de calidad y desarrollar competencias sociales y emocionales en los alumnos:

“(...) los estudiantes ven al profesor como autoridad importante.... La influencia que uno puede tener en este tipo de situaciones es muy grande. Si uno lo logra manejar bien normalmente termina bien. Pero a veces, uno lo maneja mal. En este sentido hay que formar muy bien a los profesores para poder lidiar con este tipo de situaciones....de cómo actuar, qué es lo que hay que hacer, qué es lo hay que decir, qué es lo que no hay que decir...” (P2).

“Los profesores no saben qué hacer frente a situaciones de conflicto de los niños”(A2)

“ Se minimizan situaciones y se suele decir que: son cosas de niños” (A1).

“(...) estamos atentos a escuchar a los niños y las niñas en sus dificultades de convivencia. Sin embargo, estamos al debe porque muchas veces nos supera, todavía es un desafío...” (D)

“ (...) El profesor es el que está en contacto directo con los alumnos. No debe permitir ningún tipo de actitud que pueda ridiculizar o intimidar a un niño. Hoy en día sólo nos limitamos a decir: “niños no molesten” y eso es todo. De allí la importancia de que el profesor esté formado y capacitado” (P1).

Por lo tanto, el aula es el espacio privilegiado para construir la convivencia, es decir, para enseñarla y aprenderla. Solo a partir de lo que ocurre en el aula, se puede mejorar la convivencia en la escuela la convivencia (Nail, 2015). Al respecto uno de los entrevistados señala la compleja interacción entre los alumnos a partir de gestos y rituales que ellos van adquiriendo, es decir, aprenden formas de comunicación como saludos, permisos, silencios, etc.

“(…) Los niños tienden a normalizar igual que los adultos, aquellas conductas que dañan al otro, como por ejemplo: hablarse de “estúpida” o “estúpido”. Cuando sabemos que es un insulto. Pero ese “estúpida” o “estúpido” es como: “oye niño”, “oye niña”. Esas conductas las normalizan y es allí donde nosotros tenemos que mediar y entrar en profundidad frente aquello que se está haciendo. Frente a mi actitud con el otro, con los demás. La mediación de un profesor es tan importante porque si nosotros advertimos como docentes, somos capaces de anticiparnos. Estas cosas ocurrirían pero igual ocurrirían mucho menos “ (P3).

El aprendizaje de la convivencia escolar es un proceso inherente a la educación, pero no por eso es exclusivo del sistema educativo formal. No sólo se aprende a convivir en el aula, también en la familia y hoy en día se sabe ello (Jares, 2006).

Por otro lado, a pesar de que existen dos protagonistas principales, debemos tener presente que el acoso escolar es un fenómeno de grupo donde todos los alumnos del aula juegan determinados roles y ocupan diferentes posiciones jerarquizadas.

Así, el papel de los compañeros se convierte en una de las condiciones del microsistema escolar que influye claramente en las situaciones de violencia entre escolares, afirmando algunos estudios que en el 85% de los casos de agresión ha habido algún compañero observando (Fuensanta, 2015).

Es necesario asumir el rol que tienen los testigos u observadores que forman parte también de ésta dinámica grupal. Desde una mirada sistémica, el acoso escolar es un fenómeno grupal, que debe contemplar actuaciones en los distintos ámbitos (alumnos, profesores, padres y madres, etc.). Así como actuaciones individuales con los alumnos directamente implicados, pero sin dejar de lado la actuación con los observadores o testigos. Tal como se ha expuesto mejorar la convivencia escolar es responsabilidad de todos los miembros de la comunidad educativa, implicados directa o indirectamente (Bisquerra, 2014).

Además es importante cambiar la norma social para que todo el grupo condene este tipo de actuaciones (Perren, 2012).

“ (...) Los que son pasivos, hablando de los niños observadores, tendrían más herramientas para decir honestamente esto está ocurriendo...porque nosotros como sociedad cuando alguien asalta a otra persona, vamos por la calle pero no queremos estar involucrados en eso. Pasa lo mismo con los observadores, los testigos no queremos ser parte de eso. No quieren ir a informar porque no saben qué va a pasar” (P3).

Son muchos los estudios que demuestran que las personas aprenden observando a los demás. Por ello, los docentes deben esforzarse en ser un excelente ejemplo de competencias sociales y emocionales. Si se pretende que el alumno aprenda a gestionar sus propias emociones, a ser empáticos o a relacionarse de manera positiva con otras personas, el profesorado debe hacer lo mismo en su práctica diaria en el aula (Córdoba, Ortega y Nail, 2016).

En cierta forma se puede interpretar que en la agresión hay ausencia de empatía. La empatía supone ponerse en la emoción que experimenta la otra persona. Si una persona es capaz de sentir la emoción que siente la víctima, es muy probable que no quiera sufrir esta experiencia emocional y por lo tanto ya no se implica en situaciones de violencia. Desarrollar la empatía puede ayudar a prevenir la violencia (Bisquerra, 2014).

Los niños observadores, parte central de esta propuesta innovativa, contribuyen enormemente si desarrollan habilidades sociales como la empatía para romper el círculo de violencia. De manera tal que el desarrollo de esta habilidad es una competencia básica para la convivencia dentro del aula, así como orienta a los alumnos a la solución positiva de conflictos.

“ (...) La empatía es fundamental, es la base pero no es lo único. También pienso que el conocimiento es fundamental. Conocer qué es el acoso escolar... darle un contenido académico.” “La empatía es fundamental. Si no logro empatizar con el otro. No hay nada que hacer. Por eso digo que es fundamental pero no es lo único” (P 2).

“ (...) Uno aprende hacer empático con pequeños actos. No siempre soy empático. Tengo que estar trabajándome para mirar al otro” (P3).

En las escuelas que ponen en práctica programas de educación emocional, se observa efectos positivos como los siguientes: respeto entre las personas (alumnado, profesorado, familias); motivación para el aprendizaje; tranquilidad y seguridad personal, percepción por parte del alumnado de sentirse cuidado por el profesorado y por los compañeros; siendo los

programas dirigidos a sensibilizar y profundizar en aspectos relacionados con la convivencia los que contribuyen a un mejor bienestar personal y social (Bisquerra, 2003).

“ (...) También es importante cómo me relaciono yo con mi alumno, cómo me relaciono yo con mis pares como docente” (P3).

Desde esta perspectiva, la empatía al interior y fuera de las aulas - si bien es identificada como una variable significativa en la aparición de incidentes- muchas veces queda relegada a un segundo plano. Se le da importancia pero está supeditada a la formación desde el hogar.

Cuando los docentes son capaces de estar atentos en las interacciones que se dan entre los alumnos, se puede identificar situaciones que se mantienen dentro del grupo y sensibilizarlos para trabajar y mejorar la situación.

Así también en relación a las causas de falta de empatía por parte de los niños observadores, se maneja la hipótesis para explicar este fenómeno, que se guarda silencio porque en nuestra sociedad existe la creencia de que el que hable de ello sería un delator, y no se hace patente la necesidad de afrontar un problema cuando no se sabe de su existencia.

“(...) los niños tienen miedo a decir lo que observan porque temen ser víctimas del acosador” (P3)”

“ (...) mi hija no me cuenta como son las relaciones con los compañeros. Le pregunto y no habla del tema (A2)”.

“ (...) es parte de lo que vivimos como adultos, no nos importa inmiscuirnos en un problema del cual somos observadores... es como ver la televisión. Me desvinculo a pesar que conozco a los que participan pero no me interesa, no es mi problema (P2)”.

“ (...) La empatía es lo primero pero no basta porque puedo hablar mucho de ser empático pero por los cambios que experimentan a ciertas edades, la pre pubertad y preadolescencia. Ellos no ven maldades. Cuando los sensibilizas recién pueden verlo” (P1).

“ (...) Es fundamental el rol del docente pero primero es la casa. La primera figura que ve un niño son sus padres. El primer paso es el núcleo familiar. El rol fundamental del profesor es en el colegio. Tenemos una gran responsabilidad. Tenemos que estar constantemente haciendo llamados de atención frente a esto” (P 3).

La Dirección de la escuela manifiesta también preocupación por el tema del acoso escolar. El clima institucional supone cierto estado de equilibrio que puede ser alterado por múltiples

factores. En aquellos casos en que el clima ha sido alterado donde encontramos el espacio necesario para intervenir en su mejoramiento al equilibrio anhelado, con el objetivo de mejorar la calidad de convivencia del centro educativo.

“ (...) cuando hay relaciones humanas, van a ver personas que se pueden sentir agredidas o poco valoradas. Sin embargo, eso no lo califica como acoso escolar. Sin embargo, creo que debemos estar muy alertas” (Director 1). “ Un colegio debe tener presente el tema del acoso escolar. Es crucial estar en constante revisión. Si un niño no se siente querido o valorado, como institución tenemos que mirarnos”. “ (...) no podemos hacer caso omiso a las dificultades de nuestros alumnos” (D).

Frente a la necesidad de hacer un diagnóstico dentro de la Institución Educativa respecto del acoso escolar, la respuesta es dubitativa.

“(...) no se hace una evaluación del tema de acoso escolar” .(D)

“se trata de una actividad encubierta que no suele presentarse en presencia de los adultos, de manera tal que, nosotros solo sabemos si se nos informa” (P3)

“Nosotros los padres somos los últimos en enterarnos” (A2).

“Los docentes son insensibles al problema, a no ser que se haya violencia física o un caso muy dramático”(A1)

Por tanto, se observa frente a esta dinámica grupal, la explicación de que se trata de una actividad encubierta, que se guarda silencio, que los profesores no están sensibilizados con el tema, carencia de interés por el hecho de que sólo la víctima es la que sufre, por tanto los profesores y el resto del grupo otorgan escasa importancia a lo que ocurre. Además, los niños deben aprender a resolver sus propios conflictos sin necesidad de acudir a los adultos porque así se les prepara para la vida. Sin embargo, quizá la razón más obvia para esta carencia de conciencia sea que los adultos no damos opción a los niños para exponer las dificultades que afrontan dentro del aula en referencia a las relaciones interpersonales (Fuensanta, 2015).

Así pues, del análisis de los datos se pone de manifiesto que, los profesores ahora no solo deben ocuparse de lograr aprendizajes académicos, sino que además, deben preocuparse por formar individuos preparados para la vida en sociedad. En este sentido, el acoso escolar puede ser prevenido desde el aula. La cantidad de horas que los alumnos pasan en ella exige por parte de los adultos adoptar normas y fórmulas que permitan el desarrollo personal y social de los alumnos, para lo cual el papel del profesor es decisivo.

Es necesario conocer los factores personales y educativos que subyacen a estos fenómenos y encontrar respuestas válidas. Dado el carácter encubierto del fenómeno, entendemos que es necesario aplicar algún instrumento que nos permita conocer, de la

manera más precisa posible, cómo está la situación de agresión y victimización del aula. Desde la observación, sensibilización y encuestas que nos serán de gran utilidad. Partir por una evaluación socio-afectiva del grupo. El test Bull-S (Cerezo, 2012) recoge estos aspectos entre sus dimensiones, a la vez que permite conocer el grado de implicación de cada uno de los estudiantes de un grupo y detectar aspectos situaciones que lo define, lugar, frecuencia y formas.

La prueba aporta información sobre el grado de seguridad percibida, así como el grado de gravedad atribuida a las situaciones, lo que facilitará conocer el alcance del problema desde la perspectiva del alumnado. Además, presenta una versión para el profesorado, con el fin de valorar el grado de conocimiento sobre la situación de los mismos y el nivel de coincidencia en sus percepciones con el grupo.

Finalmente, pensamos que el aporte de este programa recaerá en la posibilidad de utilizar la empatía como medio de entrada en el trabajo con la emocionalidad y la formación de los docentes, enriqueciendo el proceso de enseñanza - aprendizaje y de la comunicación asertiva entre los docentes y de los docentes con el alumno y de alumno a alumno.

Con el fin de promover y enseñar la competencia socio-personal de forma directa, intencional, explícita y sistemática, se propone un programa de enseñanza que comprende un conjunto organizado de objetivos, contenidos, metodología, actividades y materiales fundamentados teóricamente y contrastados empíricamente.

Implica una estrategia de enseñanza directa de las habilidades, lo que supone un trabajo planificado y el desarrollo de actividades intencionales de enseñanza. A la vez, decir que son flexibles ya que cada docente ha de contextualizar y hacer suyo para aplicarlos dentro de las rutinas y actividades del aula.

IV. DISEÑO DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA

4.1 Título del Proyecto de Innovación

Construyendo empatía en estudiantes observadores del acoso escolar en instituciones educativas de Santiago de Chile.

4.2 Descripción del Proyecto de Innovación

El presente proyecto aborda el tema del acoso escolar centrándose en los llamados estudiantes observadores activos y pasivos. Creemos que son ellos quienes pueden actuar frente al problema del acoso escolar, modificándolo a través de una habilidad psicoemocional como es la empatía. El eje de este trabajo se fundamenta en situar la competencia empática como elemento curricular indispensable a impartir en las aulas.

Los observadores son aquellos que inhiben la ayuda, y además fomentan la participación y continuidad de los actos de violencia entre pares; ellos conocen de la problemática pero por temor a formar parte del rol de víctimas guardan silencio, muchas veces se suman a las agresiones tanto pasivamente como activamente. El denominado círculo del acoso escolar, describe el rol de los observadores como víctimas también de acoso escolar (Hernández y Saravia, 2016). El silencio no siempre deja dormir tranquilo a quien sabe que no es normal lo que sucede: junto al miedo, aparece el sentimiento de culpabilidad y así, los efectos del abuso y la violencia se extienden más allá de sus protagonistas (Castro, 2007).

Para los estudiantes, la escuela es un lugar donde pasan la mayor parte del tiempo y la función central de la escuela es educar, enriquecer y proteger a sus estudiantes en un ámbito de respeto y ejercicio de los derechos de todos (Eljach, 2011). De ahí que es de vital importancia impulsar acciones o iniciativas para abordar la problemática del acoso escolar desde la mirada de dinámica grupal.

Por lo tanto, creemos que se hace necesario poner en práctica métodos de detección e intervención ante la falta de empatía por parte de los observadores para con los compañeros víctimas de acoso escolar. De esta manera, en vez de tomar una actitud pasiva o activa en apoyar al acosador, apoyaría a la víctima, transmitiendo que no se está de acuerdo con esas acciones.

Desde las teorías generales sobre violencia se han planteado diversas hipótesis en relación al posible rol inhibitorio de la empatía sobre la agresión, como Millar y Eisenberg (1988) y Parke y Slaby (1983). Estas hipótesis han sido recogidas en la literatura sobre la etiología de violencia e incluso del maltrato físico infantil y plantean que desde una perspectiva cognitiva, la agresión podría ser menos frecuente en las personas con mayor capacidad empática porque la habilidad de tomar la perspectiva de otros, podría llevar a una mejor comprensión de la posición del otro, reduciendo así la ocurrencia de situaciones conflictivas.

El carácter innovador de la propuesta está en recalcar el rol de la comunicación entre pares y la expresión de emociones, así también se considera importante empoderar a los niños y aumentar la autoestima de los observadores principalmente los que son más grandes, en número. Además, no solo se plantean una serie de actividades sino que se ofrece a los maestros, una serie de pautas para su aplicación, considerando todas las condiciones para llevarlas a cabo, dependiendo del grupo con el que se trabaja.

Por otro lado, debemos resaltar que el proyecto se basa en algunos elementos de los enfoques que corresponden al Programa Kiva de Finlandia. En él, se plantea que el aprendizaje del niño se desarrolla a través de su interacción con los materiales y el espacio, generándose en el estudiante, tal como menciona Borja (2010), un aprendizaje activo y participativo con la orientación y ayuda del maestro.

Los beneficiarios directos de este proyecto serán los niños estudiantes de instituciones educativas chilenas porque la propuesta de actividades busca ofrecer un espacio para que los niños puedan expresar con total libertad sus emociones y sentimientos respecto de situaciones conflictivas.

Por otra parte, los maestros serán los beneficiarios indirectos debido a que este trabajo les ofrecerá una propuesta de estrategias y actividades para trabajar la empatía en los estudiantes. Esta propuesta se daría desde una perspectiva innovadora, lúdica y significativa, basada en actividades de desarrollo personal, profundizando en el conocimiento de sí mismos y de los otros en todas sus dimensiones, pero especialmente como seres cuyas emociones y sentimientos afectan a la vida de relación social. Así también, se contaría con un marco teórico, que se espera sea una motivación para aplicar y adaptar la propuesta de acuerdo a la edad y características del grupo de niños que tengan a su cargo, ya que por su flexibilidad, estas pueden adaptarse fácilmente, de acuerdo a las necesidades. Además, se enriquecerían de nuevas formas de presentar los temas a tratar con el uso de entornos virtuales para el aprendizaje.

En ese sentido, el ámbito de este proyecto de innovación es de desarrollo y educación infantil porque se presenta como una propuesta orientadora que busca trabajar de forma integral el desarrollo de la autoestima de los estudiantes de 8 a 11 años. Así también, el uso de técnicas didácticas aplicadas en diversos espacios y materiales, y puestas en práctica siguiendo un enfoque activo-participativo bajo la mirada del adulto, orientará al niño a conocerse y conocer a los otros.

4.3 Objetivos del Proyecto de Innovación

Objetivo general:

- Diseñar un programa de prevención del acoso escolar a través del desarrollo de la empatía en estudiantes observadores de situaciones de acoso escolar dentro de instituciones educativas de la ciudad de Santiago de Chile.

Objetivos específicos:

- Identificar el clima socio afectivo en el aula y la agresividad entre los alumnos de las instituciones educativas chilenas.
- Desarrollar una estrategia basada en actividades que favorezcan la convivencia, el buen trato y el desarrollo de la empatía en los estudiantes observadores de situaciones de acoso escolar.

4.4. Acciones a realizar: actividades y estrategias

El Programa “Construyendo empatía en estudiantes observadores del acoso escolar de instituciones educativas en Chile” tendrá una duración de 4 meses y estará dividido en 5 etapas: diagnóstico, sensibilización con la participación de apoderados y docentes, talleres para docentes, talleres para alumnos y finalizando con la etapa de evaluación y ajuste.

Puesto que el acoso escolar es una dinámica grupal, a la hora de afrontar el problema se tiende a considerar a los protagonistas, es decir, al alumno que perpetra el maltrato y al alumno que lo sufre, estableciendo un binomio únicamente: acosador - víctima. Sin tener en cuenta a los testigos u observadores que también participan de éste fenómeno de grupo. Desde un perspectiva más profunda hay que considerar que los hechos se generan dentro

del mundo de las relaciones interpersonales que se producen o se generan en un grupo de niños y niñas que conviven diariamente por lo menos 8 horas diarias. Casi una jornada laboral sin considerar las actividades extracurriculares, llámese talleres fuera del horario escolar. Es decir, pasan más tiempo en la institución escolar que en su propia casa. Por tanto, el aula es el escenario básico para cualquier intervención. De esta manera, el programa de innovación educativa se focaliza en el resto del grupo que observa y percibe lo que está pasando.

Los espectadores son elementos claves a los que hay que dirigir las acciones preventivas, ya que van a ser las primeras personas en detectar lo que está ocurriendo y por tanto, los primeros en iniciar actuaciones de ayuda. De más está decir el papel preponderante del docente.

Para ello, inicialmente hay que hacer un diagnóstico, es decir, analizar cómo están las relaciones interpersonales en el grupo - aula. Seguidamente hacer un acercamiento a través de un instrumento como el test de la responsabilidad del grupo y sus miembros para luego, trabajar con los docentes con el objeto de mejorar las relaciones interpersonales y el clima del aula.

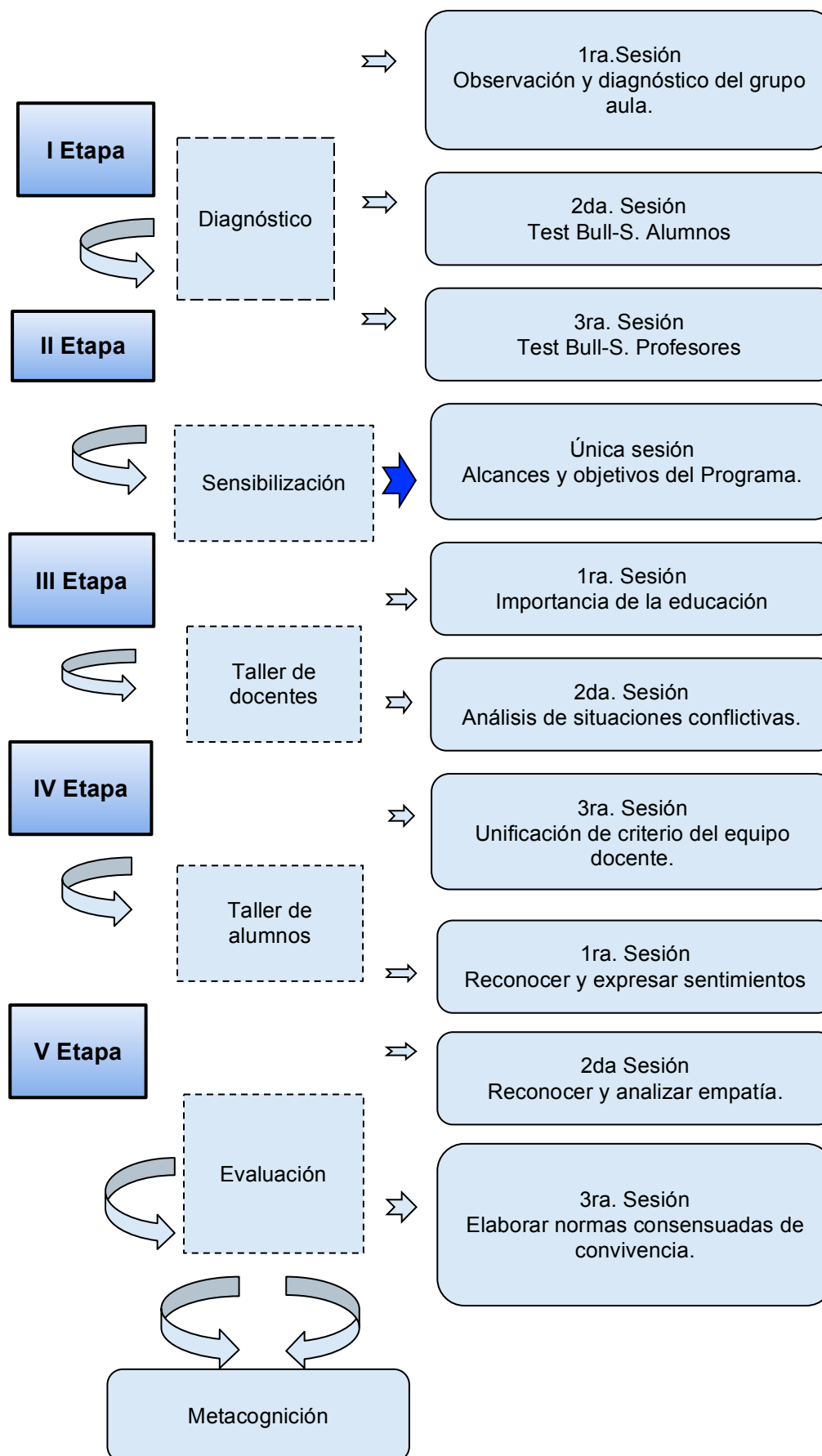
Los docentes, con el asesoramiento de los especialistas y el apoyo de los recursos específicos para la convivencia, deben realizar las diferentes medidas de prevención psicopedagógica en el aula dentro del Programa de desarrollo de empatía. Esto se llevará a cabo a través de la tutoría con el grupo de alumnos con actividades específicas como entrenamiento en habilidades sociales y comunicación asertiva, entre otros.

Los talleres con los alumnos será un trabajo específico teniendo como objetivo el desarrollo de una conducta prosocial y empática para ayudar a la víctima: apoyo visual, gestual y/o verbal. Teniendo en claro que, el derecho a ser bien tratados por los demás es un derecho irrenunciable. Así como tener claro que tienen el deber de tratar bien a los otros.

Como última etapa, la evaluación final del programa para su ajuste. Es necesario enfatizar la figura del docente como agente educativo básico involucrado tanto en el éxito académico como en el bienestar personal, emocional y social del alumnado (Monjas, 2015). De allí, la importancia de la metacognición y reflexión docente para poder avanzar en la prevención del acoso escolar pero por sobre todas las cosas a que los alumnos y alumnas aprendan a convivir de una manera más sana y armónica.

A continuación observaremos la estructura del programa:

Figura 2. Etapas del Programa “Construyendo empatía en estudiantes observadores del acoso escolar”



Para mayor detalle del Programa: Desarrollo de empatía en niños y niñas observadores del acoso escolar en institución educativa de Chile, se puede observar la siguiente tabla:

Tabla 1. Estrategias de las Etapas del Programa

ETAPA	SESIÓN	ESTRATEGIAS / ACCIONES ¿Qué estrategias o acciones específicas permitirán solucionar el problema?	INSTRUMENTOS ¿Qué instrumentos utilizaré?
I D I A G N Ó S T I C O	01	En esta primera etapa se realizará un acercamiento a través de una observación general del grupo aula. Para luego pasar a un diagnóstico más específico. La finalidad es conocer cómo están las relaciones socio emocionales de los alumnos y cómo funcionan las relaciones interpersonales de los miembros de un grupo-aula.	<ul style="list-style-type: none"> ● Guías de observación para identificar cómo se relacionan los alumnos. ● Cuestionario exploratorio general a todo el grupo, como paso previo para la evaluación del clima de aula. Cuestionario sencillo y general.
	02	Se plantea la evaluación del bullying a través del análisis de las relaciones interpersonales de los miembros del grupo aula para determinar los siguientes criterios: aceptación -rechazo, violencia -victimización.	<ul style="list-style-type: none"> ● Test Bull-S: evaluación sociométrica de la violencia entre escolares. Formato A: Alumnos (colectiva/individual) Duración: 20 a 30 minutos.
	03	Se plantea la evaluación de la concienciación del acoso escolar desde la perspectiva de los docentes, con el fin de valorar el grado de conocimiento sobre la situación de los mismos y el nivel de coincidencia en sus percepciones con el grupo aula.	<ul style="list-style-type: none"> ● Test Bull-S: evaluación sociométrica de la violencia entre escolares. Formato P: Profesores (individual) Duración: 20 a 30 minutos.
II S E N S I B I L I Z A C I Ó N	01	Sensibilización, sobre la base de una evaluación en el grupo se darán a conocer los alcances y los objetivos del Programa de construcción de empatía a implementarse. Para ello, es necesario tener un conocimiento base de los conceptos primordiales del acoso escolar, de la importancia de las relaciones socio emocionales dentro del aula y del papel fundamental que cumple el docente y la familia para formar mejores personas y mejores ciudadanos (revisar anexos).	<ul style="list-style-type: none"> ● Exposición de especialista en acoso escolar. Duración: 30 minutos. Visualización de video sobre el acoso escolar. ● Preguntas e inquietudes por parte de los apoderados y docentes. Duración: 15 minutos. ● Información precisa sobre el Programa que se va implementar.

ETAPA	SESIÓN	ESTRATEGIAS / ACCIONES ¿Qué estrategias o acciones específicas permitirán solucionar el problema?	INSTRUMENTOS ¿Qué instrumentos utilizaré?
III D O C E N T E S	01	Taller para docentes sobre la importancia de la educación emocional para la prevención del acoso escolar.	<ul style="list-style-type: none"> ● Exposición del experto en acoso escolar. ● Debate de las dificultades que encuentran ellos a la hora de enfrentar esa dinámica. ● Cada profesor redacta en una hoja, de manera anónima, acerca de su conducta frente al acoso escolar y la empatía. ● Recurso de autodescripción del grado de conciencia que tiene sobre su emocionalidad y la de sus alumnos.
	02	Análisis de las situaciones conflictivas dentro del aula.	<ul style="list-style-type: none"> ● Reflexión docente del estilo de educador que es: ¿permite y estimula la participación a los problemas dentro del aula. ¿Crea un clima de confianza para que las opiniones de todos sean valoradas? ¿Aclara los malos entendidos? ¿Le preocupa que sus alumnos se acepten y respeten mutuamente?
	03	Unificación de criterios de actuación por parte del equipo docente.	<ul style="list-style-type: none"> ● Establecer normas establecidas por los propios docentes que mejore el clima de convivencia. ● Enseñar con actos lo que queremos que aprendan a nivel cognitivo. ● La empatía estará presente en el desarrollo del autoconocimiento y de los demás, se facilita la reflexión sobre uno mismo y la comparación con los demás.

ETAPA	SESIÓN	ESTRATEGIAS / ACCIONES ¿Qué estrategias o acciones específicas permitirán solucionar el problema?	INSTRUMENTOS ¿Qué instrumentos utilizaré?
IV A L U M N O S	01	Reconocer y expresar sentimientos y emociones.	<ul style="list-style-type: none"> • A través de una lectura o visualización de un video, se profundiza en distintos sentimientos y emociones que los personajes pueden estar experimentando. Las situaciones son cercanas a ellos, permitiendo identificar los sentimientos que se vive.
	02	Reconocer y analizar la empatía.	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionado con lo anterior, poner nombre a las emociones, trabajar sentimiento como: aceptación/ rechazo, tristeza/alegría, éxito/fracaso, amistad/enemistad.
	03	Elaborar normas de funcionamiento del aula.	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger por parte de los alumnos tres normas importantes para ellos. <p>Se trabajará en pareja para luego ser puestas en común y elegir por consenso las normas que por votación salgan elegidas.</p>
V. E V A L U A C I Ó N	01	Analizar y comparar la evolución de programa, comprobando la mejora de los aspectos sociales del grupo.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar a los alumnos sus progresos mencionando los aspectos positivos del grupo y reforzando la participación de todos ellos. • Resaltar la actitud cooperativa para afrontar los problemas del aula.
	02	Apreciación de los docentes y reflexión de lo trabajado hasta el momento.	<ul style="list-style-type: none"> • Ajustes, sugerencias y cierre del programa.

4.5. Recursos humanos

El proyecto de innovación está dirigido a los docentes y alumnos de manera paralela con el propósito de brindarles orientaciones para mejorar las habilidades sociales del grupo - aula. Los estudiantes son los protagonistas de todas las actividades diseñadas en la guía y los beneficiarios de las estrategias aplicadas. Por ello, las personas que se necesitan para

ejecutar el proyecto son las docentes tutoras de cada aula y la cooperación de profesionales del contexto escolar como son los psicopedagogos, los psicólogos o los pedagogos.

Las actividades serán trabajadas con todo el grupo y la docente se encargará de guiar a todos reforzando el rol fundamental del observador frente al acoso escolar, de la importancia de su participación y de una comunicación asertiva. Asimismo, al momento de aplicar las estrategias, la docente registrará en un diario de aula, las dificultades que se le presenten y las compartirá en el taller para profesores.

Del mismo modo, es importante el trabajo en conjunto de todos los docentes, sobre todo a la hora de analizar el estilo del docente. Ya que una particularidad de este programa es el empoderamiento del docente en su rol de agente de cambio dentro del grupo aula. Con la intervención se busca despertar la consciencia y sensibilizarlos respecto a que el acoso escolar es una forma de maltrato perjudicial para todos, no solamente para los directamente implicados. Si el docente lo tiene interiorizado, hemos dado un gran paso para sensibilizar al grupo y movilizar activamente a la mayoría. Debemos recordar que el grupo tienen el poder de potenciar o minimizar las agresiones.

Así también, es muy importante el trabajo conjunto entre la escuela y la familia. Ya que como se ha mencionado anteriormente, el acoso escolar es un fenómeno de grupo que nos involucra a todos.

Para el diseño y la creación de los recursos se necesita contar con las siguientes personas:

- **Un(a) diseñador(a) instruccional** encargada de proveer el apoyo técnico en relación a las mejores prácticas y métodos para facilitar el aprendizaje. Esto redundará en un diseño eficiente, completo y a tono con las necesidades de los estudiantes del programa y la institución.
- **Un(a) psicopedagoga** quien estará encargada de desarrollar pedagógicamente la propuesta de los diseños instruccionales. Acompañará también durante el curso de manera personalizada, para que los alumnos puedan culminar satisfactoriamente la tarea propuesta. También atenderá las consultas pedagógicas durante el proceso y establecerá los canales necesarios en la plataforma.
- **Un(a) docente** quien se encargará de la dirección, cumplimiento y monitoreo del programa en sí.

4.6. Monitoreo y evaluación

Debido a que este proyecto de innovación presenta una serie de actividades para el docente, se le proporcionará dentro de ésta, una ficha que le permitirá observar e identificar actitudes de manera general como por ejemplo el clima socio - afectivo en el aula -grupo.

Para dicho fin, se utilizará una Ficha de Observación que se encuentra en anexos. Dicho instrumento será aplicable para un primer acercamiento y tener una idea general del fenómeno que suele pasar desapercibido para los adultos, pero que se hace imprescindible su detección precoz. Dicho instrumento será aplicable en relación a cada estudiante, de manera individual, atendiendo a los indicadores.

Por otro lado, este monitoreo debe ser constante basado en la observación del docente que tiene que relacionarse diariamente con los alumnos. Por eso, es necesario por ley contrar con un encargado de convivencia escolar. Esta es la persona que se encarga de canalizar todas las inquietudes tanto de docentes como de alumnos en materia de convivencia escolar. Por lo tanto, hay un reconocimiento de las Instituciones de Gobierno sobre la importancia de que haya una persona de manera exclusiva a cargo de los temas de convivencia y relaciones interpersonales. El docente trabaja en aula pero el encargado de convivencia escolar es el que de manera objetiva visualiza el grupo. Este debe tener permanente comunicación (por lo menos una vez a la semana) de los avances, retrocesos o dificultades que hay en aula-grupo.

Por otro lado, este monitoreo deberá ser constante para ir viendo el progreso del grupo mayoritario e ir adecuando, si es necesario, las actividades o estrategias a implementar. Esta evaluación será aplicada por el(la) docente del curso y permitirá conocer si los alumnos están respondiendo asertivamente a las actividades propuestas.

La dirección académica de la Institución Educativa debe ser la responsable de asegurarse que cada docente cumpla con este monitoreo y evaluación de manera que se puedan ir realizando los cambios pertinentes.

4.7. Sostenibilidad

El proyecto de innovación educativa no se limita a ser aplicado en una Institución Educativa; ya que las situaciones de agresión en contextos educativos entre compañeros es una problemática presente en todas la instituciones. Este es un proyecto que puede ser empleado y orientado a diversas escuelas.

De igual forma, el proyecto es accesible a cualquier población debido a que se utilizan recursos humanos y físicos que son accesibles debido a su bajo costo y fácil obtención; además, los materiales utilizados pueden encontrarse en cualquier aula. Salvo el diseñador instruccional, el resto de los recursos humanos son los que se encuentran de manera estable en cualquier institución educativa, es decir, psicopedagoga y psicóloga.

4.8. Presupuesto

Como ya se ha mencionado, los recursos humanos y físicos pueden ser encontrados en la institución educativa. Por ello, a continuación se presenta un presupuesto general del costo aproximado de los recursos.

Tabla 2. Presupuesto del Programa

Recursos	Costo (\$ pesos chilenos)
Diseñador Instruccional	\$ 250.000
Docente – que dirige el Proyecto	300.000
Psicóloga	300.000
Útiles de escritorio	50.000
Total	\$900.000

4.9. Cronograma

A continuación, se presenta un esquema sobre la organización del proyecto y actividades a ejecutar durante el año escolar.

Tabla 3. Cronograma de actividades

Etapa	Acciones	M1	M2	M3	M4
Implementación	Diagnóstico del grupo aula: aplicación del test Bull-S para alumnos.	X			
Resultados del Test.	Diagnóstico: aplicación de test Bull-S para profesores.		X		
Ejecución	Sensibilización: Alcances y objetivos del Programa		X		
	Talleres para docentes: <ul style="list-style-type: none"> ● Importancia de la educación emocional ● Análisis de situaciones conflictivas ● Unificación de criterios 			X	
	Talleres para alumnos: <ul style="list-style-type: none"> ● Reconocer y expresar emociones y sentimientos. ● Reconocer y analizar empatía. ● Elaborar normas consensuadas. 			X	
Evaluación	Reflexión docente de los avances y dificultades en la implementación del programa. Ajustes y metacognición.				X

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adam, E. & Aránega, S. (2003). *Emociones y educación: Qué son y cómo intervenir desde la escuela* (1a ed.) Barcelona: Graó.
- Avilés, J.M. (2002). *Intimidación y maltrato entre el alumnado*. Bilbao: Stee-eilas.
- Avilés, J.M. (2009). Victimización Percibida y Bullying. *Boletín de Psicología* (95), 7-28. Recuperado de: <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N95-1.pdf>
- Banz, C. (2008). *Convivencia escolar*. Valoras–UC, Santiago. Recuperado de www.educarchile.cl.
- Baciero, F. T. (2016). *Convivencia y Disciplina: Agresividad en la escuela. Causas, pautas de intervención y prevención*. Manuscrito no publicado, Facultad de Educación: Universidad de Salamanca.
- Basile, H. (2004). Violencia escolar. *Revista Sinopsis APSA*, 37 (10), 28-30.
- Bean, A. (2008). *Protect your child from bullying*. San Francisco (CA): Jossey -Bass, pp.23-40.
- Benítez, J. & Justicia, F. (2006). El maltrato entre iguales: análisis y descripción del fenómeno. *Revista electrónica de investigación psicoeducativa*, 9(4), 151-170.
- Bisquerra, R.(2012). *Orientación, tutoría y educación emocional*. Madrid: Síntesis.
- Castro, A. (2007). *Violencia silenciosa en la escuela. Escolar y laboral*. Buenos Aires: Bonum.
- Cerezo, F. (2012). *Bull. S. Test de evaluación sociométrica de la violencia entre escolares*. Madrid. Albor-Cohs Consultores. www.gac.com
- Cerezo, F., Calvo, A., Piñero, E., Sánchez, C., Monjas, M. , y Álvarez, Dávid (2015). La violencia en las relaciones entre escolares: claves para entender evaluar e intervenir en bullying, Barcelona, Horsori.
- Commision Scolaire Sir Wilfrid Laurier School Board - SWLSB. (2013). *The bully, the bullied and the bystander*. Recuperado de <http://www.swlauriersb.qc.ca/english/edservices/pedresources/bullying/bully.pdf>
- Córdoba, F., Ortega, R., Nail, O.(2016). Gestión de la convivencia y afrontamiento de la conflictividad escolar y el bullying. Santiago, RIL.
- Craig, W. M., & Pepler, D. J. (1997). Observations of bullying and victimization in the schoolyard. *Canadian Journal of School Psychology*, 13, 41-60
- Cross, D., Carolan, C., Patterson, L. & Hadwen, K. (2013). Final report for the Cyber Strong Schools Project. Public Education Endowment Trust (PEET). Perth, Wester Australia: Edith Cowan University.

- Cuervo, K. (2015). Factores psicosociales y mecanismos intervinientes en el cyberbullying. Workshop: menores y redes: cyberdelincuencia y radicalismo. Universitat jaume, del 19 de noviembre de 2015.
- Cuevas, M. y Marmolejo, A. (2016). Observadores: un rol determinante en el acoso escolar. *Revista Pensamiento Psicológico*. 14(1), 89-102.
- Damasio, A. (2001). *La sensación de lo que ocurre: cuerpo y emoción en la construcción de la conciencia*. Madrid: Debate.
- Dawson (1992). *Investigación socio-antropológica clásica, focus group y modelo causal*. Recuperado de www.facso.uchile.cl
- De Paul, J. (2003). Empatía y maltrato físico. *Intervención Psicosocial*. 11(1),57-69.
- Díaz Aguado, M.(2005). Por qué se producen la violencia escolar y cómo prevenirla. *Revista Iberoamericana de Educación*. 37. 17-47. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/800/80003703.pdf>
- Eljach, S. (2011). *Violencia escolar en América Latina y el Caribe. Superficie y fondo*. Recuperado de https://www.unicef.org/lac/violencia_escolar_OK.pdf
- Estefan, K & Wolf, C. (2008). Bullying: una mirada desde la salud pública. *Revista Chilena de Salud Pública*, 12(3),181-187.
- Fernández, I. (2005). *Escuela sin violencia: Resolución de conflictos*. Lima: Alfaomega.
- Ferreres, A. (2016). Intervención en el cyberbullying: menores en las redes. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/161202/TFG_2015_ferreresA.pdf?sequence=1
- Garaigordobil, M.(2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International journal of psychology an psychological therapy*. 11(2), 233-254.
- Garaigordobil, M. y Martínez-Valderrey, V. (2014). Efecto del Cyberprogram 2.0 sobre la reducción de la victimización y la mejora de la competencia social en la adolescencia. *Revista de Psicodidáctica* ,19 (2), 289-305.
- García, L.; Orellana, O.; Pomalaya, R.; Yanac, E. Orellana, D.; Sotelo, L.; Herrera, E.; Sotelo, N.; Chávez, H. & Fernandini, P. (2011). Intimidación entre iguales (Bullying): Empatía e inadaptación social en participantes de bullying. *Revista IIPSI*,14 (2), 271-276. Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/3836/1/revista_de_investigacion_en_psicologia01v14n2_2011.PDF
- Gini, G., Albiero, P., Benelli, B. y Altoé, G. (2008). Determinants of adolescents active defending an passive by standing behavior in bullying. *Journal of Adolescence*, 31(1), 93-105.

- Guerra, F. (2011). *Construcción de significados de escolares preadolescentes respecto al hostigamiento en el ámbito escolar*. Tesis de Magíster en Psicología de la Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132804/Tesis%20Hostigamiento%20Escolar%20Francisca%20Guerra.pdf?sequence=1>
- Hazler, R.J (1996). *Breaking the cycle of violence: interventions for bullying and victimization*. Washington, DC: Accelerated Development. Recuperado de https://books.google.cl/books?hl=en&lr=&id=I-bJpCcWocwC&oi=fnd&pg=PR11&ots=5M4iECZ8p5&sig=v2mjbzlxZrRZnZngTpbYNorGBgl&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Hernández, R. y Saravi, M.(2016). Generalidades del acoso escolar: Una revisión de conceptos. *Revista Apuntes de Psicología*, 1(1), 30-40. Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apsiologia/article/view/873/841
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D. F., México: Mac GrawHill Interamericana.
- Hidalgo, F. (2016). *Promoción de la autonomía y rendimiento en adolescentes con alta y baja percepción de bullying*. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7696/HIDALGO_ORME_NO_FIORELLA_PROMOCION%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Horno, P. y Ferreres, A. (2016). *Los municipios ante la violencia entre niños, niñas y adolescentes. Guía de actuación ante las diferentes formas de violencia entre niños, niñas y adolescentes en el ámbito municipal*. Madrid: UNICEF Comité Español.
- Krug, E; Dahlberg, L.; Mercy, J.; Zwi, A. & Lozano, R. (2002). *World report on violence and health*. Ginebra,Suiza: World Health Organization.
- Kumpulainen, K., Rasanen, E. y Puura, K., (2001). Psychiatric disorders and the use of mental health services among children involved in bullying.*Aggressive Behavior*, 27, 102-110.
- Latorre, A. (1996). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona:GR92
- López, F., Carpintero, E., del Campo, A., Lázaro, S. y Soriano, S. (2006). *El bienestar personal y social y la prevención del malestar y la violencia*. Madrid: Pirámide.
- Ma, X. (2001). Bullying and being bullied: To what extent are bullies also victims?. *American Educational Research Journal*, 38,(2), 351-370.
- Mazur, M. (2010). *Dinámica Bullying y rendimiento académico en adolescentes*. Memoria de trabajo de grado. Universidad católica de Uruguay. Montevideo, Uruguay.
- Mena, I. (2015). *Bullying escolar: El rol clave de los “compañeros –testigos”*. Recuperado de <http://www.kivaprogram.net/assets/files/bullying.pdf>
- Menesini, E., Nocentini, A. & Palladino, B.E(2012). Empowering students against bullying and cyberbullying: Evaluation of an Italian peer-led model. *International Journal of Conflict an Violence*, 6(2),314-321.

- Merino, J. (2006). *La violencia escolar. Análisis y propuestas de intervención socioeducativas*. Madrid: Arrayán.
- Mertz, C. (2006). *La prevención en las escuelas*. Programa Paz Educa. Recuperado de: <http://www.pazciudadana.cl>
- Mesones, M. (2010). *Cólera y acoso escolar en un grupo de adolescentes de un colegio estatal en Lima Metropolitana*. Lima: Repositorio PUCP.
- Miranda, Luis & Medina, E. (2008). Proyectos de innovación: Formulación desde el enfoque de procesos. *Revista Journal of Technology Management & Innovator*. 12(3), 58-73, Lima.
- Monclús, A. (2005). La violencia escolar: perspectivas desde naciones unidas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 38, 13-32, Madrid.
- Mora-Merchán, J. a., del rey, r., elipe, p. y solano, M. (2012). Strategies adopted in Europe to tackle the school bullying phenomenon. En A. Battaglia (ed.), *Battle against school bullying*. pp. 135-174.
- Morgado, I. (2007). *Emociones e inteligencia social: Las claves para una alianza entre los sentimientos y la razón* (1a ed.). Barcelona: Ariel.
- Mineduc (2008). *Convivencia escolar: metodologías de trabajo para escuelas y liceos*. República de Chile: Ministerio de Educación.
- Neto, AA (2005). Bullying – aggressive behaviour amongs students. *Jpediatr* 81(5),164-172.
- Nolasco, A. (2012). La empatía y su relación con el acoso escolar. *Revista de estudios y experiencias en educación* 11(2), 35-54. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2431/243125410002.pdf>
- Olweus, D. (1998). *Acoso escolar: Bullying en las escuelas: Hechos e intervenciones*. Recuperado de: www.acosomoral.org
- Olweus, D. (2003). *Acoso escolar, “bullying”, en las escuelas: hechos e intervenciones*. Recuperado de http://www.observatorioperu.com/lecturas/acoso_escolar_dolweus.pdf
- Olweus, D. (2005). Bullying en la escuela: datos e intervención. *Actas de la IX Reunión Internacional sobre Biología y Sociología de la violencia. Violencia y Escuela*. Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia: Valencia, 6 y 7 de octubre.
- Olweus, D. (2006). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. (3ª Ed). Madrid, España: Morata.
- Oñate, A. y Piñuel, I. (2007). *Acoso y violencia escolar en España*. Informe Cisneros X. Recuperado de: <http://www.fapacne.com/publicaciones/acoso-escolar.pdf>.
- Orjuela, L., Cabrera, J., Mora-Merchán, J., Ortega-Ruiz, R., (2013). *Informe: Acoso escolar y ciberacoso: Propuesta para la acción*. Save the Children. Gobierno de España. Ministerio de Sanidad, Servicios Social e Igualdad. Recuperado de:

https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/acoso_escolar_y_ciberacoso_informe_vok_-_05.14.pdf

- Ortega, R. (2012). *Convivencia Escolar. Dimensiones y Abordaje*. Núcleo educación. Depto. Sociología. U. de Chile.
- Ortega, R. (1998). *La convivencia escolar: Qué es y cómo abordarla*. Sevilla: Conserjería de Educación y Ciencia, Junta de Andalucía.
- Ortega, R. & Mora–Merchán, J. (1996). El aula como escenario de la vida afectiva y moral. *Cultura y Educación*. 3, 5-18.
- Ortega, R. y Mora-Merchán, J. A. (2008). Las redes de iguales y el fenómeno del acoso escolar: explorando el esquema dominio-sumisión. *Infancia y Aprendizaje*, 31(4), 515-528.
- Paredes, D. (2016). *Acoso escolar y clima familiar en estudiantes de 3º de secundaria de instituciones educativas estatales de la localidad de Huaycan - Horacio Zevallos del distrito de Ate Vitarte*. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4848/Paredes_qd.pdf;jsessionid=8AC2F57FBA854CDDA565A5826C1E64B3?sequence=1
- Paredes, M.T. (2008). Estudio exploratorio sobre el fenómeno del “bullying” en la ciudad de Cali, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*. 6 (1): 295-317.
- Pellegrini, A. & Bartini, M. (2000). A longitudinal study of Bullying, victimization, and peer affiliation during the transition from primary school to middle school. *American Educational Research Journal*, 37(3), 699-725.
- Pérez, G. (2001). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural aplicaciones prácticas* (2ª ed.). Madrid: Narcea.
- Perren, S. & Alsaker, F.D. (2006). Social behavior and peer relationships of victims, bully - victims and bullies in kindergarten. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 47(1), 45-57.
- Piñero, E., Cerezo, F., Calvo, A., Sánchez, C., Monjas, M. y Álvarez, D. (2015). *La violencia en las relaciones entre escolares*. Barcelona: Horsori.
- Prati, G. (2012). *A social cognitive learning theory of homophobic aggression among adolescents*. *School Psychology*, 41 (4), 413-428.
- Quintana, P., Montgomery, U., Malver, S., Ruiz, S. (2010). Capacidad de disfrute y percepción del apoyo comunitario en adolescentes espectadores de episodios de violencia entre pares (bullying). *Revista de Investigación en Psicología*. 13(1), 139-150.
- Ramos, M. (2008) *Violencia y Victimización en Adolescentes Escolares*. Recuperado de http://www.uv.es/lisis/manuel-ramos/tesis_ramos.pdf

- Rigby, K. & Bagshaw, D. (2003). Prospects of Adolescent Students collaborating with teachers in addressing issues of bullying and conflict in schools. *Educational Psychology*, no 23 (5), pp 535-546. Recuperado de <http://revistas.ucm.es>
- Rodriguez, R. Seoane, S. & Pedrera, J.L. (2008). *Niños contra niños: el bullying como trastorno emergente*. Recuperado de www.analesdepediatria.org/es/pdf/13084177/S300/
- Ruiz, R., Riuró, M., Tesouro, M. (2015). Estudio del Bullying en el ciclo superior de primaria. *Educación XXI*, 18 (1), 345-368. doi: 10.5944/educ XXI.18.1.12384.
- Saenz, J. (2017). Promoción de la empatía en Educación Primaria: Propuesta de Intervención Educativa. Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/133397/1/2017_TFG_Promoción%20de%20la%20empat%C3%ADa%20en%20Educación%20Primaria.%20Propuesta%20de%20Intervención%20educativa.pdf
- Salm, R. (1999). *La solución de conflictos en la escuela*. Bogotá:Magisterio.
- Salmivalli, C., Lagerspetz, K y otros (1996). Bullying as a group process: participant roles and their relations to social status within the group. *Agressive Behaviour*, 22, 1-15.
- Salmivalli, C. (1999). Participant role approach to school bullying: implications for intervention. *Journal of Adolescence*, 22 (4), 453-459.
- Salmivalli, C. (2002). Utiliser la force des groupes de pairs pour prévenir les comportements brutaux. *Verdiani*, 41-44.
- Salmivalli, C. (2010). Bullying and the peer group: a review. *Agression and Violent Behavior*, 15, 112-120.
- Salmivalli, C., Kärnä, A y Poskiparta, E. (2011). Counteracting bullying in Finland. The Kiva program and its effects on different forms of being bullied. *International Journal of Behavioral Development*, 35 (5), 405-411.
- Sanchez, I.,Oliva, A & Parra, A. (2006). Empatía y conducta prosocial durante la adolescencia. *Revista de Psicología social*, 21(3), 259-271. Recuperado de: <http://personal.us.es/oliva/prosocial.pdf>
- Tafur,R., Suarez,G., Gairín, J., Barrera,A, y otros (2014). *Red de Apoyo a la Gestión Educativa. La convivencia en los centros educativos de educación básica en Iberoamérica*. Santiago de Chile. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2014/131430/Red_AGE_2014_web.pdf
- Toro, J. (2014). *Jóvenes, conflicto y escuela*. Recuperado de https://prezi.com/dzg6no_q_e5t/jovenes-conflicto-y-escuela/
- Twemlow, S., Fonagy, P., & Sacco, F. (2004). The role of the bystander in the social architecture of bullying and violence in schools and communities. *Annal New York Academic of Science*, 1036, 215-32. Recuperado de <http://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/article/view/726/1951>

- Valenzuela, A. (2015). *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*. Santiago de Chile, Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136104/adriana.pdf?sequence=1>
- Vallés, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Velasco, A. (2013). *¡No más bullying!* Bogotá: Planeta.
- Viscardi, N. (2011). Programa contra el acoso escolar en Finlandia: un instrumento de prevención que valora el respeto y la dignidad. *Construcción psicopedagógica*.19 (18), Sau Paulo.
- Wolf C. & Estefan, K. (2008). Bullying: una mirada desde la salud pública. *Revista chilena de salud pública*.12(3),181-187.

ANEXOS

Anexo 1: Propuesta de la sesión de sensibilización

Paso 1: Introducción y pequeña descripción del Programa.

Para mejorar la convivencia escolar existen varios programas de alcance internacional como: *Kiva*, *Mediación escolar*, *“no caigamos en la trampa”*, *cyber strong schools*, *protocolo save the children*, etc. El acoso escolar es un fenómeno insidioso que es preciso abordar desde una perspectiva global del centro educativo. Para ello, es necesario contar con cuestionarios específicos para detectar situaciones de acoso escolar. La importancia y necesidad de estos instrumentos viene determinada por la conveniencia de disponer de datos sobre la situación real, en un momento dado, sobre posibles casos de acoso escolar. Luego de una evaluación inicial que servirá como diagnóstico de la relaciones interpersonales de grupo aula, se aplicaría el programa de prevención.

Este programa tiene como finalidad la construcción de un sistema de convivencia en la escuela basada en una herramienta socioemocional como es la empatía.

Requiere de un trabajo compartido y se construye día a día: esto quiere decir que siempre está a prueba y nunca está terminado, pues en la práctica las acciones pueden tener variaciones, para lo cual hay que considerar una etapa de seguimiento y evaluación del proyecto.

Este programa responde a necesidades institucionales: falencias reconocidas por la comunidad escolar en su conjunto; propone actividades y acciones factibles de realizar. Creemos que el aula es el punto de partida y la instancia para frenar el clima agresivo o de violencia que la sociedad está legitimando cada día más.

Se trabajará básicamente con los docentes y los alumnos. Esto no implica delegar al docente toda la responsabilidad, ya que para la mejora de la convivencia escolar, como objetivo último, deben intervenir todos sus actores.

Paso 2: Video sobre el acoso escolar.

Paso 3: Presentación de los principales conceptos

- a. ¿Qué es el acoso escolar? Qué no es acoso escolar?
- b. Características.
- c. Participantes.
- d. Dinámica del acoso escolar.
- e. Rol de los observadores
- f. ¿Qué podemos hacer?

Paso 4: Ronda de preguntas y reflexión.

Anexo 2: Propuesta general de los talleres para docentes

Tema: Importancia de la educación emocional para la prevención del acoso escolar

Descripción: Introducción y bienvenida al ciclo de talleres formativos sobre la importancia del desarrollo de empatía en los niños observadores del acoso escolar. Damos una visión general de lo que es el acoso escolar y cómo se vive en nuestro tiempo las relaciones interpersonales dentro y fuera del aula. La importancia del trabajo colaborativo, de la integración e inclusión como parte de la formación integral del alumno; así como las necesidades, características de los niños de 9 y 11 años en relación a la empatía como habilidad socioemocional para prevenir el acoso escolar.

El objetivo del taller es abordar la educación “desde adentro”, es decir, desarrollar en los alumnos las competencias emocionales, promover el desarrollo armónico de la identidad personal del alumnado y el logro de una imagen positiva de sí mismo y de los sentimientos de autoestima, autoeficacia y autoconfianza.

Se proponen actividades para su desarrollo en el aula relacionadas con el autoconcepto, autoestima e imagen corporal, los valores y desarrollo moral, la autonomía y la asunción de responsabilidades.

Con todo ello, respondiendo a las dimensiones de enseñar a los niños y niñas observadores del acoso escolar y la importancia de su papel a la hora de evitar y detener el acoso. De esta manera desarrollar en los alumnos un sentido compartido de responsabilidad frente a situaciones de acoso escolar.

1º sesión: La autoeficacia y autoconfianza

Duración: 30 minutos.

Agrupamiento: individual.

Objetivo: conocer a mis alumnos, cómo sienten, cómo se expresan y a partir de ello trabajar en los desafíos .

Actividades: Trabajo en grupo de 4 personas para responder las siguientes preguntas:

1. Reflexiones sobre los resultados de los test o cuestionarios.
2. Qué pensamos sobre la educación emocional como factor indispensable a la hora de fomentar un convivencia sana.
3. Qué considero conductas agresivas.
4. Cómo es mi estilo de relacionarme con mis alumnos.
5. Importancia de lo que digo frente a los alumnos, cómo lo digo.
6. Cómo enfrento las situaciones de conflicto.
7. Cuáles son mis creencias y mitos sobre el acoso escolar y su relación con la empatía.

Duración: 1 hora.

Técnicas para ser usadas dentro del aula y desarrollar empatía :

- a. Expresión corporal; dramatizaciones y representaciones de conflictos y soluciones.
- b. Actividades musicales: canciones, poner la letra a una música, hacer una canción sobre el acoso escolar.
- c. Expresión escrita: poesía, redacciones, historietas, rimas, etc.

Metacognición

Los docentes que ponen en práctica el programa deben sentirlo como propio, y no sentirse obligados a ello.

Debe haber una participación activa y conciente para que el programa pueda ser efectivo.

Anexo 3: Ficha de observación para niños y niñas de 8 a 11 años

Nombre:	Edad:
Fecha:	

Señala	Ninguna	1-2 veces	Más de 2 veces
Me han empujado o golpeado a propósito.			
Se han molestado conmigo de la nada.			
Me han pegado.			
Me han dejado fuera a propósito.			
Me han amenazado con decirle a la profesora por algo que no he cometido.			
Me han hecho gestos hirientes.			
Han dicho cosas feas sobre mí.			
Me han mandado insultos por sms.			
Me excluyen de conversaciones.			
No me dejan participar en los juegos.			
Me ridiculizan en frente de otros.			
Total			

Anexo 4: Guía de entrevista a docentes sobre el acoso escolar en los estudiantes

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Entrevistado(a):

Edad: _____ Género: _____ Grado académico: _____

Años de experiencia como docente: _____

Asignatura: _____

1. ¿En estos años Usted a observado algún tipo de dificultad en las relaciones socio emocionales de los niños con sus pares? Si su respuesta es sí ¿Qué tipo de dificultad(es) y con qué frecuencia?
2. ¿Cree Usted que estas dificultades se deban a alguna causa en especial?
3. Frente a ello ¿cuál ha sido su actuación como docente? ¿Nos puede contar alguna experiencia en particular?
4. Hasta aquí es inevitable no hablar del acoso escolar ¿cómo definiría Usted el acoso escolar?
5. En el acoso escolar son básicamente tres los actores: acosador, víctima y observadores o también llamados testigos. Desde su punto de vista y experiencia ¿por qué cree que los observadores tienen un rol pasivo frente a esta dinámica?
6. ¿Cree que la empatía basta para la prevención del acoso escolar o hace falta algo más?
7. ¿Qué opina del rol de la autoestima y autoeficacia?
8. ¿Considera Usted, que el docente es un factor imprescindible a la hora de promover relaciones interpersonales de calidad y desarrollar las competencias sociales y emocionales en los alumnos? ¿Por qué?
9. ¿Qué actividades realiza en el aula para mejorar el clima escolar?
10. ¿Considera Usted, que los docentes necesitan formación en temas de competencias sociales y emocionales?
11. Por último, ¿qué actividades le gustaría hacer frente a la poca empatía de los niños observadores del acoso escolar o qué cree que es necesario para que tengamos una convivencia escolar sana y respetuosa de las diferencias?

Anexo 5: Guía de entrevista al Director

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Entrevistado(a):

Edad: _____ Género: _____ Grado académico: _____

Años de experiencia como director (a): _____

1. ¿Cuántos años dedicado a la dirección del colegio?
2. ¿Desde su experiencia, cómo han evolucionado las relaciones interpersonales entre pares con respecto a la convivencia escolar en los últimos 5 años?
3. El acoso escolar es un tema muy presente en toda institución educativa ¿Cómo lo definiría Usted?
4. ¿Cómo la institución ha enfrentado el acoso escolar?
5. ¿Ha sido un tema fácil de tratar dentro de la comunidad o a representado ciertos desafíos?
6. ¿Dentro de la institución educativa se cuenta con algún mecanismo que permita a los alumnos hablar si conocen o experimentan situaciones de acoso escolar?
7. ¿A los apoderados se les informa sobre los posibles casos de acoso escolar o de las relaciones interpersonales no muy sanas entre los alumnos? Sí es sí ¿Cuál es el mecanismo utilizado?
8. ¿A los docentes se les pregunta si han presenciado en el aula situaciones o conductas de acoso escolar?
9. ¿La institución realiza un diagnóstico del tema?
10. ¿Existen políticas o protocolos de actuación frente al acoso escolar?
11. ¿Existe algún programa de prevención del acoso escolar dentro de la Institución Educativa?
12. ¿Según el Proyecto Educativo Institucional, hay medidas o políticas preestablecidas para promover una sana convivencia?
13. ¿Considera Usted, que es importante la capacitación a los docentes en temas de convivencia escolar? ¿por qué?

14. ¿Existe algún canal para reportar casos de acoso escolar de manera de asegurar confianza, anonimato y ser adecuadamente difundidos y conocidos por la comunidad educativa?
15. ¿Existen campañas de concientización y sensibilización como forma de prevención y discusión del tema que involucren a toda la comunidad? Si la respuesta es sí ¿cómo son estas campañas?
16. ¿Considera Usted, que solo basta con cumplir los planes y políticas establecidas por instituciones oficiales, llámese MINEDUC?, si la respuesta es no ¿qué consideraciones son importantes?

Anexo 6: Guía de entrevista al apoderado(a) sobre el acoso escolar

Fecha: _____ Hora: ____ Lugar: _____

Entrevistado(a):

Edad: _____ Género: _____ Grado académico: _____

1. ¿Conoce el Manual de convivencia de la Institución Educativa de su hija o hijo? Si no conoce pasar a la pregunta 3.
2. ¿Le parece útil dicho manual? ¿Por qué?
3. ¿Usted cree que en la institución educativa ocurren los siguientes fenómenos?
 - acoso escolar
 - agresiones verbales
 - burlas
 - separación evidente entre grupos de estudiantes
 - Niños o niñas que no están integrados y se sienten solos.
 - Profesores que no les dan importancia a estos fenómenos.
4. ¿Nos podría contar alguna experiencia sobre lo señalado anteriormente y qué acciones se tomaron?
5. ¿Hubo alguna situación mencionada anteriormente que afectó directamente a su hija o hijo? ¿cómo se manejó la situación?
6. ¿Qué aspectos de la convivencia escolar cree Usted que son mejorables?
7. ¿Cree que la participación del apoderado es importante?, si la respuesta es sí, ¿por qué?, si la respuesta es no, ¿por qué?
8. ¿Cómo podría colaborar Usted, desde su rol como apoderado en mejorar la convivencia escolar de los niños y las niñas?
9. ¿Considera Usted que la empatía en los niños es importante? ¿por qué?
10. ¿Qué opinión le merece el rol de los observadores, es decir, aquellos niños que son testigos de los conflictos o de las malas relaciones interpersonales o de los malos tratos que reciben las víctimas?