Universidad Abierta
Interamericana

FACULTAD DE PSICOLOGIA Y RELACIONES HUMANAS

“Abordaje Institucional del Bullying en Nivel Primario: comparación entre gestión estatal y privada”

Autora: Habib Nayla

Tutora: Mag. Constanza Moncada

Co Tutor: Lic. Romina Leardi

Título a obtener: Licenciatura en Psicología

Fecha: Abril 2016

“Dime y lo olvido,

enséñame y lo recuerdo,

involúcrame y lo aprendo.”

Benjamin Franklin

“Abordaje Institucional del Bullying en Nivel Primario: comparación entre gestión estatal y privada”

Resumen

La presente investigación consiste en un análisis del abordaje institucional que se realiza en los colegios cuando enfrentan situaciones de bullying, se pretende detectar en docentes el nivel de conocimiento y de capacitación sobre el tema, y en alumnos la percepción que tienen de la problemática del bullying. El abordaje comparativo se realiza en dos escuelas primarias de Zárate, provincia de Buenos Aires. Se desarrolla un trabajo de campo para conocer la actuación institucional y de los directivos escolares ante casos de bullying, indagando las diferencias de enfoque o abordaje que se pueden registrar entre una escuela del ámbito estatal y una del ámbito privado.

La técnica de recolección de datos elegida es la entrevista en profundidad semi- estructurada, con una guía de preguntas para los diferentes actores (directivos, docentes, alumnos), y observaciones en cada institución, dentro del aula y en el tiempo libre de los niños (recreo).

De los resultados obtenidos se concluye que la institución pública cuenta con más recursos a nivel directivo para poder resolver situaciones de bullying, los docentes de dicha institución tienen mejores capacitaciones. En cuando a la percepción de los niños, el nivel de comprensión ante hechos de violencia es elevado en ambas instituciones.

Palabras claves: abordaje institucional -bullying – percepción del bullying

Abstract

This research is an analysis of the institutional approach that takes place in schools when faced with situations of bullying, It is to detect the level of teachers knowledge and training on the subject, and students perception of the problem of bullying.

The comparative approach is performed in two primary schools in Zárate, Buenos Aires province. Fieldwork is developed to meet institutional performance and school officials in cases of bullying, investigating the differences in approach or approach that can be registered between school state level and private level.

The collection technique chosen data is semi- structured interview in depth, with a question guide for the different actors (principals, teachers, students), and observations in each institution within the classroom and leisure of children (recreation).

From the results it is concluded that the public institution has more resources at management level to resolve situations of bullying, teachers of this institution have better training. As for the perception of children, the level of understanding for violence is high in both institutions.

Key words: institutional approach -bullying - perception of bullying

Índice

Resumen 4
Abstract 5
Índice 6
Introducción 9
Objetivos de la Investigación 11
Capítulo 1 12
Marco Teórico y Antecedentes 12
1.1. Bullying 13
1.2. Violencia en instituciones educativas 19
1.3. El conflicto y la socialización en el ámbito escolar 24
1.4. Gestión del conflicto: tipos de intervenciones de los docentes 25
1.5. Prevención del bullying 31
Antecedentes: 37
Capítulo 2 41
Metodología: Diseño de la Investigación 41
2.1 Metodología 42
2.2 Tipo y diseño de investigación 42
2.3 Población y selección de las muestras 43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 44
2.5 Diseño del plan de actividades en contexto 45
2.6 Plan de tratamiento y análisis de los datos 46
2.7 Marco Contextual 47
2.8 Organigramas 49
Resultados Obtenidos 52

3.1 Entrevista a directoras 52
- Comportamientos agresivos en las aulas 52
- Bullying en la institución 53
- Exclusión de alumnos 55
- Estrategia de intervención ante un conflicto 56
- Problemas más frecuentes en el aula 58
- Capacitación docente en bullying y violencia escolar 60
- Opinión sobre el bullying en el ámbito educativo 61
3.2 Entrevista a docentes 63
- Violencia en el aula 63
- Bullying en la Escuela 64
- Exclusión del grupo 66
- Primera medida de intervención ante un conflicto 67
- Problemas habituales dentro del aula 69
- Capacitación en abordaje del bullying y/o violencia escolar 70
- Opinión sobre bullying y/o violencia escolar 71
3.3 Entrevista a niños 72
- Estrategias de afrontamiento del bullying 72
- Concepción y percepción del bullying 74
- Opinión de los niños que hacen bullying 75
- Grado de afectación (de quien lo sufre y quien lo hace) 77
- Hechos de violencia en el aula y/o el recreo 79
- Cyberbullying 82
- Rol y función de docentes y directora 83
Capítulo 4 84
Discusión y Conclusiones 84

4.1 Discusión y conclusiones 85

Bibliografía 88

Anexos 93

Entrevistas..... 94

Introducción

En los últimos años han cobrado notoriedad, cada vez con mayor frecuencia, casos de bullying en escuelas de nivel primario y secundario, donde por lo general un grupo, encabezado por un líder, ejerce violencia psicológica y moral sobre distintos estudiantes, e incluso lo hacen con profesores. Por otra parte, existe una nueva manera de relacionarse con el otro, mediante un espacio virtual que el niño y adolescente transita cotidianamente y durante muchas horas, que se ha convertido en otro campo para el acoso –en la modalidad de ciberacoso o *cyberbullying*-, en donde las humillaciones, comentarios ofensivos, publicaciones de imágenes o videos sin la autorización del protagonista con el fin de avergonzarlo, persecuciones a través de mensajes de texto, son bastante frecuentes, incluso en los horarios de clase. En muchos casos, los docentes no se interiorizan acerca de este tipo de situaciones, y en general, no cuentan con la capacitación suficiente para afrontar situaciones de violencia en sus clases (UNESCO, 2009).

En el caso de Argentina, la problemática crece día a día, consecuentemente, la preocupación aumenta. En el 2013, UNICEF y el Ministerio de Salud de la Nación Argentina, presentaron una campaña dirigida a estudiantes, con el objetivo de generar conciencia frente a la violencia escolar. Las estadísticas presentadas por UNICEF muestran que el 66% de los alumnos presencio alguna vez situaciones humillantes, solo el 23% se preocupó por convertirse en víctima de la situación. El 23% de estudiantes Argentinos asegura haber sido humillado por profesores en el aula.

La ONG de “Bullying sin Fronteras” alertó que siguen creciendo los casos de denuncias de Bullying en los colegios de la República Argentina, en el mes de Abril 2015, la estadística mostraba un 45% más casos con relación al año anterior, las cifras que marca la ONG en relación a los años 2013 y 2014 son preocupantes, y demuestra el crecimiento de casos denunciados, pudiendo

deducir que la concientización de la sociedad mediantes campañas preventivas hace efecto en la sociedad:

2013- 822 casos denunciados.

2014- 1192 casos denunciados

El día 2 de Mayo el Dr. Javier Miglino fundador de la ONG Bullying Sin Fronteras y su Co fundadora Sandra Vellido declaran el Día Mundial de Lucha contra el Bullying, aprobado por la UNESCO en el año 2013.

En esta investigación se abordará la problemática del bullying, tomando como casos de estudio el abordaje institucional de una escuela estatal y una privada del nivel primario (5toº y 6toº) analizándose como variables la respuesta institucional, la estrategia y el enfoque para tratar los casos de bullying a nivel directivo, los conocimientos y nivel de capacitación de los docentes para afrontar e intervenir ante casos de bullying, y la percepción que tienen los niños sobre esta problemática que se ha generalizado y que ha generado una gran preocupación social.

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado, el problema a abordar se puede expresar a través del siguiente interrogante:

- ¿Qué diferencias y semejanzas se dan en el tratamiento y abordaje del bullying en el nivel primario, tomando como casos de estudio una escuela pública y una escuela privada?

Objetivos de la Investigación

Se establece como **objetivo general**: Comparar el abordaje que brinda una escuela pública y una privada ante casos de bullying.

Como **objetivos específicos** se plantean los siguientes:

- Indagar el marco de regulación, las políticas y decisiones institucionales adoptadas por cada escuela ante casos de bullying.
- Identificar el nivel de conocimientos y capacitación de los docentes respecto al tratamiento e intervención ante casos de bullying.
- Conocer la percepción de los estudiantes acerca de la problemática del bullying.

Hipótesis: El colegio de gestión privada cuenta con más herramientas de intervención en el manejo institucional del Bullying, ya que tiene más recursos, principalmente económicos, para capacitar al cuerpo docente.

Capítulo 1

Marco Teórico y Antecedentes

1.1. Bullying

Para dar comienzo a lo que constituye el marco teórico se comenzará con la definición de bullying. Los autores lo definen desde distintas perspectivas y desde el lugar de los distintos actores (victima-victimario), al ser en la actualidad un tema que se encuentra frecuentemente en los colegios.

El bullying puede definirse como el acoso psicológico, moral y/o físico, llevado a cabo en los centros educativos, donde un alumno ejerce poder sobre otro, de un modo sistemático y con la intención de dañarlo, en un problema que tiene alcance global. Según Rodríguez (2004, p. 16) "*la rápida propagación de esta forma de violencia ha servido para demostrar que el bullying no ocurre siempre de la misma forma y se puede prender y prosperar en grupos diversos: desde los más amplios a los más reducidos, tanto entre niños de preescolar, como entre adolescentes e, incluso, entre universitarios; tanto en estratos sociales de alto poder adquisitivo como en barrios marginales".* A su vez, al indagar en la etiología del fenómeno, la autora agrega: *"Y por una única razón: sus semillas germinan donde ha habido un aprendizaje de violencia donde la institución escolar no se compromete y donde no hay intervención de un adulto".*

Del Río Pérez (2009) define al *bullying* como un acto violento e intencionado, provocado por una o un grupo de personas hacia una víctima, persistiendo en el tiempo sin que la persona pueda defenderse fácilmente. Es una forma de abuso que está basada en un poder de desigualdad, ya que la víctima no es capaz de defenderse por sí misma. La "debilidad" de la víctima se debe, entre distintos factores, a ser más pequeño o menos fuerte, porque son muchos los atacantes o porque no tiene la suficiente resistencia psicológica.

Siguiendo el abordaje de Rodríguez (2004), el *bullying* es un concepto que sirve para explicar el proceso de abuso e intimidación sistemática por parte de un niño o adolescente hacia otro que no cuenta con la posibilidad de defenderse. Esta imposibilidad de la víctima puede deberse a que está acostumbrada a ocupar ese lugar de desventaja en su familia, o bien porque se siente incapaz de enfrentarse al poder del *bully* (el actor agresor, en su acepción original en inglés). En consecuencia, a mediano o largo plazo, puede ocurrir que el agresor dañe físicamente a la víctima, o que ésta se deje llevar por la sed de venganza e intente agredir a su intimidado, e incluso puede llegar a sentirse tan solo y humillado que ve al suicidio como la única salida.

Desde un enfoque general, es posible plantear que, sin gestarse en las aulas, el bullying encuentra en ellas su escenario principal, donde suelen interactuar los siguientes protagonistas (Rodríguez, 2004, p. 18):

- ***Un líder***, que utiliza estrategias negativas para mantener el poder y el control no sólo sobre la víctima sino hacia gran parte de sus compañeros. De ahí que lleve a cabo conductas violentas basadas en burlas (sobre el aspecto, forma de ser o de hablar de su víctima), insultos, robos, amenazas, golpes, rumores, con el fin de ridiculizarla o de aislarla; que sepa reírse de ella y que la acuse de débil cuando ésta intente apoyarse en el grupo. En estas relaciones de abuso habrá también escasa empatía.

- ***Una víctima*** (o varias), que probablemente ha funcionado por un tiempo como el chivo expiatorio del grupo. En algunas ocasiones, esta posición de desventaja le puede dar la posibilidad de que el resto de los compañeros estén pendientes de él y, por lo tanto, critiquen ese lugar que le confiere ciertas ventajas. No obstante ello, la mayoría de las víctimas de bullying se hallan en esa posición desfavorable por miedo y/o pánico a su maltratador.

- ***Y los espectadores***, el resto de los compañeros que contemplan la puesta en escena del agresor y que callan porque disfrutan, temen acabar ellos en el punto de mira, o bien carecen de habilidades sociales para evitarlo, siendo semi-inconscientes de hasta qué punto puede llegar la escalada de agresividad. Lo común es que, a medida que la víctima se siente cada vez más aislada y va perdiendo interés por el estudio, ve cada vez más dañada su autoestima, convirtiéndose en aquello que no desea: en una marioneta del *bully* y del grupo, que no cesará en hacerle daño si la situación de bullying se agudiza. De hecho, los compañeros tenderán a mimetizarse más con el acosador, y muchos lo imitarán.

Desde una perspectiva global, el ser víctima de *bullying* puede incidir en un bajo rendimiento académico y la actividad social de los niños, afectando directamente a bajar la calidad que ofrecen los colegios. De todos modos, las consecuencias más duras las sufren las víctimas, sobre todo psicológica y físicamente. Las víctimas de bullying suelen tener baja autoestima, depresión, mostrarse ansiosos, ideas suicidas, sentir soledad y ausentismo escolar. Los daños psicológicos del acoso sufrido en la infancia dentro y fuera de las instituciones educativas a lo largo de años pueden seguir presentes en la vida adulta (Ybarra y Michell, 2004).

Martos Rubio (2005) refiere a la violencia psicológica, planteando que no es una forma de conducta, sino un conjunto heterogéneo de comportamientos, en todos los cuales se produce una forma de agresión psicológica. Puede ser intencionada o no intencionada. Es decir, el agresor puede tener conciencia de que está haciendo daño, o no tenerla. No se puede hablar de maltrato psicológico mientras no se mantenga durante un plazo de tiempo.

Es interesante el concepto de "*danza circular*" que introduce Rodríguez (2004, pp. 23-25), al describir la dinámica operativa del *bullying.* La autora plantea que se trata de una danza que se fortalece cuanto más se solidariza el grupo con el *bully* (el agresor). De hecho, postula que en algunos casos el *bully* puede terminar siendo víctima, o ésta convertirse en verdugo, modificándose los roles a medida que cambia la situación de sometimiento. Por este motivo, y porque se trata de un problema complejo y multifactorial, no es apropiado hablar del bullying como si se tratara de una mera indisciplina, cuando se trata de una situación que no es justa para ninguno de los protagonistas. Así, los efectos nocivos que produce a cada protagonista son los siguientes:

- ***A las víctimas***: En la danza circular del bullying la mayoría llega a sentirse cada vez más inferior, deprimida, lastimada y sola, confundida. De ello se desprende que pretender resolver su dolor con más presión, por ejemplo diciendo a la víctima "*no te dejes pegar*" o "*tenés que ser más fuerte*", genera siempre el efecto contrario: se sienten más débiles. Además, las cicatrices de las heridas del bullying no se cierran tiempo, a veces no se ven a corto plazo y suelen arrastrarse durante toda la vida: fracaso en los estudios, en la elección vocacional, en diversos ámbitos de la vida de relación, etc.

- ***A los acosadores***: El bullying les permite creer que mediante la prepotencia, la agresividad y el maltrato pueden someter a sus compañeros, sin contar con que también ellos suelen ser víctimas de algún tipo de maltrato. De este modo perpetúan sus comportamientos negativos y continúan creyendo que dañar a otros es el único modo de sentir menos dolor.

- ***A los compañeros, "espectadores"***: Se acostumbran a permanecer pasivos ante cualquier forma de violencia y no ven nada malo en las conductas violentas.

- ***A los padres***: El carácter circular del *bullying* hará que tengan ideas poco claras sobre cómo ayudar a un hijo víctima o a un hijo agresor. La mayoría cree que la única alternativa para detener el *bullying* es castigando al *bully*, y que la mejor forma de ayudar a la víctima es sobreprotegiéndola. En ningún caso se plantean cómo ayudarlos a salir del círculo vicioso en el cual han caído, enseñándoles a ser más autónomos, responsables y fuertes interiormente.

- ***A los docentes***: La violencia incontrolada que los adolescentes ejercitan cotidianamente en muchas ocasiones se vuelve contra ellos, lo cual se reproduce en forma recurrente en los últimos tiempos.

Por su parte, Olweus (2003, p. 223) plantea que hay dos formas distintas de bullying: "*el acoso directo, en forma de ataques físicos y verbales; y el acoso indirecto o acoso centrado en las relaciones sociales, que se da a través de exclusión deliberada o el aislamiento*". Los varones son más propensos a sufrir abuso físico (golpes, patadas, piñas), mientras que las mujeres sufren un acoso provocado mayormente por chismes y comentarios que suelen ser sexuales. La mayoría de las agresiones son cara a cara, y se producen dentro de la institución educativa.

Dentro del colegio es muy probable que se genere la agresión, y es factible que los docentes y directivos no se enteren de lo sucedido, ya que suele manifestarse el hostigamiento en sectores alejados de los directivos, ya sea el patio del colegio, los baños/vestuarios, comedores, salida del colegio o

trasporte escolar, entre otros, y puede continuar el acoso en presencia del profesor pero de forma disimulada (Barri, 2010).

Según Barri (2010), los motivos del bullying hay que buscarlos más en el victimario que en la victima, es factible que los niños hostigados tengas algún rasgo característico, el cual sea el motivo de burla para los hostigadores (ser gordo, usar anteojos, petiso, demasiado alto, etc.). Los acosadores en muchos casos suelen tener inseguridad en sí mismos, una carencia afectiva en su familia, y éste puede ser el motivo por el cual quieren imponer miedo en lugar de respeto. Pueden también sufrir de violencia en sus vínculos familiares; es común que los acosadores presenten un mismo perfil psicológico, sin embargo no ocurre lo mismo con el perfil de las víctimas, ya que las mismas son elegidas por los acosadores por distintos motivos que ellos consideran motivo de burla.

Por su parte Voors (2006, p. 38-39) diferencia entre lo que son peleas entre niños, las cuales considera algo normal del acoso. Desde su perspectiva, el acoso cumple las siguientes características:

1) Los actos negativos contra el chico son reiterados y sistemáticos: Los abusos se repiten regularmente, siempre por la misma razón, lo que va erosionando la autoestima del niño.
2) Debe existir un desequilibrio entre en niño que instiga el acoso y el blanco del mismo: El primero es más fuerte en lo físico, en lo verbal o en lo social, el blanco del acoso se siente arrollado, incapaz de replicar.
3) Como resultado del episodio de acoso, se produce un contraste de sentimientos entre el que induce el abuso y el blanco: El abusón se halla en un estado de excitación gozosa. Sale del encuentro sintiéndose poderoso o divertido, mientras que el blanco se queda intimidado, avergonzado y ofendido.

Se mencionaron hasta el momento varias definiciones desde distintas perspectivas, útiles a la hora de comprender lo que significa el bullying. El

concepto seguirá siendo desarrollado a lo largo de la investigación, sin embargo se tomará como definición principal la de Olweus, quien desarrolla la siguiente idea: "*Un alumno es agredido o se convierte en victima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos*" (Olweus, 1998, p. 25). Se considera que esta definición abarca las características principales del bullying, de una manera simple describe a la persona víctima del abuso.

En los últimos años el concepto ha ido desarrollándose y siendo investigado por diversos autores. Dentro del aula, los docentes y los directivos de centros educativos ya no pueden negar que existen hechos violentos, inevitablemente los niños trasladan a los colegios la violencia que muchas veces se vive en los núcleos familiares. Es por esto que las instituciones deben estar preparadas para abordar el problema que se presenta, los docentes realizar capacitaciones y estar en condiciones de prevenir y resolver los casos de bullying.

1.2. Violencia en instituciones educativas

Carretero (2002) concibe a las instituciones educativas como una cultura institucional, donde cada institución tiene su cultura y su forma de ver y solucionar los problemas que se presentan en el día a día, entre estos problemas se encuentra en gran escala la violencia escolar. En este sentido, cada institución se posiciona frente al problema del bullying de distinta manera.

La sociedad es hoy y fue desde siempre atravesada por hechos violentos, también las familias viven situaciones de violencia en algunos casos como algo cotidiano. La violencia también se materializa en los colegios, lugares donde los niños y jóvenes asisten para formarse y educarse, y donde pasan la mayor parte de sus días.

La institución educativa se convierte de esta forma en un escenario donde los abusos y ataques hacia una persona son favorables para el atacante, ya que tiene acceso a convivir todos los días con su víctima y formar grupos en contra de la misma, convirtiéndose para la persona atacada una tortura constante y habitual.

Los niños y los jóvenes se ven impactados por conductas escolares antisociales y violentas que los condicionan y que los obligan a aprender a convivir con ellas en el seno de las escuelas. A su vez, las escuelas se convierten en un ámbito en el que tales conductas antisociales y violentas están estrechamente vinculadas a la estructura macro-social en la que se inserta la escuela y de la que forman parte. La noción de conducta antisocial alude a aquellas conductas que tienen el efecto de dañar a otra persona (Carretero y otros, 2002).

Basile (2001) enumera las diversas formas de manifestación del comportamiento violento y antisocial dentro de las instituciones educativas. Las mismas se presentan, en forma combinada o mixta y son las siguientes

-Disrupción en el aula
-Problemas de disciplina.
-Discriminación
-Maltrato entre compañeros.
-Vandalismo y agresión física.
-Acoso sexual.

Disrupción en el aula: Alumnos que no permiten llevar a cabo el desarrollo normal de la clase, desobedeciendo al docente sin importarle quien es la autoridad en el aula.

Problema de disciplina: Conflicto entre docente y alumno, desafiando al docente y desestabilizando el orden del aula.

Discriminación: Es generalmente el primer paso de la violencia, implica diferenciar a un alumno o docente por alguna característica en particular que lo distingue del resto.

Maltrato entre compañeros: Uno o más alumnos acosan o intimidan a otro/s. Este ítem es donde entraría en la presente investigación: bullying.

Vandalismo y agresión física: Manifestación de violencia contra las personas directamente o hacia sus objetos personales, también en destrozos en la institución.

Acoso sexual: Puede ser verbal, físico y/o psicológico.

De acuerdo a lo planteado se entiende por violencia en la escuela a aquellas acciones o comportamientos contra personas u objetos que son parte de los escenarios escolares, ya sean internas a los establecimientos, las aulas o los alrededores de los mismos. Cabe destacar que los conflictos violentos pueden originarse en ámbitos no estrictamente escolares, esto es, en la sociedad, en el barrio, en la familia, en el grupo de pares y de pertenencia, etc.. La escuela actúa como desencadenante al contribuir en los procesos violentos con sus dinámicas institucionales conflictivas. Los sujetos que la componen (alumnos, docentes, padres, comunidad educativa en general) traen a ella sus problemáticas particulares, sus contextos y condiciones de vida, muchas veces incitadoras de conductas agresivas.

Al tratar el concepto de abordaje institucional, Bringiotti (2008) expresa que si bien los problemas suelen ser similares en distintas instituciones, cada una actúa de una forma distinta ante la problemática, ya que cada una hará lugar a su cultura, a su identidad, la que fue formando y cultivando a lo largo de los años. Aunque es posible reconocer determinados estilos institucionales, dentro de una escuela pueden coexistir distintos abordajes interdisciplinarios. Desde diversas perspectivas profesionales (teniendo en cuenta lo edilicio, el

personal docente, lo pedagógico, lo administrativo, el vínculo con las familias, la comunicación intra-institucional, las relaciones con la comunidad), cada actor institucional deberá aportar sus conocimientos para abordar el complejo tema del bullying.

Con un mismo enfoque, Campo, Fernández y Grisaleña (2005) postulan que cada institución tiene una consistencia propia, donde las intervenciones y las unidades de análisis serán consecuentes a la cultura de cada institución.

Por su parte, Fernández García (2001) advierte que la institución escolar sólo puede intervenir en aquellas variables que controla, en los factores internos de convivencia, como por ejemplo el clima dentro del aula, dentro de la institución, las normas de convivencia y los tratamientos individualizados de personas y de problemas dentro del establecimiento. Pero hay factores externos que escapan al control de las instituciones educativas, y tienen sobre ella influencia directa afectando a la convivencia escolar. Dichos factores son la familia, el barrio, el grupo de amigos, los medios de comunicación, etc.

Aunque es factible que un niño pequeño que esté sufriendo bullying en el colegio hable con sus padres, ya que los considera capaces de defenderlo, también puede pasar que sienta vergüenza y/o miedo y no pueda confesarlo con nadie, es por eso que Voors (2006) da una serie de pautas como señales de alerta para padres y docentes, a fin de poder detectar si el niño está sufriendo bullying; los síntomas son los siguientes:

- cualquier cambio cotidiano del comportamiento normal.
- resistencia para asistir a clase o para participar en las actividades escolares donde también acuden sus compañeros.
- caída inexplicable de sus notas escolares.
- llega a casa con la ropa dañada.
- dolores repentinos a la hora de asistir a clase.

- insomnio, dormir más horas de lo normal, o despertarse con frecuencia en la noche.
- no quiere salir en los recreos, y come solo en el aula.
- evita encontrarse con sus compañeros de clase.
- pérdida repentina de interés en actividades que antes frecuentaba.
- se encuentra triste y deprimido.
- pide que lo vayan a buscar a la puerta del colegio.
- no cuenta nada de lo que pasa en el colegio.

Todas estas situaciones acreditan que si bien los niños pueden no decir lo que les está sucediendo, dan pautas de comportamiento manifestando su malestar. El acoso y la falta de ánimo pueden trasladarse a su nivel académico, afectando al mismo hasta el límite de no querer asistir más al colegio.

Dentro de una institución escolar, los docentes son quienes tienen más cercanía y pasan la mayor parte del tiempo observando las situaciones entre los alumnos, ellos son quienes deberían transmitir la problemática a directivos para tomar medidas preventivas.

Según Bauman & del Rio (2006), la percepción de los docentes en cuanto a la gravedad del bullying que se está presenciando, es una variable que define el rol que se quiere tomar ante el hecho. Si percibe la situación como algo grave, tomará un rol activo en el asunto, interviniendo en la conducta negativa de los alumnos; en cambio, si ve el hecho como algo normal no intervendrá y contribuirá de esta forma a que la conducta se repita en otra situación, tomando un rol de “espectador pasivo”. Según los autores los docentes suelen percibir como graves los hechos de *bullying* verbales y físicos, y no tanto los relacionales y los de aislamiento.

En síntesis, ante lo planteado se puede concluir que la dinámica del bullying es compleja, ya que en la misma intervienen múltiples factores, así como interactúan diversos actores. Los docentes y directivos son quienes deberían liderar las acciones de prevención e intervención, y en este sentido, se duda de sus competencias para hacerlo, así como de su disposición a intervenir o no. Tanto la institución directiva como los docentes no pueden a su criterio considerar una situación de acoso menos grave que otra sin profundizar en el hecho. El aislamiento y el bullying relacional son tan graves como el físico y el verbal, ya que deja al niño excluido del grupo en un ámbito donde obligatoriamente debe asistir y convivir con sus compañeros durante todo el ciclo lectivo. Por ello es obligación de los docentes tomar medidas para incluir a estos niños y darles recursos para poder relacionarse.

1.3. El conflicto y la socialización en el ámbito escolar

En principio, el concepto de conflicto alude a una diferencia entre dos o más actores-individuales o colectivos, que difieren respecto de un tema en el cual todos ellos están implicados, o en cuyo resultado tienen interés (Noel, 2006).

Para poder trabajar en la búsqueda de estrategias de resolución de los conflictos en la escuela, es fundamental primero reconocer que existe el problema. El conflicto puede emerger en cualquier momento, reconocerlo, afrontarlo, es parte del principio para poder accionar y buscar las estrategias dirigidas a atenuarlo. Para ello es necesario poder dialogar, planificar acciones, investigar sobre el tema y sobre todo tener la posibilidad de escuchar al otro.

Durkheim (1976) postula que la educación tiene una función esencialmente socializadora. De acuerdo con su punto de vista, la sociedad es un todo armónico, donde la familia y la escuela son agentes socializadores que se encargan de transmitir los conocimientos que poseen a una nueva generación de niños y jóvenes para irlos moldeando a la función que tienen asignada a cumplir dentro de la sociedad.

La construcción social de la infancia moderna se relaciona no sólo con las transformaciones de la familia sino con la emergencia de la escolaridad. La escuela sustituyó el aprendizaje por medio de la educación, provocando el cese de la cohabitación de los niños con los adultos y el aprendizaje por contacto directo (Corsi, 1997).

Para De Carli et al. (1999), la socialización no es ni un accidente ni una contingencia; es la definición misma de la condición humana. También ha sido definida como el proceso de incorporación del individuo en la vida social a través de la trasmisión del aprendizaje. Ahora bien, la familia, es el ámbito por excelencia de la socialización, el espacio vital que garantiza la subsistencia, o el lugar de convivencia en el que la asistencia mutua y la red de relaciones de los miembros la definen y la determinan.

En otros términos, el proceso mediante el cual los niños aprenden a diferenciar lo aceptable o (positivo) de lo inaceptable o (negativo) en su comportamiento puede concebirse como la socialización. Se espera que los niños aprendan, por ejemplo, que las agresiones físicas, el robo y el engaño son negativos, y que la cooperación, la honestidad y el compartir son positivos. Algunas teorías sugieren que la socialización sólo se aprende a través de la imitación o a través de un proceso de premios y castigos. Sin embargo, las teorías más recientes destacan el papel de las variables cognitivas y perceptivas, del pensamiento y el conocimiento, sostienen que la madurez social exige la comprensión explícita o implícita de las reglas del comportamiento social aplicadas en diferentes situaciones (García, 1994).

1.4. Gestión del conflicto: tipos de intervenciones de los docentes

En el apartado precedente se planteó la concepción que se tiene del conflicto en la presente investigación, en cuanto es preciso diferenciarlo de la violencia en la escuela. Tal como postulan Etxeberría, Esteve y Jordán (2001), no es adecuado asociar conflicto con violencia, ya que mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en la que se dan

enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema, la violencia es una de las maneras de enfrentarse a dicha situación.

De acuerdo con Casamayor (1998), los conflictos más frecuentes en los centros educativos son de relación entre el alumnado y entre éste y el profesorado, de rendimiento, de poder y de identidad. La mayor parte de los conflictos tienen lugar dentro de las finalidades educativas que sirven de base para la formación integral de los alumnos. El amplio abanico de situaciones de convivencia, como la confrontación de opiniones e intereses con los otros, no tiene por qué dar lugar al ejercicio de la violencia. Si la gestión del conflicto se lleva adelante con normalidad, dentro de unos cánones de respeto mutuo, es posible llegar al enriquecimiento interpersonal y a la adquisición del ideal de consenso.

En otros términos, el conflicto forma parte de la vida cotidiana de los grupos de niños y jóvenes que asisten a la escuela, y tienen características que ponen a prueba la capacidad de los docentes. La madurez de los grupos es un factor importante que adquiere relevancia, por cuanto desencadena distintos tipos y grados de conflictos. En efecto, son muy diversos los conflictos que se producen en el nivel preescolar, en la primaria o la secundaria. La gestión que hará cada persona de los conflictos dependerá de su grado de desarrollo y maduración personal. En todo caso, el docente y la familia (en contextos distintos) deben contribuir necesariamente a una gestión positiva de los conflictos (Pantoja Vallejo, 2005).

Desde esta perspectiva del conflicto, se lo puede considerar positivamente, si bien depende de diversas variables que son gestionadas por la persona adulta que dirige el espacio en el que se desarrolla, es decir, por el docente. En el contexto educativo actual es el docente quien debe tener las competencias necesarias para evaluar y orientar los comportamientos de los alumnos en su gestión de cada conflicto. Como no existe un sistema específico o criterios uniformes de intervención es necesario llegar a un entrenamiento

que permita aportar nuevas experiencias de aprendizaje, poner de manifiesto las distintas opiniones, plantear problemas para generar alternativas, en definitiva, llevar a cabo un proceso de negociación y/o mediación a través del cual es posible solucionar los conflictos.

Por otra parte, no se puede soslayar el carácter brusco e imprevisto que suelen adoptar los conflictos cuando emergen, lo que hace que haya que estar atento a su aparición, contenido, gravedad, efectos, etc., con la finalidad de dar respuestas adecuadas. Asimismo, tal como señala Vázquez (2001), no siempre los conflictos generan conductas violentas, sino que en su mayor parte consisten en una confrontación de ideas, creencias y valores, opiniones, estilos de vida, pautas de comportamiento derivadas de la sociedad democrática en la que vivimos. En consecuencia, aunque aparezcan de manera imprevista su contenido será asumido por el colectivo en el que se produce como parte de la actividad y del trabajo desarrollado en el mismo. Este carácter natural del conflicto provoca que se aporten soluciones, de igual modo que se hace con otras áreas del comportamiento humano o del aprendizaje de conceptos.

Cabe consignar el planteamiento de Pantoja Vallejo (2005), cuando dice que en determinadas ocasiones es el docente o los propios padres quienes hablan de los niños conflictivos en términos despectivos, sin llegar a analizar las causas que han propiciado la aparición de los conflictos. Así, una visión superflua del problema lleva a comentarios como: "*¿Qué se puede esperar de los niños que viven en ese barrio?"* o "*Es normal, si sus padres están divorciados*". Estas son actitudes que discriminan, segregan y provocan la aparición de alumnos marginados que encuentran en los conflictos una forma de autorrealización perniciosa para la educación, y que es preciso erradicar del ámbito escolar. La intolerancia y la creencia de que la sociedad es la única culpable de la aparición de episodios conflictivos como la violencia o la indisciplina, también influye en la aparición de una conciencia a nivel institucional de que no se puede hacer nada para reducir o resolver los conflictos en el seno de la comunidad escolar.

El docente, a través de su propia forma de ser, de su estilo de educar o de su concepción ideológica, debe saber utilizar el conflicto con habilidad, regularlo y darle un tratamiento positivo, pudiendo apelar para ello a procesos como la negociación y la mediación. Ortega, Minues y Saura (2003) proponen que la gestión del conflicto debe ser sobre todo democrática, sin que suponga un menoscabo de la autoridad del profesor. Para que esto pueda ser efectivo habrán de darse en el aula las condiciones necesarias, especialmente de tiempo. A su vez, una gestión democrática de los conflictos implica:

- La elaboración de normas explícitas y claras.
- El establecimiento de un modelo disciplinar, sencillo pero transparente.
- Prohibiciones claramente aceptadas por todos.
- Un estímulo amplio y positivo hacia la libertad, la igualdad y la solidaridad.

Una vez asentadas estas bases, los conflictos aparecerán y se resolverán de modo natural y como una parte más de la vida escolar. En definitiva, el proceso adoptará un marcado carácter natural y el docente será un mediador de conocimiento, un agente social ante los conflictos (Burguet, 1999).

Ya se ha visto que los conflictos que se suscitan en el ámbito escolar presentan ciertas peculiaridades. Por consiguiente, no todos los conflictos se pueden abordar de la misma manera o con un mismo enfoque de gestión. Hay conflictos que son previsibles, mientras que otros surgen en forma espontánea e inesperada. Del mismo modo, hay conflictos fácilmente solucionables mientras que otros son imposibles de resolver por su gran complejidad o por exceder las posibilidades del docente. Por ello, es conveniente tomar una determinación sobre cómo se ha de abordar cada tipo de conflicto. Según Vaello Orts (2013) es posible distinguir cuatro posturas a adoptar por parte de los docentes ante los conflictos:

- ***Evitarlos*.** Esta actitud es la más eficaz para los conflictos previsibles, generalmente porque ya han ocurrido en anteriores cursos en similares circunstancias. En este sentido, es necesario tomar medidas de anticipación y prevención durante períodos tranquilos y antes de comenzar las clases.

- ***Afrontarlos*.** Cuando el conflicto no se ha podido prevenir lo mejor es afrontarlo, lo cual implica abordarlo de manera rápida y con una actitud proactiva. Esta postura se sustenta en una mirada prospectiva, orientada no sólo a solucionar el conflicto sino a evitar su futura aparición. El enquistamiento de los problemas hace que a cada momento sean más difíciles de resolver.

- ***Atenuarlos***. En el ámbito escolar pueden desencadenarse conflictos cuya difícil resolución obliga a los docentes a acotarlos e intentar minimizar sus efectos. Algunos conflictos cuyas raíces residen en problemas familiares o personales difícilmente se pueden resolver con medidas escolares, por lo que la opción de atenuar sus efectos es ante estos casos la mejor elección.

- ***Disolverlos***. Esta actitud es asumida ante los conflictos que perduran en el tiempo, capaces de despertar emociones negativas en los involucrados. Son aquellos conflictos latentes que requieren ser abordados con menor cargada de emotividad, ya que si se afrontaran directamente podrían dañar aún más las relaciones entre las partes implicadas, corriendo el riesgo de que aparezcan emociones, frases, malentendidos y ataques

personales que podrían dañar la convivencia de modo irreversible.

De acuerdo con el mismo autor, la docente siempre está expuesta a los siguientes riesgos al intervenir en los conflictos:

- ***Vestirlos*** (implica incluir carga emocional negativa: amenazas, desafíos, tensión, gritos, ironías, etc.).
- ***Agrandarlos*** (vulgarmente, echar leña al fuego).
- ***Complicarlos*** (involucrar a más personas en el conflicto).
- ***Agravarlos*** (esto ocurre cuando se poner en juego toda la autoestima en el intento de resolución).
- ***Buscar ganadores y perdedores*** (buscar vencer, más que convencer).

El rol de los docentes ante los conflictos puede asumir alguna de las siguientes categorías (Vaello Orts, 2013):

- Mediador (arregla, intercede).
- Moralizante (sermonea).
- Juez (las partes explican su posición y el docente decide quién tiene razón).
- Autoritario (amonesta, castiga).
- Pasivo (ignora, no hace nada).
- Sumiso (cede, no controla el conflicto).

La gestión de la clase es la forma que tiene cada docente de organizar las actividades y poner en práctica sus dispositivos didácticos. En otros términos, refiere al modo en que el docente conduce la clase. Influye en la eficacia de su labor como docente, previniendo conflictos y propiciando un ambiente positivo de trabajo y convivencia. Desde un abordaje global, la gestión debe ser funcional e instrumental, no una suma de recetas o fórmulas. Por eso es preciso definir estrategias didácticas y un paradigma epistemológico

desde el cual se interviene. Por otra parte, el docente puede ser considerado como un gestor de condiciones y un administrador del poder en el aula. Tener cierto control sobre la clase es sólo una parte de la gestión, que abarca los siguientes aspectos (Vaello Orts, 2013):

- *disciplinarios* (control de la clase, prevención y resolución de conflictos, etc.).
- *organizativos* (planteamiento de tareas, modalidad de trabajo en el aula).
- *metodológicos* (grado de actividad de los alumnos, motivación, metodología).
- *relacionales* (empatía, autocontrol).

El control de la clase tiene como finalidad primaria asegurar un orden previo que facilite el trabajo y la convivencia en el aula. Un factor a tener en cuenta en la intervención de los docentes ante los conflictos es que los problemas de aprendizaje y de conducta están interrelacionados. Asimismo, es preciso asumir que la mayoría de los conflictos se pueden resolver sin la mediación de terceros. Se trata de ver al conflicto como una oportunidad de aprender y de enseñar, de corregir errores y evitar que se cronifiquen. En este sentido, la comprensión de un conflicto consiste en captar la diferencia entre lo que ocurre y lo que debería ocurrir, y reducir esta diferencia, teniendo presente que la convivencia no es un fin sino un medio para la socialización.

1.5. Prevención del bullying

Con fines preventivos, Rodríguez (2004, p. 25) destaca que es importante hablarles y enseñarles a los alumnos mientras son altamente influenciables –esto es a una edad temprana, anterior a los 12 años de edad-, cuando existe la posibilidad de reforzar el desarrollo de la compasión, el interés, la tolerancia, el sentido de la autocrítica y la empatía, la capacidad de

ponerse en las circunstancias "*del otro*". La prevención constituye un procedimiento muy positivo para empezar a vencer al *bullying* en el seno de la comunidad educativa: informando y ayudando tanto a las víctimas como a los agresores, y a todos los actores que de algún modo se ven involucrados en la danza circular del *bullying*.

Consentir el maltrato de un niño contra otro, o de un adolescente contra otro, es permitir que haya más víctimas de los abusos. En este sentido, no se puede considerar al abuso como "*normal entre escolares, ni que se trata sólo de bromas*". Desde la perspectiva del docente, es importante enseñar a los espectadores pasivos –al grupo de alumnos a cargo-, que cuando vean que un compañero está padeciendo una situación desfavorable se lo digan a las autoridades correspondientes. La violencia física o moral y el abuso no se pueden consentir en el ámbito escolar. Tampoco el grupo ni la víctima deben aguantarlo (Rodríguez, 2004, p. 47).

A pesar de estas consideraciones preventivas, según esta autora los docentes suelen presentar tres diferentes tipos de respuesta o reacción ante el bullying: la primera es la de "ignorar" la situación por miedo a ser atacado o por pérdida de autoridad (falta de control ante la clase); la segunda consiste en una cierta complicidad silenciosa con el agresor, creyendo que con esta actitud no se verá implicado en un problema; y la tercera, que es la menos corriente pero la más necesaria, es la de involucrarse procurando por todos los medios cortar la situación de cuajo, imponiendo su autoridad a través de un compromiso genuino

Según Hernández Prados y López Lorca (2006) es indispensable que los niños comprendan la importancia de buscar ayuda en los adultos, así sea docentes, familia, o profesionales, alguien en quien confíen, ya que responder a los agresores con violencia solo generará más violencia.

En lo que al bullying respecta, el estrés y la agresividad que de él derivan cumplen un papel importante en las causas y el mantenimiento de

problemas emocionales, en la salud física, las relaciones sociales e interpersonales, y en los bajos niveles de estudio de los alumnos. En muchos casos, los adolescentes se protegen del estrés o lo combaten por medio de conductas agresivas o violentas. De hecho, un niño estresado puede convertirse en un adolescente que ha aprendido a equilibrarse usando la agresividad como mecanismo de defensa (Rodríguez, 2004, p. 122).

Es muy frecuente escuchar que los padres minimizan el problema del bullying y que lo consideran peleas normales de niños. Con las instituciones educativas suele pasar lo mismo, considerando al mismo como un tema que se encuentra de moda pero que no pasa tanto como se dice, diciendo frases como: *"en nuestro colegio no hay bullying, solo peleas de niños como siempre existieron"; "hay que aprender a sociabilizar en la vida, no se puede creer en todo lo que dicen los niños"; "es sólo un tema de moda"; "sólo bromean, no pasa nada, los niños son así"; "es un caso aislado, este colegio tiene buena imagen"; "los profesores están capacitados para estas situaciones, es parte de su trabajo"* (Abufhele, 2008, p. 1).

Siendo cada vez más frecuente la violencia dentro de las instituciones, ya muchos no pueden negar la situación, tomando en muchos casos medidas que no solucionan el problema sino que lo trasladan hacia otro lado, ya sea desde el punto de vista de la víctima o del victimario.

Se ha demostrado que las medidas de menor eficacia para prevenir e intervenir en bullying es la expulsión del colegio, tampoco la medicación es una buena herramienta, ya que son consideradas soluciones simples, de corto plazo. Castigar al alumno sin una idea que involucre a la comunidad escolar, posiblemente atraerá más violencia y agresión, junto con deserción escolar (Mayer, 1995).

Está demostrado que el mejor método de prevención del bullying es trabajar en un cambio que abarque tanto el clima escolar como también las

normas de conducta (Abufhele, 2008). Para lograr un cambio global tanto en el agresor como en el agredido es necesario contar con un equipo interdisciplinario en el ámbito escolar, con docentes capacitados y directivos interesados en incorporar equipos de psicólogos para trabajar con las familias de los niños involucrados.

Para Slavin (1999), es fundamental que dentro del aula los docentes incorporen el aprendizaje cooperativo, sumando actividades donde se enseñen las normas de conducta, incrementar las relaciones y la convivencia dentro del colegio, buscando actividades para que los alumnos sociabilicen con todos sus compañeros y no siempre con los mismos, formando así grupos cerrados donde siempre son los mismos los que quedan solos para trabajos en equipo. Rotando de esta forma, todos inevitablemente trabajaran con todos sus compañeros en algún momento de la semana escolar. Para que esto sea eficiente, es necesario que los docentes estén formados adecuadamente haciendo constantemente capacitaciones y cursos, ya que ellos, junto con las familias, son un referente en la vida de los niños. Es fundamental que se conozcan en profundidad los factores de riesgo de bullying, prevenirlo y tratarlo cuando ocurre dentro de una institución, ya que puede marcar para siempre la vida de quienes lo padecen.

Prevenir no es una tarea sencilla, aprender a observar situaciones y detectarlas es un primer paso para poder intervenir. Minimizar el problema es un error grave que suelen cometer tanto los docentes como la propia familia de la víctima, quienes pueden considerar las peleas entre niños como algo normal y pasajero.

Una medida preventiva para docentes y padres, a implementar en el aula y en el ámbito doméstico, es integrar y sociabilizar a los niños, siendo éste es un factor fundamental para que puedan sentirse parte de un grupo, el tener un par les dará más confianza en sí mismos, un posible camino para pedir ayuda.

Es importante destacar que las instituciones educativas es el lugar donde los niños pasan la mayor parte del día, es factible que los hechos de violencia no ocurran delante de un docente, o quizás aparecen de forma solapada por la burla y las risas, pero cuando un niño es acosado hay factores que un docente debe detectar, las capacitaciones en cómo ayudar a niños acosados deben conformar un contenido importante dentro del calendario escolar.

Ahora bien, en los últimos años, a raíz del proceso de informatización de la sociedad y la preeminencia de los grandes medios de comunicación, se ha desarrollado una modalidad del bullying, denominada ciberbullying. El INADI (2010) lo conceptualiza como la utilización de las herramientas comunicacionales e informáticas, de amplia difusión, donde se destacan Internet (correos electrónicos, las redes sociales, mensajería instantánea, blogs, fotologs, sitios web) y los teléfonos celulares, cuya finalidad es la provocación, la difamación, la humillación, el amedrentamiento, la intimidación o la amenaza realizada de un individuo a otro de igual condición ante la ley (edad) de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado. La agresión puede realizarse bajo un formato anónimo, de identidad falsa o de suplantación de identidad.

Este fenómeno no es nuevo, y son las tecnologías de la información y de la comunicación las que permiten romper con la distancia física y temporal (en cualquier lugar y momento), al tiempo que magnifican la cantidad de personas que pueden ver, leer o escuchar la agresión perpetrada hacia la víctima.

Este tipo de acoso en red presenta unas características de similitud con otras formas de acoso, como el hecho de ser una conducta violenta o de acoso altamente premeditada e intencionada; que se encuentra fundamentada en una relación asimétrica de control y poder sobre el otro, pero también con unas

características particulares que lo diferencian de otras formas de acoso presencial y directo (INADI, 2010):

- Exige el dominio y uso de las TICs.
- Se trata de una forma de acoso indirecto.
- Es un acto de violencia camuflada, en la que el agresor es un total desconocido, a no ser que haya sido hostigador presencial de la víctima antes o que decida serlo después del ciberbullying.
- El desconocimiento del agresor magnifica el sentimiento de impotencia.
- Recoge diversos tipos o formas de manifestar el acoso a través de las TICs.
- Desamparo legal de estas formas de acoso, ya que aunque se puede cerrar la web, inmediatamente puede abrirse otra.
- El acoso invade ámbitos de privacidad y aparente seguridad como es el hogar familiar, desarrollando el sentimiento de desprotección total.
- El acoso se hace público, se abre a más personas rápidamente.

Antecedentes:

En este apartado, se hace referencia a algunas investigaciones que tratan la problemática del bullying, existe un gran marco teórico que aborda el tema, aunque no de manera específica al abordaje institucional, comparando una gestión estatal y una privada. Es por este motivo que se tomaron investigaciones que hacen referencia al tema de la investigación, pero de manera relacionada, que abarcan las temáticas de Intervención educativa, percepción de los niños ante hechos de bullying, y una investigación que va dirigida a docentes con estrategias para detectar y prevenir el acoso infantil.

- *La Resolución CFE Nº 226/14.*Ley 26.892 aprobada en Julio 2014 en la provincia de Buenos Aires, si bien no es una investigación, es importante referenciarla como un marco normativo del tema de la violencia en las escuelas a nivel nacional. Esta resolución tiene como objetivo principal el mejorar el clima institucional, permitiendo así un mejor desarrollo de las actividades educativas, promocionando la convivencia y el cómo afrontar los conflictos sociales dentro de las instituciones. El consejo federal de la educación resuelve 13 decretos a cumplir por todas las instituciones educativas de la república Argentina, exceptuando las provincias de Corrientes, Misiones y San Juan, por ausencia de representantes. Los puntos más destacados son: - Crear una línea gratuita para atender situaciones de violencia dentro de las instituciones, que cada jurisdicción tenga equipos de atención conjunta, para intervenir y/o derivar los casos que se informen a través de la línea de atención, otro punto relevante es el de promover la convivencia y el cómo resolver de manera pacífica las situaciones de violencia que surgen en las escuelas. Pretende una formación permanente y evaluación del funcionamiento de la ley, promoviendo campañas de sensibilización e información en medios de comunicación (Consejo Federal de Educación, 2014).

- *Guía Federal de Orientaciones: Para la intervención educativa en situaciones complejas relacionadas con la vida escolar.* Esta normativa expuesta en dos módulos, está enfocada para las instituciones educativas. Brinda herramientas para docentes y directivos, como también para alumnos, en casos donde la violencia pueda manifestarse en forma inversa. Es una guía de intervención, la cual expone distintas situaciones que pueden suceder dentro del ámbito escolar, para poder prevenir como también saber cómo actuar antes los hechos consumados. El principal objetivo es el poder instruir a los docentes y directivos para el caso que se presenten situaciones extremas, tener una guía de referencias. Esta normativa es de suma importancia para la investigación que se presenta, ya que rige para todos los colegios de la República Argentina para niveles inicial, primarios y secundarios, como así también en instituciones estatales y privadas (Ministerio de Educación, 2014*).*
- *Bullying, niños contra niños.* Dicha investigación aborda el tema del bullying en las escuelas, en niveles básicos iniciales. Su objetivo es demostrar la percepción de los niños referidos a la problemática, una investigación realizada en la sociedad de Santiago de Chile, en un centro educativo privado. Un análisis exhaustivo con metodología cualitativa, comparando la capacidad de los niños de distintos niveles iniciales, observando la forma de percibir hechos de bullying dentro de las instituciones educativas. Su principal conclusión es que los niños de edades más tempranas ya pueden ser potenciales víctimas de bullying y que su capacidad para comprender hechos de violencia propia o ajena es alta. La recomendación que brinda es que las instituciones deben trabajar la problemática desde los niveles primarios e incluir a las familias (Batista Díaz, et al. 2010).
- *Estrategias para hacer frente al fenómeno bullying.* Dicho artículo tiene como objetivo incrementar estrategias de intervención docente ante casos de Bullying, comenzando por definir la diferencia de lo que es el maltrato escolar con el abuso escolar (bullying). En éste se da una breve

introducción de los protagonistas ante un hecho de acoso dentro de las instituciones educativas. Establece que un docente que pretende terminar el fenómeno bullying dentro de su aula, debe seguir un modelo democrático y sobre todo dar el ejemplo, establecer reglas claras de lo que puede hacerse en clase y que no puede hacerse. Tiene como referencia para docentes y directivos una lista de alertas sobre comportamientos de niños que sufren bullying y al final del articulo una breve encuesta que puede brindar el docente en su clase para que completen los alumnos y poder detectar si alguien está siendo víctima de abuso escolar *(*Sánchez Arjona, 2011).

- *El papel mediador de la capacitación docente en el manejo de la violencia escolar sobre el bienestar social de profesores.* Estudio que se realizó en la Universidad Católica de Chile, con el objetivo de motivar los programas de capacitación docente para enfrentar hechos de violencia escolar dentro del aula, ya que una mejor formación en el tema, permite una intervención eficaz frente a la violencia, concluye que si el docente cuenta con buenas herramientas para enfrentar la violencia en el aula, el nivel de maltrato disminuye, la capacitación es entendida entonces como un aspecto positivo para la institución escolar (Morales et al., 2014).
- *Clima, conflictos y violencia en la escuela.* Desde el año 2005, UNICEF, lleva adelante una investigación en conjunto con el Ministerio de Educación de la Nación Argentina y la Universidad de San Martin, sobre las percepciones que tienen los estudiantes de la violencia que ocurre en sus escuelas, en conjunto investiga los conflictos que inician o motivan la violencia entre pares. Entre los resultados obtenidos, se destaca que la investigación puede confirmar que cuando los docentes intervienen en la convivencia de los alumnos, los hechos de violencia decrecen de manera considerable. Esto permite reflexionar sobre lo importante que es el rol del adulto ante los niños y jóvenes, para que esto suceda de manera correcta, el Estado entiendo que es necesario fortalecer el rol activo de todos los adultos que forman parte de las instituciones educativas, como así también de las familias de los

estudiantes. La investigación concluye que lo fundamental para prevenir la violencia es poder construir una sociedad más justa e igualitaria, ya que afirma que las sociedades más violetas no son las más pobres sino las más desiguales. Propone que las escuelas le garanticen a los estudiantes igualdad de desarrollo en habilidades cognitivas, sociales y creativas. (UNICEF, 2011).

- *Guía de Orientación Educativa- Bullying, Acoso entre pares.* Esta guía que realiza el Ministerio de Educación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, señala que el problema del Bullying, no es solo para quien lo padece o lo ejerce, sino que involucra a toda la comunidad educativa, por eso es que pretende buscar diversas soluciones, en las que participen no solo la institución educativa, sino también involucrar a las familias de los alumnos. Considera que una adecuada intervención en el ámbito escolar, puede constituir una vía privilegiada para transformar las situaciones negativas en situaciones positivas y lograr una convivencia escolar armoniosa. Concluye que para que esto suceda, es necesario que todas las instituciones se comprometan a trabajar diariamente con los conflictos emergentes, ya que negar los conflictos, no detiene la violencia, sino que la potencia, la naturaliza y la legitima. (Ministerio de Educación, 2014).

Capítulo 2

Metodología: Diseño de la Investigación

2.1 Metodología

El abordaje investigativo se basa en el enfoque alternativo propuesto por Gibaja (2000), el cual se encuadra dentro de los estudios de carácter cualitativo, dirigidos a comprender situaciones singulares, o material simbólico también singular, que no buscan establecer generalizaciones válidas para un universo más amplio. Dado que en la descripción los datos no son estadísticamente representativos, no se pretende probar hipótesis de corte empirista, sino que en este modelo se recurre a un tipo de hipótesis orientativa en el marco de la interpretación de la realidad de cada institución educativa.

2.2 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de corte descriptivo, de campo, se concreta mediante una estrategia cualitativa de recolección y análisis de datos. Es un estudio transaccional (Hernàndez Sampieri et al., 1998), ya que la obtención de la información se circunscribe a un período determinado y a un determinado lugar: Zárate, septiembre de 2015.

Es descriptiva en tanto se caracteriza el abordaje del bullying y las medidas adoptadas a nivel institucional en una escuela pública y una privada, evaluándose en qué medida se trabaja en forma colaborativa, si se toma en cuenta la opinión y posturas de los docentes y alumnos, y si la problemática del bullying afecta a la calidad educativa. La investigación también emplea un abordaje comparativo, a través del cual se busca encontrar semejanzas y diferencias en el tratamiento del bullying entre la gestión pública y la privada, la concepción y las prácticas docentes relacionadas con su tratamiento, y en qué condiciones se da éste, en base al análisis de los datos que se han de extraer en el trabajo de campo.

Desde una perspectiva teórica, este abordaje metodológico se centra en que la cualidad se revela por medio de las propiedades de un objeto. Uno de los aspectos más destacables de este tipo de investigación

es la interpretación que se le da a las cosas y fenómenos, los cuales no son expresados a través de los números ni de la estadística, sino por medio de criterios de credibilidad, transferibilidad y confiabilidad, empleándose múltiples fuentes y métodos para estudiar un solo problema o tema (triangulación y convergencia), la observación y la entrevista abierta en profundidad son las técnicas principales, centrándose en el análisis y en la descripción de los fenómenos y las cosas observadas (Pla, 1999).

La información para el presente trabajo fue obtenida de fuentes primarias, a través de la observación y contacto directo –realización de entrevistas en profundidad- con los actores sociales: personal directivo, docentes y alumnos. Y de fuentes secundarias directas, a través de archivos de los establecimientos educativos objeto de estudio.

Las fuentes de datos seleccionadas, factibles, viables y accesibles, permitieron obtener información de calidad y en cantidad suficiente a los fines de la investigación. El momento de la obtención fue a mediados del ciclo lectivo, lo que facilitó el acceso a todos los actores.

2.3 Población y selección de las muestras

Se escogieron muestras no probabilísticas, seleccionadas y dirigidas, en base al abordaje cualitativo que se emplea. En una muestra no probabilística o dirigida, se escoge a los informantes por motivos directamente relacionados con los objetivos y el problema de investigación. En el caso de la entrevista a alumnos, se trata de una muestra de 8 (4 de la escuela pública y 4 de la escuela privada) una niña y un niño de 5toº y una niña y un niño de 6toº en cada institución, a fin de indagar su percepción de los casos de bullying registrados en la escuela. Por su parte, se encuestó a dos docentes (una de cada escuela) a cargo de los grados en que ocurrieron casos de bullying. Por último, se entrevistó a la directora de cada institución.

En el caso de las entrevistas diseñadas para la presente investigación, tratándose de un abordaje metodológico descriptivo, interesa más que la representatividad de las muestras, el análisis que procura contrastar los abordajes implementados en la escuela pública y en la privada ante los casos de bullying, la concepción y tratamiento que le dan los docentes al tema, y cuál es la percepción de los alumnos. Por ello, se han seleccionado muestras no probabilísticas, realizándose muestreos intencionales, a cargo de la investigadora.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a las técnicas empleadas para la recolección de datos la primera que se utilizó es la observación, procedimiento empírico por excelencia que consiste básicamente en utilizar los sentidos para observar los hechos, realidades sociales y a las personas en su contexto cotidiano, alrededor del problema que se investiga. Para que la observación tenga validez es necesario que sea intencionada e ilustrada -con un objetivo determinado y guiada por un cuerpo de conocimiento- (Ander Egg, 1995). En este caso, la observación se hizo en las escuelas objeto de estudio, y se focalizó también en las actitudes y disposición de los entrevistados, además de estar en una permanente interacción con la reflexión y el análisis.

La observación tuvo lugar en los recreos y horas de clases en el aula, en ambos colegios durante una semana, las categorías principales a observar fueron registrar si había hechos de violencia y el trato que tenían entre pares, también si algún niño se encontraba aislado. Otro punto a observar fue el comportamiento y las intervenciones del docente, si se mostraba de manera presente en el patio y como actuaba dentro del aula.

La técnica de recolección de datos primarios que se utilizó en esta investigación fue la entrevista en profundidad semi-estructurada, por posibilitar preguntas más abiertas y flexibles, y porque permite rescatar la visión particular de los entrevistados acerca de la problemática del bullying. En un principio, se elaboraron guías con listas de preguntas/asuntos a ser

explorados entre los diferentes actores, las cuales se incluyen en la Sección Anexos de la presente investigación.

En cuanto a la determinación de los informantes y entrevistados se decidió escoger a los principales actores de la comunidad educativa: los alumnos, los docentes y directivos de cada institución. Las entrevistas en profundidad se concibieron tal como la entiende Guber (1991), como una herramienta que permite detectar en el discurso de los informantes marcas que dan cuenta de su relevancia como representantes de su organización, como voces autorizados de un colectivo, en cuanto a los conocimientos de su cultura y sus relaciones intrínsecas. En este sentido, ningún informante, por más especializado que sea, puede dar la información total sobre un acontecimiento, un campo de actividad, y la perspectiva que se asume del informante en la entrevista es la de un sujeto constructor del conocimiento junto al investigador, y como un individuo también condicionado por su contexto histórico, social, comunitario y por las determinaciones de la situación comunicativa de la entrevista en sí misma.

En la entrevista semi-estructurada se le permite al informante expresar todos sus criterios y opiniones de la problemática tratada, sus percepciones sobre las prácticas docentes vinculadas al abordaje del bullying. Este tipo de instrumento es útil, ya que puede realizarse en forma individual o a un grupo reducido de personas, y plantea en casi todos los casos preguntas abiertas.

Un aspecto que se tuvo en cuenta en la formulación de las preguntas es que contuvieran una sola idea, y se procuró plantearlas en un lenguaje afín con el de los entrevistados, evitándose en lo posible los términos vagos y ambiguos. Se planificó grabar las entrevistas para asegurar que todo lo dicho fuera preservado para el análisis.

2.5 Diseño del plan de actividades en contexto

El plan de actividades en contexto fue diseñado en base a las posibilidades de la investigadora de tomar contacto directo con las directoras de las

escuelas. De esta manera, se concertaron entrevistas con los docentes y directivos en forma personal, utilizando un grabador de periodista para obtener sus respuestas a las preguntas abiertas incluidas en los instrumentos de recolección de datos. Luego de pedir permiso a las maestras, se procedió a entrevistar a los alumnos durante los recreos y en el horario de una clase donde la docente dedico el inicio de su clase a charlar el tema del bullying.

2.6 Plan de tratamiento y análisis de los datos

En principio, cabe aclarar que debido a que se trata de una investigación desarrollada en el marco de dos instituciones educativas, se debe tener sumo cuidado en la preservación de la confidencialidad de los datos y la información que circula por ellos, por lo que no se han de discriminar datos específicos de los entrevistados, tomándose en cuenta variables tradicionales en una investigación cualitativa como el sexo, la antigüedad en el cargo y en el ejercicio de la docencia.

La estrategia de análisis se funda en un examen particular de cada pregunta para luego, en las conclusiones, analizar globalmente todas las entrevistas en función de los elementos que se destacan respecto del problema de investigación estudiado. Cada una de las preguntas comprende diferentes variables que inciden en los modos en que cada uno de los actores concibe el bullying y las estrategias para erradicarlo, qué implica para ellos la escuela, y cuál es su percepción acerca de las principales problemáticas que afectan a las relaciones interpersonales.

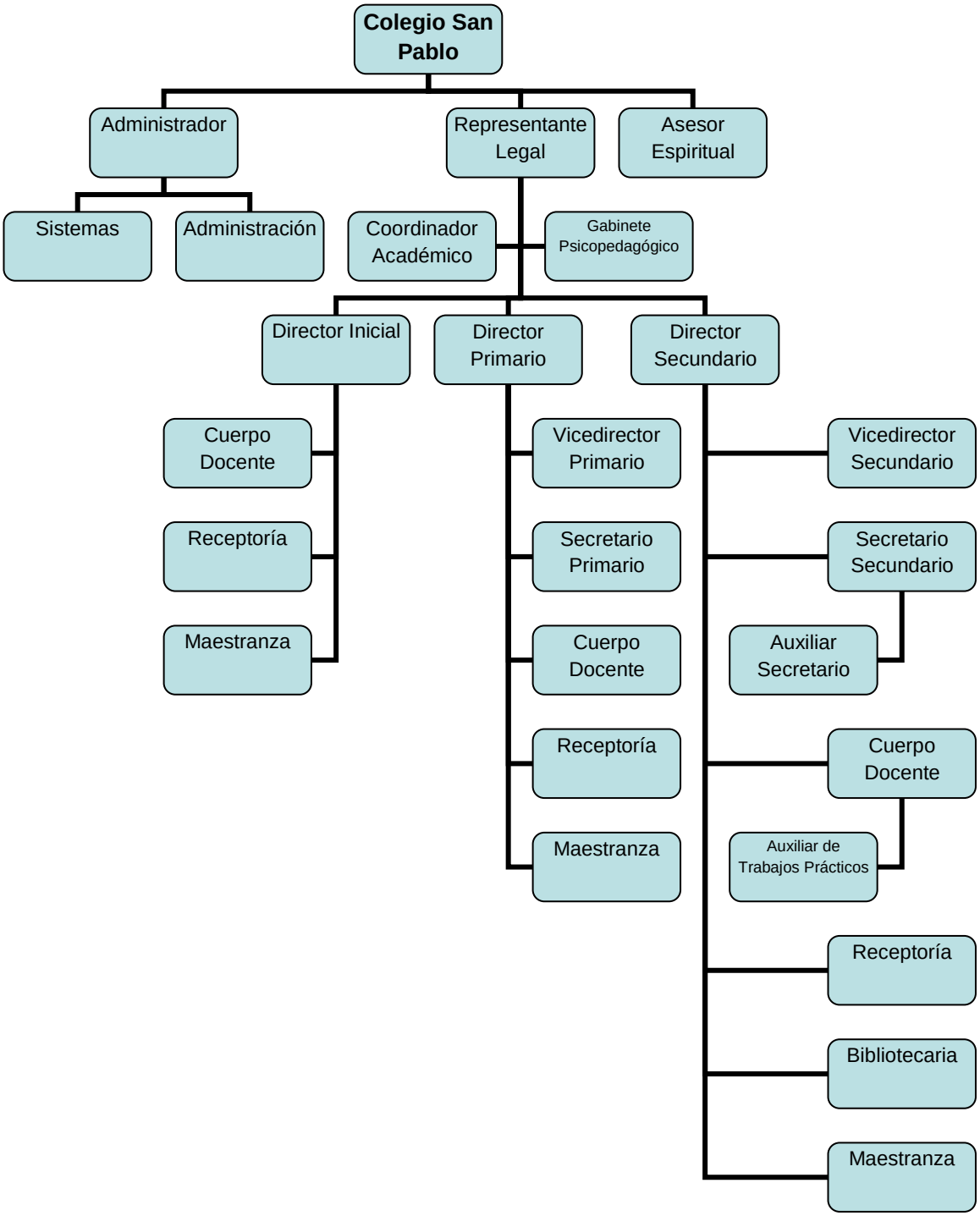
El método de análisis es descriptivo, basado en las entrevistas realizadas, haciéndose una serie de inferencias para analizar las respuestas de los entrevistados con vistas a su mejor aprovechamiento, y que se tomen en cuenta en el diseño y desarrollo de estrategias de erradicación del bullying y de toda manifestación de violencia escolar.

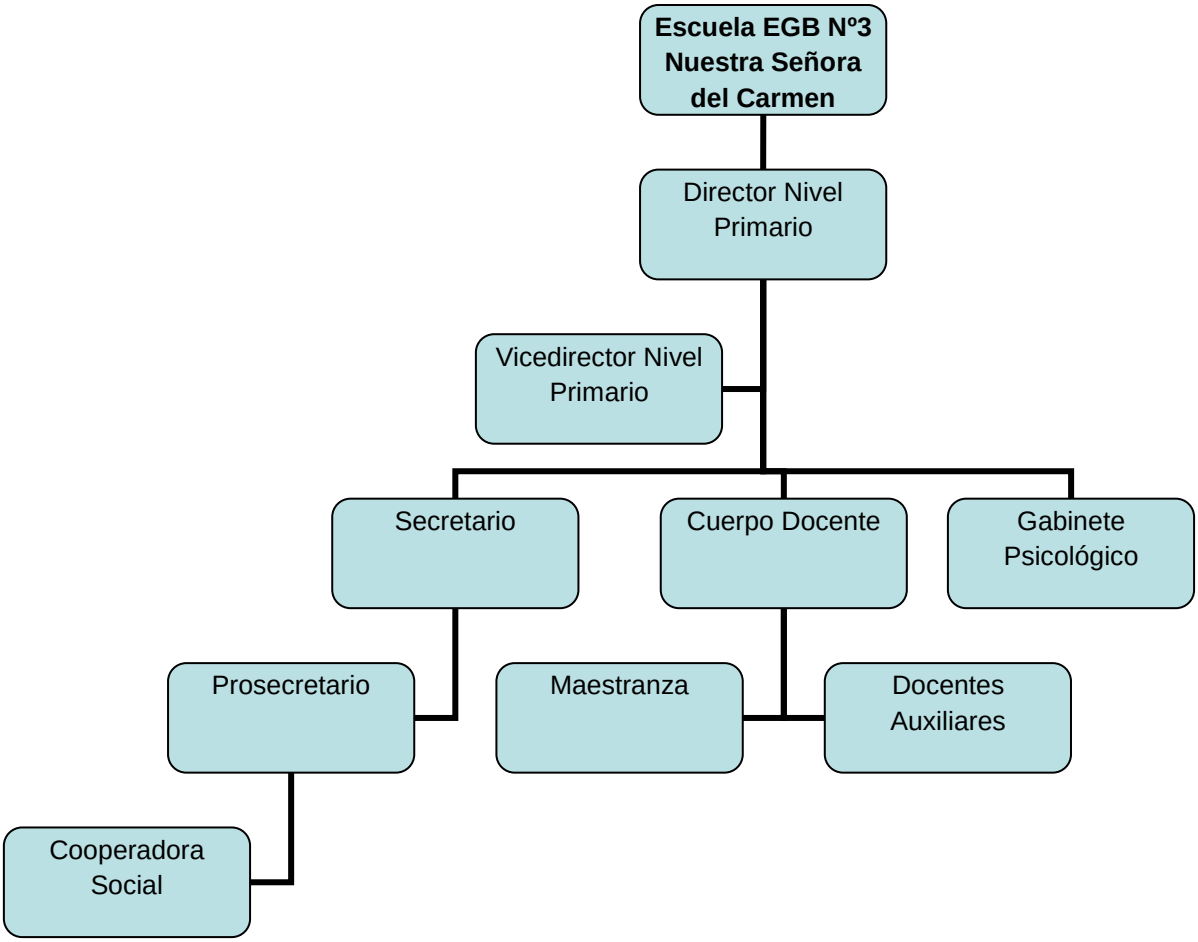
2.7 Marco Contextual

	Colegio San Pablo Gestión Privada	***Escuela EGB Nº3- Nuestra Señora del Carmen*** Gestión estatal
Ubicación	Zárate, Provincia de Buenos Aires	Zárate, Provincia de Buenos Aires
Población	114.269 habitantes, datos obtenidos del censo 2010.	114.269 habitantes, datos obtenidos del censo 2010.
Cantidad de Alumnos	Primaria: 236 alumnos Total del alumnado en los 3 niveles: 1600 alumnos.	Primario: 558 alumnos
Filiación Religiosa	Católica	Ninguna
Nivel Socio económico	Medio/ bajo	Medio/ bajo
Observaciones	El colegio cuenta con un gabinete psicológico compuesto por una psicóloga, y 4 psicopedagogas. También el cura es una fuerte presencia dentro de la institución, al cual los	El colegio cuenta con una cooperadora mensual, donde los padres colaboran de manera optativa con $30, el equipo está organizado por un grupo de 10 madres.

	alumnos pueden recurrir a confesarse. Los alumnos cuentan desde niveles iniciales con una libreta para la comunicación del colegio con las familias. En la entrevista con la directora manifiesta que el dialogo con las familias es una base fundamental y un principio básico del colegio.	Cuenta con un gabinete psicológico integrado por 3 psicopedagogas, cuando se requiere atender un caso en especial se llama a una psicóloga que asiste 2 veces al mes. Se trabaja en conjunto con las familias, requiere una fuerte presencia de los padres para todas las situaciones que puedan surgir.

2.8 Organigramas




Escuela EGB Nº3 Nuestra Señora del Carmen
Director Nivel Primario
Vicedirector Nivel Primario
Secretario
Cuerpo Docente
Gabinete Psicológico
Prosecretario
Maestranza
Docentes Auxiliares
Cooperadora Social

Capítulo 3

Resultados

Resultados Obtenidos

En este apartado se incluyen y exponen los resultados del trabajo de campo, describiendo y analizando las observaciones realizadas en las instituciones y las entrevistas a los niños, las docentes y las directoras. Se tomará como primera fuente de análisis los discursos de las entrevistas, complementándose o contrastándose lo dicho en las mismas con lo observado en las instituciones. En principio, el análisis de los datos extraídos del trabajo de campo se llevó a cabo tomando en cuenta como ejes los objetivos de la investigación.

Las entrevistas se realizaron en encuentros presenciales con los diferentes actores indagados, en visitas que realizó la investigadora a las escuelas analizadas, demandando una jornada entera de trabajo en cada caso. El análisis de las respuestas constituye el núcleo de la investigación. Desde una perspectiva global, el análisis de los datos se realizó teniendo en cuenta el marco teórico desarrollado, cotejando las fuentes primarias con las secundarias, y siguiendo procedimientos deductivos e inductivos, exponiéndose algunos resultados y tendencias registradas.

Se busca también mediante el análisis detectar las estrategias y dispositivos de manejo y prevención del bullying implementados en cada una de las escuelas, evaluando sus semejanzas y diferencias.

3.1 Entrevista a directoras

Las entrevistas a las directoras fueron las más extensas, y en ambos casos mostraron buena disposición para responder atendiendo a los requerimientos y dudas de la investigadora.

- Comportamientos agresivos en las aulas

La primer pregunta estaba dirigida a conocer la percepción de las directoras acerca de los comportamientos agresivos que se dan en la

escuela, obteniéndose respuestas que coinciden en cuanto al crecimiento o el aumento de la violencia escolar –y por ende de los comportamientos agresivos- en los últimos años, y que estos comportamientos son notorios, y en alguna medida, inevitables. Ambas utilizaron lugares comunes, premisas y frases hechas que se suelen plantear al tratar esta problemática, como que violencia en la escuela es un reflejo de la violencia en la sociedad, o que el niño violento replica comportamientos que se dan en su hogar. También se apela al argumento de la experiencia para postular que violencia siempre hubo, pero que actualmente ha adquirido otras características, al punto de ser un problema casi crónico en muchas comunidades educativas. Es de resaltar, en el caso de la directora de la escuela pública, cómo de algún modo intenta deslindar de responsabilidades a la institución, al postular que lo que ocurre en la calle o en los hogares está fuera de su alcance.

> ***Directora Escuela Pública**: Y hoy en día los chicos son un reflejo de la sociedad en la que se vive, por ende sí, son más agresivos que años atrás, nosotros desde el colegio intentamos inculcar los valores del buen trato, pero es inevitable que exista la violencia, porque salen de acá y ya no depende de nosotros lo que vivan en sus casas.*

> ***Directora Escuela Privada**: Y los chicos en la primaria son atropellados y quizás un poco brutos, así que de vez en cuando tenemos peleas y algunos llantos, me dedico a la docencia hace 30 años y esto siempre fue así, quizás hoy en día noto más situaciones conflictivas, y algunos alumnos son más agresivos y faltan el respeto a los mayores.*

- Bullying en la institución

La segunda pregunta aborda directamente el bullying y si se registran casos en la escuela, adoptando las directoras diferentes estrategias para responder, si bien ambas pretenden dar a entender que no hay casos de bullying en las instituciones que dirigen. En el caso de la

directora de la escuela pública, hace referencia a un caso particular, que es el mismo que había mencionado la docente entrevistada, de un niño de sexto grado que debió ser cambiado de turno, siendo difusa la descripción de los hechos, y aclarando la entrevistada que no se trata de bullying, sino de comportamientos agresivos o violentos que se dan a nivel grupal, cuyas víctimas van rotando. Asimismo, al igual que la docente, da cuenta de los mecanismos y acciones emprendidas para abordar la violencia o las conductas agresivas –talleres de integración, reuniones con padres, prevención desde los primeros grados-, y que estos han logrado cambios positivos, tanto en los niños como en los padres.

> ***Directora Escuela Pública**: De bullying propiamente dicho no, estaba muy atento al sexto de la mañana porque son de pelearse mucho en grupo, pero nosotros notamos que era siempre el mismo grupo de nenes que siempre agarraban a alguien de punto, pero no al mismo, a alguien. El mismo grupo iba rotando, pero a su vez los que fueron agredidos en su momento también eran agresores. Hicimos reuniones con padres, y notamos que el conflicto estaba entre las familias, donde las familias se prestaban a alentar el liderazgo de estos nenes y tenían conflictos entre ambas. Uno de estos nenes venia de otra institución y lo que hicimos fue separarlos, cambiamos a este nene al turno tarde. Antes de llegar a tomar esta determinación estuvimos junto con los docentes muy atentos a su situación porque creíamos que era él quien era víctima de Bullying. Llamaba mucho la atención a tal punto de romper lápices y después venir a decirnos "mira lo que me hicieron", entonces bueno, lo cambiamos y ahora está funcionando bien, aparte hubo un cambio de actitud en los padres. Si bien trabajamos con implementación de talleres, los utilizamos más en el segundo ciclo, con los chiquitos se trabaja pero no tanto con las familias.*

Por su parte, la directora de la escuela privada apela a un lugar común ya utilizado por su colega de la escuela pública, en relación al hecho de que los chicos son un reflejo de la sociedad y replican los comportamientos violentos que ven en sus hogares, en las calles y en los

medios de comunicación. También, en su aclaración de que las conductas violentas que se dan en su escuela no se enmarcan dentro de lo que es el bullying, acaba por concluir que son casos a atender, sin hacer referencia a sus características. Por último, advierte que cada vez es posible ver con mayor antelación conductas o hechos violentos que antes se daban en chicos de grados superiores, lo que es un motivo de preocupación adicional.

> ***Directora Escuela Privada**: No casos de bullying, sí casos de agresión entre chicos, porque bueno, la escuela refleja lo que pasa en la sociedad, y la sociedad es agresiva, los medios lo muestran permanentemente, la calle y bueno, es muy difícil que eso no se traslade a la escuela. Los papas vienen diciendo "a mi hijo le están haciendo bullying" y cuando uno le plantea lo que es el bullying les hacemos dar cuenta de que no, que no cumplen con las características, algunos casos sí son casos para atender. Cada vez más notamos que lo que antes pasaba en chicos más grandes ahora pasa en los cursos de los más chicos*

- Exclusión de alumnos

Es de destacar, en principio, el hecho de que ante el planteamiento de algunos aspectos específicos o puntuales, las directoras parecen responder del mismo modo en que lo han hecho las docentes entrevistadas de sus respectivas escuelas. En esta ocasión, al indagar si se dan casos de niños que son excluidos de los grupos, marginados o discriminados, la estrategia de respuesta de las directoras difiere sustancialmente. La directora de la escuela pública volvió a hacer referencia al caso del chico de sexto grado, que pegaba y victimizaba, mintiendo, a un compañero: ante su mal comportamiento este niño fue excluido y marginado por sus compañeros, y finalmente debió ser cambiado de turno. También insiste en la importancia de los talleres de integración y la intervención de la psicopedagoga, aludiendo puntualmente a una actividad donde se abordó el tema de la soledad, relacionado a la idea de "ser excluido".

> ***Directora Escuela Pública**: Este nene de sexto que te comenté fue con el que tuvimos que trabajar tanto con él y su familia, porque hubo una situación en la que comenzó a atacar a un nene de su aula. Primero comenzó diciendo que este otro nene le pegaba, y después que le robaba los lápices, cuestión que hizo que sus compañeros lo acusen y le dejen de hablar. Los docentes notaron la situación y la mentira del alumno, así que citamos a los padres de ambos, explicamos la situación y bueno, tomamos la decisión de cambiarlo de turno. Con el nene que fue víctima de la situación implementamos un taller con la psicopedagoga de integración con sus compañeros, en donde hicimos que cada uno escribiera una reflexión de lo que es la soledad.*

La directora de la escuela privada plantea que no se trata de que haya chicos excluidos sino que a algunos les cuesta más que a otros integrarse y tener amigos. Apela otra vez a lugares comunes y generalizaciones para explicarse, concluyendo que intentan respetar los tiempos, y por supuesto, el carácter de los alumnos/as.

> ***Directora Escuela Privada**: En todo grupo, tenga la edad que tenga, siempre hay tímidos, o chicos que les cuesta más que a otros integrarse. Intentamos junto con los docentes de que logre integrarse, o que no se quede en los recreos solo en el aula, algunos van y leen en la biblioteca. Pero bueno, cada chico tiene tiempos distintos en hacer amigos y también lo respetamos.*

- Estrategia de intervención ante un conflicto

Al indagar cuáles son las primeras medidas que se toman ante la aparición de una situación conflictiva o de violencia, también respondieron de modo diverso, siendo en esta oportunidad bastante más expansiva la directora de la escuela privada, contestando la directora de la escuela pública con una sentencia bastante breve, que remite al estado de alerta y al fuerte énfasis preventivo que guía la intervención dirigida a reducir la violencia y las agresiones en el ámbito escolar.

> ***Directora Escuela Pública**: Un monitoreo constante, y a veces no esperar que empiecen a pasar, porque con observar a los chicos ya te das cuenta y se puede actuar antes.*

La directora de la escuela privada en esta oportunidad hace mención específica las herramientas y mecanismos utilizados para prevenir y tratar la violencia en su escuela, planteando que tienen un Plan de Riesgos, y que se trabaja en forma cooperativa y en equipo, con los docentes y las familias. También resalta la labor de otros profesionales –aparte de la psicopedagoga- en caso de resultar necesario. Cabe destacar en su respuesta su percepción de que los conflictos generalmente no se dan en el aula sino en el patio o directamente fuera de la escuela, sobre todo en las redes sociales, en lo que es una tendencia bastante creciente en los últimos años, y que está ligado a una modalidad del bullying, que es el ciberbullying (el acoso que se da en redes sociales). Por último, la directora aclara, al igual que hizo la docente, que la escuela, al ser religiosa debe atender a necesidades y demandas particulares del orden valórico.

> ***Directora Escuela Privada**: La escuela tiene un plan de riesgo, donde están los docentes y todos los que integramos la comunidad, tenemos lugares estratégicos todos los que trabajamos en este establecimiento para poder observar todas las situaciones que se presenten, más que nada en el patio, dentro del aula generalmente no hay conflicto ni agresión. Cuando se produce algún caso, lo que notamos últimamente es que se producen conflictos fuera de la institución, principalmente en las redes sociales, y eso se traslada inevitablemente a la escuela. Y los padres no saben cómo manejar las situaciones y vienen con las inquietudes acá. Contamos con una psicóloga y una psicopedagoga que antes las demandas de los padres o los chicos hacen un trabajo en equipo, con los docentes, los alumnos y la familia, hay un marco de contención bastante importante que nos respalda, y dependiendo de los casos también se trabaja con profesionales externos. Al ser una escuela con carisma religioso hay otro tipo de demandas que tenemos que cumplir también.*

- Problemas más frecuentes en el aula

Al indagar la percepción de las directoras acerca de los problemas más frecuentes que reportan los docentes en el aula se registró una situación inversa a la expuesta en el análisis de la pregunta precedente, pues en esta oportunidad fue la directora de la escuela pública la que se explayó en mayor medida, teniendo su respuesta la particularidad de no referir a problemas concretos que se dan en el aula, sino funcionar como una especie de defensa de gestión de la directora, focalizada en el abordaje y tratamiento que se da a la violencia escolar, en base a una política de apertura y diálogo con los diferentes actores de la comunidad educativa, y un puntilloso monitoreo y seguimiento no sólo del rendimiento académico sino del estado emocional y la situación socio familiar de los alumnos. A lo largo de su respuesta, la directora expone una vez más la importancia del trabajo en equipo, la comunicación con los padres y la labor del gabinete psicopedagógico. También resalta la relevancia de la formación valórica (organización de proyectos solidarios) y los ejes transversales que hacen a la formación integral de los alumnos, tomando registro de los casos problemáticos y tratándolos en forma conjunta a través del diálogo y el respeto y atención a las necesidades y demandas del alumnado. Incluso, brinda el ejemplo de un caso que podría encuadrar dentro de lo que es el bullying (contradiciendo su postura anterior de que en la escuela no había bullying), que ha sido abordado exitosamente, más allá de que reconoce que las familias pueden contribuir o no en la resolución de los problemas.

> ***Directora Escuela Pública****: La docente sabe que cuenta con un apoyo de gabinete psicológico de asistencia, y se trabaja en equipo, cualquier cosa se informa en dirección. Tenemos un plan a modo de encuentros entre ellos que están con el equipo directivo o con el equipo de orientación escolar, y vamos viendo caso por caso, tenemos nominalizado alrededor de 78 chicos en este momento, de chicos conflictivos. A eso tenemos que sumarle la emergencia, el plan de compensación continua, una propuesta, lo que antes se llamaba ideario, y esto es totalmente flexible, tenemos*

aquí los valores, educación sexual integral, y educación ambiental, tres ejes. Problema que surja está encuadrado en esto, acá tenemos el plan de continuidad pedagógica, nominalizado año por año, quiénes son los chicos que están con dificultades, un registro personalizado de cada chico que se renueva cada 3 meses. Por ejemplo, con verde asistencia discontinua, con rojo problema de aprendizaje, con violeta no tiene problema de aprendizaje pero que tienen conflicto en la familia, por ejemplo este nene es huérfano. A pesar de ser una de las escuelas con mayor matrícula en Zárate, en este momento tenemos 558 chicos, vienen de todos lados, tenemos un equipo de trabajo muy organizado. Es fundamental la continuidad de los directivos y docentes, para poder conocer a los chicos, los veo desde primer grado y los veo egresar, sé la historia de cada uno. Organizamos proyectos solidarios con los chicos, como una forma de canalizar energías, enseñar a ayudar y que eso nos hace sentir mejor, por ejemplo hicimos un proyecto con el Borda y con el asilo de ancianos, y se enganchan muchos, les gusta. Los nenes acá saben que si tienen un problema golpean mi puerta y entran, son muy respetuosos y saben que se los escucha siempre. Lo que nosotros observamos siempre es cuando un chico tiene apatía, cuando no le interesa nada es una pauta que algo le está pasando. Nos ha pasado con una familia que su hijo era agredido por otro, y venían a exigir medidas extremas hacia el niño agresor, pero ellos no querían entender que hay que trabajar con ambos niños, con su hijo que era el agredido también, ya que no dejan de ser chicos los involucrados en ambas partes. No es lo más eficaz sacar el nene de la escuela, buscar entre las dos familias una solución integral, desde el colegio, los niños y las familias, y desde ahí buscar parámetros eficaces, para cualquier acción que se tome la familia debe acompañar. Te encontras con todo, con familias que acompañan y familias que no."

En contrapartida, la directora de la escuela privada respondió de manera más directa, aunque tampoco expuso problemas frecuentes, sino refirió que se dan comportamientos agresivos en el marco de la disputa por liderazgos grupales. A su vez, asevera que se intenta resolver estos conflictos dentro del ámbito institucional. Finalmente, la directora retoma el planteamiento que realizó en la respuesta precedente, al sostener que las redes sociales pueden ser fuente de conflicto, y que por ello se ha adoptado

la medida de prohibir el uso de celulares dentro de la escuela, en lo que es una medida de intervención directa para mitigar los efectos negativos de la violencia que se puede canalizar a través de estas redes.

> ***Directora Escuela Privada**: Generalmente problemas cotidianos, siempre hay un grupo más conflictivo que otro que intenta liderar al resto, intentamos que los conflictos que surgen dentro del aula se resuelvan dentro de la institución. Con esto de las redes sociales es difícil controlar, tenemos prohibido el uso de celulares en el colegio.*

- Capacitación docente en bullying y violencia escolar

En esta oportunidad las directoras entrevistadas coincidieron, planteando en ambos casos que el plantel docente se encuentra debidamente capacitado, y argumentan su postura mencionando capacitaciones específicas a las que ya habían aludido las docentes. De todos modos, sí se pueden apreciar algunas diferencias en el tenor y abordaje de las respuestas. En el caso de la directora de la escuela pública, se refiere que las docentes hacen capacitaciones por su cuenta además de las programadas por la institución, enfatizando nuevamente la importancia de las reuniones interdisciplinarias y la comunicación con las familias. Asimismo, se destaca la guía y normativa de intervención propuesta desde la esfera gubernamental, y que las docentes tienen incorporados marcos de actuación para diferentes situaciones, como la ausencia de algún alumno o signos de que pudiera estar sufriendo maltrato por parte de los padres. De hecho, la directora afirma que los docentes están concientizados y capacitados para actuar adecuadamente ante casos de niños/as golpeados.

> ***Directora Escuela Pública**: Sí, tienen, hay capacitaciones que hacen por su cuenta y desde la escuela las capacitaciones de servicio, y cualquier caso puntual se habla entre todas y buscamos la solución, desde la guía de intervención y las normativas y desde lo practico aquí con las familias también. La docente, si nota que el chico no asiste tiene el deber de informar y comunicarse con la familia para ver qué está pasando.*

Así también si nota que el niño asiste golpeado a clase, están entrenadas para observar todos los comportamientos. La guía de intervención que nos manda el gobierno es fundamental para la toma de decisiones, aparte desde ahí nos encontramos avalados por la ley en el caso que haya que tomar medidas extremas como el llamado a la asistente social por chicos golpeados."

Por su parte, la directora de la escuela privada sostiene que se manejan también con protocolos y en forma acorde con lo dispuesto en las capacitaciones. En su argumentación hace referencia a la importancia que tiene la institución a nivel comunitario, y que este hecho motiva que las docentes se capaciten y tengan conocimientos sobre la problemática del bullying y la violencia escolar.

***Directora Escuela Privada**: Nos manejamos con protocolos planteados por el equipo de orientación, hace muy poco estuve en una jornada de capacitación con profesionales de la UCA donde se trató principalmente el tema del bullying y el apoyo escolar. Salí bastante satisfecha porque las pautas que ellos manifestaron son como nos venimos más o menos manejando aquí. Esta es una escuela muy grande donde tiene mucho alumnado y tenemos que estar bien organizados, en primaria tenemos 236 y en los 3 niveles 1.500 alumnos aproximadamente con sus familias.*

- Opinión sobre el bullying en el ámbito educativo

Ante la pregunta final de la entrevista, donde se aborda la opinión que tienen las directoras sobre la problemática del bullying en el ámbito educativo –y en sus escuelas en particular- nuevamente se registran diferencias en el enfoque empleado en las respuestas. La directora de la escuela pública primero postula que bullying siempre hubo, y que su emergencia como tema prioritario en la agenda obedece a una serie de factores que enumera, como una mayor disgregación familiar, la incapacidad de los padres para ponerles límites a sus hijos/as, o la excesiva crueldad que pueden tener los niños/as a edades tempranas. A continuación plantea su visión y modo de acción personal para afrontar el problema, en

base a la transmisión de valores positivos y la cultura del diálogo. Nuevamente, a pesar de haber afirmado que en la escuela prácticamente no se registran casos de bullying, da a entender que estos sí existen pero son adecuadamente tratados, a la par de un conjunto de mecanismos preventivos.

> ***Directora Escuela Pública**: Con el tema del bullying pienso que siempre hubo, tiene que ver mucho con un sistema de familias muy disgregadas, la falta de referentes, el creer que los niños pueden hacer lo que quieren, falta de límites, y no discrimina clase social, el querer sentir poder, en primaria los niños son muy crueles y necesitan constantemente el límite. Yo les hablo, les digo que todo lo que uno hace tiene su efecto, es hacerles ver lo que hace bien en la vida, enseñar desde el lado del diálogo, del ejemplo."*

La directora de la escuela privada hace referencia explícita a que el bullying se ha convertido en un tema de moda (impulsada tal vez desde los medios de comunicación), y que se hable del mismo no implica que se produzca en todas las escuelas o grupos de alumnos. De todos modos, esta especie de moda o tendencia en que la problemática ha ganado protagonismo, junto con la violencia escolar, genera inquietud en los padres y hace que estos lo planteen a las docentes y a la directora. Más allá de su relevancia y su verdadera incidencia en el ámbito educativo, la directora, corroborando el planteamiento de la pregunta anterior, sostiene que el equipo docente de su institución se encuentra debidamente preparado para afrontarlo y tratarlo en caso de detectarse algún caso.

3.2 Entrevista a docentes

- Violencia en el aula

En la primera pregunta de la entrevista se indagó si se registran comportamientos agresivos en clase, o si las docentes perciben episodios de violencia en la escuela, contestando en ambos casos positivamente, expandiéndose bastante más en su respuesta la docente de la escuela pública, que ya desde el comienzo revela que en su institución se ha adoptado un mecanismo y estrategia de prevención de la violencia particular, que consiste en una ronda que hace la directora por las aulas, donde se evalúa el comportamiento de los alumnos en forma semanal. La docente advierte que esta estrategia ha logrado reducir y minimizar los actos o conductas violentas por parte de los alumnos. Además, refuerza su argumento postulando que en la escuela, desde los primeros grados, se intenta inculcar valores de paz, contrarios a la violencia.

> ***Docente Escuela Pública**: Hoy en día la pelea es algo cotidiano en el aula, es un tema que se habla continuamente, tratamos de hablarlo desde que los chicos ingresan en 1er grado al colegio, de inculcar valores de compañerismo. Pero bueno, es inevitable que surjan cuestionamientos, o grupos, líderes que intentan imponer al resto lo que quieren y cuando no son correspondidos puede haber violencia física. La directora implementó desde comienzo de año una ronda aula por aula todos los viernes de la semana, donde ella entra al aula y le pregunta a la docente que se encuentre dando clases cómo fue el comportamiento de los alumnos en la semana, en el caso que haya habido alguna situación de violencia tanto física como verbal, esos alumnos van a dirección y tienen una charla en grupo con la psicopedagoga. Desde que se implementa esta técnica bajó mucho el maltrato, saben que estamos alertas."*

Por su parte, la docente de la escuela privada sólo responde afirmativamente, aclarando que ella es testigo de escenas de violencia, y

que esto la impresiona, con lo cual está admitiendo, de alguna manera, que no se encuentra preparada o capacitada para controlarla o prevenirla.

> ***Docente Escuela Privada****: Sí, he visto casos de violencia directa, estar escribiendo en el pizarrón y darme vuelta y ver que un alumno se levanta y le pega en la cabeza a otro compañero, me impresionó.*

El las clases observadas, no se presenciaron hechos de violencia, en ninguna de las instituciones, no así fue en el recreo observado de la institución privada, donde se observó a un niño que se encontraba comiendo un sándwich tostado, ser atacado por un grupo quitándole su comida y bebida, en el patio de la institución no se encontraba presente ninguna autoridad en el momento del hecho, por lo que el niño no se defendió de sus agresores y a los pocos minutos se retiró del patio.

- Bullying en la Escuela

En la segunda pregunta se indaga si se han detectado casos de bullying en la institución, volviendo a contestar ambas docentes positivamente. En este caso, fue la docente de la escuela privada la que se explayó más al describir el caso de bullying, haciéndolo su colega de la escuela pública en forma más difusa e imprecisa, sin revelar mayores detalles del caso, y puntualizando que el mismo se ha resuelto positivamente gracias a dispositivos como talleres de integración y el sostenimiento de una buena comunicación con los padres.

> ***Docente Escuela Pública****: Particularmente no vi casos, en mi aula al menos no. En reuniones me enteré que había un caso con un nene de 6to grado, que estaba excluido de todos sus compañeros y nadie le hablaba. Estuvimos muy preocupados todos, y en varias reuniones proponíamos talleres de integración, sé que el caso mejoró muchísimo, muchas citas con los padres. El chico que lo agredía está en este momento en turno tarde.*

Si bien tampoco fue muy precisa en la descripción del caso de bullying, la docente de la escuela privada refiere que el mismo se dio entre

chicas –dando cuenta de que el bullying puede darse tanto entre los niños como entre las niñas, enfatizando que a la víctima se la discrimina y maltrata por ser gorda y no poder usar una determinada marca de indumentaria, lo cual refleja dos motivaciones que responden a prejuicios sociales no sólo con respecto al cuerpo sino también al consumo de determinadas marcas. En otros términos, se revela en este caso de bullying el consumismo de la sociedad y la tendencia, sobre todo entre las chicas, a la delgadez, lo cual puede conducir a la bulimia o anorexia. En este sentido, resulta valioso el caso detectado por los condicionamientos sociales que subyacen a su aparición y posterior evolución. Asimismo, cabe consignar que a diferencia de lo ocurrido en la escuela pública, y a pesar de la intervención de la psicóloga, el caso no parece haberse controlado, de acuerdo con el relato de la docente:

> ***Docente Escuela Privada****: Noté un conflicto el año pasado, tienen 12 años y los cuerpos les están cambiando, noté que la cargaban y le decían que se estaba volviendo gorda, y cargadas constantes a esa nena. Mucha agresión verbal. Lo charlé con los chicos, y con la psicóloga, ella viene, los observó, llamó al grupo a charlas y también individual. Muchas nenas usan ropa de marca, por ejemplo 47street, y el grupo la cargaba diciéndole que a ella no le entraba nada de esa marca. Pasó una situación que la nena vino con una bolsa de esa marca y escuché que le decían que seguro robó la bolsa porque ella de ahí no podía comprarse nada".*

La observación que tuvo lugar en el aula de ambas docentes coincide con lo que describen en las entrevistas realizadas, en el caso de la escuela estatal, la clase de Literatura fue muy ordenada, los chicos se encontraban sentados de a dos en dos largas filas, se trabajó el libro de "La vuelta al mundo en 80 días" de Julio Verne, en un momento de la clase un chico de manera muy respetuosa pidió permiso para levantarse e ir a pedirle algo a su compañero que se encontraba sentado en la otra punta del aula. No se observó ningún hecho de bullying ni violencia.

La observación en la escuela privada, también se observó la clase de Literatura, es este caso, los alumnos se encontraban sentados en grupos de seis, fue una clase ruidosa, los chicos se paraban de sus lugares continuamente y la docente no contaba con mucho control sobre los mismo, surgió una situación donde una de las niñas se burló de su compañera de banco diciéndole que su pollera del uniforme escolar le quedaba chica y que se le veía la celulitis de sus piernas, a lo que la niña agredida no respondió y bajo su cabeza.

- Exclusión del grupo

Al preguntar si se dan casos donde se excluye a las víctimas de bullying de sus respectivos grupos, las docentes vuelven a responder positivamente, aunque desde diferentes puntos de vista: mientras la docente de la escuela pública interpreta que más que exclusión, se dan casos de chicos tímidos o retraídos con dificultades para integrarse, los cuales son notificados a la psicopedagoga, a la vez que se trabaja el problema en los talleres de integración –a los que menciona por segunda vez como una herramienta valiosa para el control y la prevención de la violencia escolar-; la docente de la escuela privada toma el caso de la respuesta precedente para plantear que la nena discriminada, víctima de bullying por ser gorda y no poder usar ropa de marca, se encuentra excluida de los grupos y se halla siempre sola en los recreos. Esta situación da cuenta de que el caso de bullying no ha sido tratado en esta institución apropiadamente

> ***Docente Escuela Pública****: Hay chicos más retraídos, que son tímidos para jugar, pero no por esto son agredidos, quizás se les dificulta más a unos niños que a otros integrarse. Cuando notamos que eso pasa se le informa a la psicopedagoga y se trabaja con talleres de integración y también en sesiones privadas con el alumno para notar si hay algo más que le está pasando.*

***Docente Escuela Privada**: Esta nena que sufre cargadas no está integrada en ningún grupo por ejemplo, ella sale sola al recreo, o se queda en la biblioteca, ya que solos en el aula está prohibido quedarse.*

Según lo observado en el aula de ambos colegios, podía apreciarse grupos dispares, en la institución estatal ningún niño se encontraba sentado solo, cada uno tenía su compañero, alguno de los niños compartían su material de lectura ya que no todos contaban con el libro que estaban trabajando en la clase, podía observarse buen compañerismo. No fue el caso de la institución privada, los niños estaban sentados en grupos numerosos (seis), y una niña se encontraba en uno de los grupos, sentada sola, y no participo de la clase en ningún momento, tampoco se observó que tuviera dialogo con algún compañero.

- Primera medida de intervención ante un conflicto

Seguidamente se preguntó a los docentes cuál sería la primera medida que se adopta ante la detección de un caso de bullying y/o de violencia escolar en sus escuelas, a fin de conocer el enfoque de intervención con el que se cuenta. En esta oportunidad es la docente de la escuela pública la que vuelve a ser bastante más expansiva y abarcativa en su respuesta, revelando una vez más que en su escuela se trabaja en forma coordinada y constante para prevenir los casos de violencia y/o bullying, siendo su enfoque de intervención especialmente alerta. Sin precisar una medida en particular (más allá del “respaldo” que se procura darle a la víctima), la docente vuelve a hacer referencia a los talleres de integración, al trabajo con las familias y a la intervención de la psicopedagoga. Asimismo, plantea un lugar común o una explicación bastante trillada de los casos de violencia, cuando plantea que un niño/a violento seguramente vive en un clima doméstico violento o reproduce conductas violentas que abreva en su hogar. Por otro lado, la docente remarca y valora especialmente el apoyo

que reciben de la dirección en el tratamiento y abordaje de los casos y/o episodios de violencia.

> ***Docente Escuela Pública**: Si hubiera estaría el respaldo del menor, porque ellos están en formación y hay que cuidarlos, consensuar con las familias, incluirlas, hay que ahondar qué está pasando en su casa, qué le trasmiten, si un chico es agresivo generalmente ese chico vive en un clima agresivo. Primero y principal, se da aviso a dirección y en conjunto tomamos la decisión. Trabajar con las familias, talleres, acá hicimos en una oportunidad un taller de poner una caja y ellos venían con las inquietudes que tenían, la psicopedagoga revisaba lo que escribían y se organizaban actividades en base a eso. El trabajo en equipo es nuestro lema en este colegio, todos estamos conectados con todos, y funciona muy bien. Sabemos que contamos y tenemos un respaldo directivo.*

La docente de la escuela privada, en cambio, más allá de factores puntuales que dependen de la situación que se trate, menciona medidas ocasionales (penalización de agresores, llamado a los padres, intervención de la psicóloga) que impiden conocer si hay un enfoque de intervención previsto, o un tratamiento particular de los casos de violencia y/o bullying, con lo cual otra vez da cuenta de un déficit de la institución privada en este terreno.

> ***Docente Escuela Privada**: Y a veces se llama a los padres, otra veces se suspende a los chicos, generalmente interviene la psicóloga.*

La observación en el aula de ambas docentes, una vez más confirma sus dichos en la entrevista, la docente de la institución pública se muestra más segura con su grupo de alumnado, la clase transcurrió en pleno orden y los niños abocados a su tarea asignada. Como se mencionó anteriormente la clase

de la institución privada se encontraba muy desordenada, la docente no encontró recursos para poder ordenar e imponer orden y silencio.

- Problemas habituales dentro del aula

Al indagar sobre cuáles son los problemas más frecuentes que detectan en el aula, las docentes vuelven a coincidir al señalar que se trata de peleas, derivadas de conflictos personales entre los alumnos. Se destaca nuevamente que en la escuela pública los principales conflictos se dan entre los varones de los grados superiores –son los más riesgosos pues pueden concluir con alumnos lastimados-, en tanto en la escuela privada los conflictos son más frecuentes entre las nenas, y generalmente por motivos vinculados al cuerpo, tal como había planteado la docente entrevistada al presentar el caso de bullying registrado en su escuela. También cabe resaltar la importancia que le da la docente de la escuela pública a la cultura del diálogo, y a la intervención y prevención permanente para evitar la aparición y/o agudización de los conflictos y/o disputas personales.

> ***Docente de Escuela Pública**: Y algunas peleas, que a veces terminan afuera arreglando asuntos pendientes, ha pasado de peleas en la puerta que terminan con chicos lastimados. Esto suele pasar en chicos más grandes, en mi caso puedo decirte que situación conflictiva que se observa se lleva a los alumnos aparte del resto y se intenta resolver a través del diálogo.*

> ***Docente de Escuela Privada**: Entre las nenas hay más problemas, entre ellas más que nada algún roce, generalmente con temas del cuerpo*

- Capacitación en abordaje del bullying y/o violencia escolar

A continuación se preguntó a las docentes si han tenido o tienen capacitaciones vinculadas a la problemática del bullying y la violencia escolar, registrándose esta vez una notable diferencia en el modo de responder, que da cuenta de los distintos abordajes del bullying y la violencia en una y otra escuela, siendo mucho más proactivo e integral el de la escuela pública, comparado con el de la privada, que sería más reactivo, y donde incluso se carece de la capacitación adecuada.

En efecto, la docente de la escuela pública brindó una amplia y detallada respuesta que corrobora no sólo que las docentes realizaron capacitaciones en la materia, sino que volvió a mencionar los mecanismos y acciones emprendidas para abordar y tratar el bullying y/o la violencia escolar: reuniones con los padres –con quienes se mantiene una buena comunicación-, charlas con los alumnos, intervención de la psicopedagoga, una asistente social y tutores pedagógicos, reuniones quincenales que se tratan casos específicos y el apoyo constante del nivel directivo.

> ***Docente Escuela Pública****: En el colegio hay gabinete escolar, siempre actúa en nuestro pedido, y se cita continuamente a los padres, acá los padres tienen el hábito de responder a los llamados. Les hemos dado charlas a los chicos sobre bullying y violencia, marcar la diferencia entre lo que es un chiste y lo que es agresivo. Estamos todos alerta a la problemática y los padres también. Hay asistente social, psicopedagoga y asistente de aprendizaje. El ojo del docente siempre es el primero que detecta la situación, no se puede dejar pasar nada. Tenemos reuniones quincenales donde nos juntamos todos los docentes con directivos y exponemos nuestras experiencias en clases. Tuvimos una capacitación*

específica de bullying en la UCA, donde asistimos todas las docentes de primaria y la directora.

En contraposición, la docente de la escuela privada da nuevamente una respuesta escueta que revela que en su escuela el bullying no es un tema prioritario, y que se actúa en forma espontánea o convencional ante la emergencia de un conflicto.

> ***Docente Escuela Privada**: Sí, tenemos las jornadas en que se charla y se habla de la problemática esta nueva, pero específico de bullying nunca tuvimos*

- Opinión sobre bullying y/o violencia escolar

Finalmente en la última pregunta de la entrevista se solicitó a las docentes que dieran su opinión personal de la problemática del bullying y la violencia escolar. Si bien en esta ocasión las docentes plantean una perspectiva similar, en el sentido de que se lo debe abordar sobre todo a través del diálogo y la transmisión de valores de "no-violencia", se advierte nuevamente que la docente de la escuela pública proporciona una visión más integral, que enfatiza el trabajo con la familia y la intervención responsable a nivel institucional para prevenir y erradicar el bullying, en tanto la docente de la escuela privada tiene una postura más personal, que responde a la propuesta valórica de la religión católica sin ahondar en el abordaje institucional.

> ***Docente Escuela Pública**: Creo que violencia puede haber porque ellos están formándose como personas y como ciudadanos y cómo van a actuar en sociedad, y también depende mucho de cómo actúa la familia. Nosotros acá tratamos de transmitir qué es lo correcto, el diálogo, consensuar, pero a veces ellos*

reaccionan de otras maneras más violentas. El tema del bullying se instaló mucho el término este último tiempo, y considero que es preocupante, es algo que de no intervenir la institución puede agravarse mucho.

***Docente Escuela Privada**: Me da pena que pasen estas cosas, pero bueno, hay que darles a los chicos más contención, explicar desde la casa qué está bien, qué está mal, acá es un colegio católico y damos esos valores de que todos somos iguales ante Dios. Inculcar el reconocer los actos de uno, y valorar el esfuerzo de la otra persona.*

3.3 Entrevista a niños

Se entrevistó en cada caso a grupos de cuatro niños, compuestos por un niño y una niña de 5º y 6º grado, de 10 y 11 años respectivamente. A continuación se exponen los principales temas abordados en la entrevista:

- Estrategias de afrontamiento del bullying

Al indagar sobre cómo reaccionarían en caso de verse víctimas de bullying la mayoría expresó que se lo contarían a sus padres y/o madres, y/o a la maestra y/o amigos. Luego, conjeturan sobre lo que harían los padres, que es ir a hablar a la escuela (con la docente a cargo y/o la directora), o directamente con los padres del agresor/es.

Nene 11 (Escuela pública): Yo le diría a la profesora, si ella no hace nada pediría que hagan una reunión con los padres de los que hacen el bullying.

Nene 10 (Escuela privada): Yo le diría a mi papá.

Nena 10 (Escuela privada): Le diría a mi familia y si estoy en el colegio a la maestra.

Nena 11 (Escuela privada): Yo trataría de no seguir peleándome porque empeoraría, le diría a mis papás.

Nene 11 (Escuela privada): Mi papa iría a hablar con los padres del que me molestara, y acá en el colegio con la directora.

Una diferencia significativa que se apreció en las respuestas de los niños según el ámbito de la escuela se registra en cierto temor que revelan las siguientes respuestas de niños de la escuela pública, que asumen y pueden evaluar los riesgos de su acción, puntualmente de revelar el hecho de que son víctimas de bullying, especulando con que están haciendo una delación o que la situación puede empeorar (incluso una chica directamente dice que se cambiaría de escuela). Resulta valioso que reconozcan esta situación, y que igualmente decidan contarlo, sobre todo a la maestra y/o la directora, que deberían ser las personas más capacitadas para defenderlos dentro del ámbito escolar.

Nena 10 (Escuela pública): Le contaría a mi mamá y le pediría que me cambie de escuela.

Nena 11 (Escuela pública): Hablaría con la directora, pero también me daría miedo que se enteren y que me peguen fuera de la escuela, también le avisaría a mi mamá.

Nene 10 (Escuela pública): Me defendería y le contaría a mis amigos para que también me ayuden a defenderme, porque si le digo a la directora por ahí se enojarían más.

- Concepción y percepción del bullying

Se advierte en principio que la mayoría de los niños y niñas tienen internalizada correctamente la noción de *bullying*, en cuanto a que se trata de un acoso que ejerce un grupo de alumnos o chicos sobre una víctima, alguien que se halla indefenso y en soledad ante la agresión, e incluso que debe tener persistencia en el tiempo, lo que se refleja en las siguientes respuestas:

> *Nena 11 (Escuela pública): Es que maltratan a alguien, pero no una sola persona a otra, sino un grupo, muchos a uno que no puede defenderse, y es así todos los días en el colegio, algo insoportable debe ser.*
>
> *Nene 10 (Escuela pública): Yo creo que es cuando todos pelean siempre al mismo, un acoso, y que debe ser horrible no tener amigos que te defiendan.*
>
> *Nene 11 (Escuela pública): Como que te agreden físicamente o verbalmente en la escuela, a veces contra uno y a veces un grupo a uno, a veces porque sí, sin motivos, o porque te discriminan por algo, como por ejemplo ser gordo o petiso.*
>
> *Nena 11 (Escuela privada): Yo sé que es cuando siempre se pelea a la misma persona, o se le hacen cosas feas y nadie le habla.*
>
> *Nene 11 (Escuela privada): Es como dice ella, cuando un grupo deja de lado siempre al mismo, se ve en la tele de chicos que matan a otros o se matan ellos por estar así solos.*

Una primera diferencia que se registra entre los niños de las escuelas, es que los de la escuela pública contestaron con respuestas más explicativas y argumentativas, incluso dando definiciones precisas del bullying, en tanto los niños de la escuela privada apelaron a frases más breves y descriptivas, que transmiten lo que ellos piensan acerca del bullying:

> *Nena 10 (Escuela privada): Es cuando se agreden, te tiran de los pelos, o te gritan.*

Cabe añadir, asimismo, tal como se revela en alguna de las respuestas precedentes y las que se citan a continuación, que una parte considerable de los niños recurre como fuente a lo que escucha y ve en TV, siendo éste un medio que continúa siendo un referente de la formación cultural de los niños en la actualidad, más allá del avance de Internet, los dispositivos móviles y las redes sociales:

> *Nena 10 (Escuela pública): Yo sé de la televisión, que algunos chicos se mueren por eso, o se suicidan, es muy peligroso.*

> *Nene 10 (Escuela privada): Yo no sé mucho qué es, vi en la tele pero no me acuerdo.*

- Opinión de los niños que hacen bullying

Al indagar la opinión de los niños sobre los chicos que hacen bullying se vuelve a percibir que los alumnos de la escuela pública son más explicativos en sus respuestas, y a la vez más profundos, ya que en algunos casos especulan sobre las razones o las causas que pueden impulsar a un niño a hacer bullying, maltratar o pegarle a un compañero/a, o bien consideran que el origen de la violencia puede estar en el hogar, y en padres que deben ponerles límites a estos chicos.

Nene 11 (Escuela pública): Debe ser una persona que por ahí le pegan en la casa, o que está acostumbrado a tratar mal a todas las personas, que los padres tienen que ponerle más límites, enseñarle que nadie se merece ese maltrato.

Nena 11 (Escuela pública): Pienso que está mal, que es grave, y que los padres los tienen que educar mejor.

Nena 10 (Escuela privada): Creo que los padres deberían castigarlos más, y que no deben tener amigos verdaderos, sino que le tienen miedo.

En el caso de la siguiente respuesta, se propone un castigo ejemplar que remite a la soledad que padecen las víctimas de bullying, y que deberían sentir en su propia piel quienes lo hacen o practican.

Nene 11 (Escuela privada): Habría que dejarlos solos a ellos para que vean lo que se siente.

Un rasgo que comparten la mayoría de los niños y niñas de ambos ámbitos, es que la opinión de los chicos que hacen bullying es negativa desde un punto de vista moral (saben que está mal hacer bullying), por lo que se aprecia que tienen incorporados valores que rechazan las conductas agresivas o violentas.

Nena 10 (Escuela pública): No me gustaría tener una amiga que trate mal a las personas, si conociera alguien que hace eso trataría de decirle que está haciendo sentir mal a otro chico.

Nena 11 (Escuela privada): Por ahí al chico que hace bullying también le pegan en la casa, igual está mal hacérselo a otros.

Nene 10 (Escuela pública): Opino que al que hace bullying tienen que sacarlo del colegio, y que los amigos le tienen que decir que eso está mal.

Nene 10 (Escuela privada): Está muy mal, que son malos.

- Grado de afectación (de quien lo sufre y quien lo hace)

Se preguntó a continuación si creían que el bullying es un problema que afecta mucho a los niños, y a quienes lo hacen, obteniéndose respuestas donde la mayoría focalizó su respuesta en la afectación a la víctima, predominando entre estos claramente los niños de la escuela privada. Asimismo, se mantuvo en las respuestas de los niños de una y otra escuela la notoria diferencia en cuanto al carácter explicativo de las respuestas de los alumnos de la escuela pública, y las sentencias más breves y descriptivas de los niños de la privada:

Nena 11 (Escuela pública): Te debe afectar mucho y te debes sentir muy sola, yo tendría miedo de venir a la escuela, pediría que me cambien a otra.

Nene 10 (Escuela privada): Debe ser feo no tener amigos o venir a la escuela y que nadie te hable.

Nena 10 (Escuela privada): Sí, creo que el que te hagan eso te debe marcar para toda la vida.

Nene 11 (Escuela privada): Yo me sentiría re mal y pediría que me cambien a otro colegio.

Luego, hubo dos niños que se posicionaron tanto en el lugar de la víctima como del victimario, ambos de la escuela pública, dando pie la última respuesta a una contestación de un compañero que por sus argumentos se acerca al discurso de un adulto, pues incluso llega a plantear que no es recomendable echar de la escuela al niño agresor, y que se debería hablar con su familia, asumiendo el rol de director o psicólogo. En este sentido, si bien los niños estaban preparados para la entrevista, en el caso de los chicos de la escuela pública sorprendió lo bien que se expresaron, aunque con los errores propios de la edad:

> *Nene 10 (Escuela pública): A los que lo hacen no sé, porque si no, no lo harían, y que te hagan bullying y que nadie te quiera te debe hacer sentir mal, muy solo, no me gustaría.*
>
> *Nena 10 (Escuela pública): Y para llegar a pensar en no querer vivir más tiene que ser algo terrible, y el que lo hace no sé, creo que es malo.*
>
> *Nene 11 (Escuela pública): Por ahí el que lo hace también es alguien que se siente solo y es como una forma de sentir que tiene poder, creo que no es buena idea echarlo de la escuela sino que por ahí es mejor hablar y ver cómo es su familia. Y de la persona que le hacen bullying sí, hasta escuché casos en la tele de que se pueden matar o matar a sus compañeros porque quedó mal de la cabeza, puede ser peligroso. Debe ser horrible.*

Finalmente, sólo un niño se posicionó exclusivamente desde la perspectiva del victimario, en este caso para postular que suele ocurrir que sólo con el transcurso del tiempo se puede dar cuenta del mal cometido, estableciendo nuevamente un posicionamiento moral adverso al bullying.

Nena 11 (Escuela privada): Los que lo hacen por ahí se arrepienten cuando son grandes y entienden más el mal que le hicieron a otro.

- Hechos de violencia en el aula y/o el recreo

Al preguntar a los niños si vieron o advirtieron hechos de violencia en las aulas y/o los recreos, la mayoría hizo alusión a casos o escenas concretas que revelan que en ambas instituciones se da el bullying, en contraposición a lo planteado por las docentes y directoras, a quienes les costaba reconocerlo o admitirlo abiertamente, afirmando que se encuentran alertas y con adecuados mecanismos preventivos y de intervención ante su surgimiento. De acuerdo con el relato de los niños, y el modo habitual en que reafirman lo sostenido por sus compañeros, se tomó conocimiento de que en ambas escuela hubo casos de víctimas de bullying que debieron abandonar la institución, peleas y actos de acoso que culminan a los golpes, y el accionar típico de los agresores que se manejan en grupo, detectándose también idénticas motivaciones para el verdugueo, que puede asumirse como una discriminación ofensiva con la que se victimiza permanentemente a alguien, como ser gordo o no tener un buen rendimiento académico. Un rasgo que se observa en las respuestas de los niños de la escuela pública, es la soledad en la que se hallan las víctimas de bullying:

Nene 11 (Escuela pública): Vimos sí, a un compañero que lee un poco lento, algunos le gritaban burro y le pegaban, se burlaban todo el tiempo, la profesora lo retaba, pero muchas veces nadie le decía nada a los que peleaban. Le pegaban tanto que lo tuvieron que pasar a la tarde.

Nena 11 (Escuela pública): Sí, al que le pegaban lo esperaban afuera del colegio, y el chico no decía nada

ni se defendía, una vez lo defendió un hermano más grande, pero igual lo seguían molestando mucho y ya este año no vino más.

Nena 10 (Escuela pública): En mi grado hay una nena que es gorda y todos le roban la comida y la cargan, ella no dice nada, pero yo creo que debe ser feo que te digan eso, yo no le digo nada, pero ella no es amiga de nadie y se sienta sola.

Nene 10 (Escuela pública): Sí, yo voy con ella también, tampoco le grito nada, pero el grupo que se sienta atrás le tiran papeles y le empujan la silla. Y en el recreo sale siempre sola o a veces se queda en el salón.

Las respuestas de los niños de la escuela privada también dan cuenta de situaciones típicas de bullying, aunque sustentadas en otras motivaciones, como el actuar en patota para robar viandas o la descalificación negativa de la víctima.

Nena 11(Escuela privada): Había una chica que siempre lloraba, porque el otro grupo siempre le decía cosas que a ella no le gustaba, ella antes iba a mi casa, todos la cargaban porque tenía una casa grande y linda, se cambió de colegio este año porque nadie le hablaba.

Nene 11 (Escuela privada): Si se peleó con todas las amigas y la cambiaron de escuela. Ella es medio mala, sobradora.

Nena 10 (Escuela privada): En la calle yo vi a la salida, que dos chicas se empezaron a decir de todo y a tirarse de los pelos y le pegaron entre dos a una.

Nene 10 (Escuela privada): Yo sí, en el recreo hay un grupo del otro 6to que siempre roba las meriendas y si no se la das te pegan re fuerte.

Al preguntar a los niños si alguna vez sintieron que no pertenecían a un grupo la totalidad respondió negativamente, y en general los que contestaron no perciben que los excluyan o discriminen. Asimismo, todos sostienen que se encuentran bien adaptados al grupo y que está mal excluir y/o discriminar a alguien.

La observación que tuvo lugar en el recreo, coincide con los hechos que describen los niños del colegio privado.

Comenzando con la observación del colegio público, el recreo que se estuvo presente duro aproximadamente 15 minutos, el colegio cuenta con un gran patio, mitad abierto y mitad techado, se encontraban presentes 4 docentes, y dos preceptoras, distribuidas en distintas áreas del lugar, a los niños no se les permitía correr, solo se observó a los niños de los cursos de 5to y 6to grado, no se registraron hechos de violencia, los niños se encontraban divididos en grupos, un grupo de niñas jugaba con un elástico a un clásico juego, otros niños jugaban en un rincón con figuritas, las docentes registraron durante todo el tiempo, hasta que el timbre sonó y cada grupo regreso a su aula.

En el recreo de la institución privada, el tiempo de observación coincide a 15 minutos, el patio de la institución es grande y cuenta con un salón buffet, donde los niños pueden comprar desde sándwich tostados, alfajores, gaseosas, etc. Se encontraban presentes en un área del patio dos docentes, las cuales se encontraban hablando entre sí. Los niños se encontraban divididos en grupos y había casos de niños que estaban solos. Como ya se mencionó anteriormente, se observó un niño que se encontraba comiendo un sándwich tostado, un grupo de niños de 6to grado lo encerró en un área del patio y le saco su comida, las docentes no estaban cerca del lugar, el niño atacado no se resistió y sin decir nada regreso al área de

aulas solo, esta situación coincide con lo dicho por los niños de 10 años, el cual describe en la entrevista una situación similar.

- Cyberbullying

Seguidamente se preguntó a los niños si consideran que son frecuentes las agresiones en redes sociales. De los ocho niños entrevistados, tres no tienen computadora o celular (dos de la escuela pública y uno de la privada), y los restantes cinco corroboraron que efectivamente, el cyberbullying es una modalidad muy frecuente del bullying, y que las agresiones se pueden dar en diferentes redes. Reforzando esta tendencia, quienes no tienen celular o computadora saben y conocen el problema, pues lo han apreciado en el celular y/o computadora de un hermano/a mayor y/o amigo/a. A continuación se exponen las respuestas de quienes sí son usuarios de redes sociales, percibiéndose en el caso de los niños/as descripciones más puntuales y detalladas de cómo se da el cyberbullying, habiendo incluso un sitio que se utiliza exclusivamente para practicar el bullying:

> *Nene 11 (Escuela pública): Sólo algunas indirectas pero no mucho, vi más que nada hay peleas de futbol, pero no tengo Facebook, solo leí el Twitter de mi hermano.*
>
> *Nena 11 (Escuela pública): Yo no tengo Facebook, veo el de mi hermana más grande y ella sí me cuenta que a veces suben fotos de chicas diciéndoles cosas o en Twitter se burlan también.*
>
> *Nena 10 (Escuela privada): Yo tengo Facebook y veo que a veces cargan o suben fotos que saliste mal a propósito para que todos se rían, eso es feo.*

Nena 11 (Escuela privada): En mi curso le sacaron una foto a la profesora de lengua porque se le veía la bombacha y la subieron a Twitter, y a una compañera que es gorda le hicieron una foto con un elefante, vino la madre a la escuela cuando se enteró.

Nene 11 (Escuela privada): Y en Snapchat (red social donde se suben fotos y se autodestruyen a los pocos minutos) eso es lo peor, porque escrachan a todo el mundo y después dicen que no hicieron nada.

- Rol y función de docentes y directora

Por último, en cuanto a las reacciones y actuación de las docentes y la directora ante la detección de un caso de bullying, la mayoría de los niños –tanto en la escuela pública como en la privada-, considera que deberían realizarse más reuniones con los padres y charlas con todos los alumnos, para enfatizar lo malo que es el bullying, y en algunos casos se cuestiona o recrimina que las docentes no hacen lo suficiente, y que dejan pasar algunas situaciones inapropiadas. Con respecto a la directora los niños comparten una visión similar, que además de reunirse con las docentes y los padres, tratando de instaurar una cultura de diálogo y paz, podrían hacer mayores esfuerzos para evitar que sucedan hechos violentos o se desarrollen casos de bullying, estando más alertas y controlando la conducta de los niños/as. En otros términos, los niños advierten que la responsabilidad principal es de los mayores, y que ellos son quienes deben prevenir y evitar situaciones de bullying en la escuela.

Capítulo 4
Discusión y Conclusiones

4.1 Discusión y conclusiones

El principal objetivo de esta investigación fue conocer el marco de regulación, políticas y decisiones institucionales ante casos de bullying con las que cuentan dos instituciones de la ciudad de Zárate, Provincia de Buenos Aires. Se seleccionaron dos establecimientos, uno de gestión estatal y otro de gestión privada, con el fin de comparar las formas de abordaje de la problemática. La hipótesis planteada al comienzo de la investigación sustenta que la gestión privada se encontraba más comprometida en el manejo institucional del bullying, ya que podía contar con mayores recursos, principalmente económicos, para capacitar a sus docentes. Luego de un trabajo exhaustivo realizado en cada institución, puede decirse que la hipótesis planteada ha sido refutada, ya que el análisis de las entrevistas y las observaciones así lo demuestran.

Es decir que a diferencia de lo postulado por la hipótesis, la institución pública analizada se encuentra mejor preparada en gestión para abordar la problemática del bullying con respecto a la privada. Esto podría deberse a que los directivos de la institución pública mencionada contaban con un análisis minucioso de cada uno de los alumnos de la escuela y sus respectivas conflictivas. Surge así la posibilidad de un abordaje más eficiente basado en un diagnóstico preventivo y una posterior intervención anclada en el diálogo áulico con los alumnos, mediante la cual se los estimulaba a que se expresen libremente si durante el transcurso de la semana habían padecido un conflicto de violencia verbal o física, en el caso afirmativo se trabajaba el mismo en una reunión grupal con el gabinete psicológico. Este tipo de intervenciones posibilitan un trabajo eficiente para combatir el bullying, tal como plantea Ortega et al. (2003) quien sostiene que para que una intervención sea eficiente debe ser sobre todo democrática y para ello es necesario la elaboración de normas explícitas y claras, un modelo disciplinar transparente, prohibiciones claras y la estimulación de la libertad de expresión y solidaridad entre pares. La ausencia de una intervención específica preventiva por parte del nivel directivo y la carencia de un modelo democrático como el antes mencionado, podrían

ser los factores que expliquen las disimilitudes en la gestión entre ambos tipos de institución.

En cuanto a la capacitación brindada a los docentes, las variaciones entre un tipo de institución y la otra oscilan principalmente en el hecho de que en la pública los profesores realizaban por su propia cuenta capacitaciones adicionales a las requeridas por el Ministerio, mientras que en el caso de las privadas sólo se limitaban a seguir los lineamientos planteados en los protocolos ministeriales. En añadidura a ello, cabe mencionar que en el primer tipo de institución, los profesionales realizaban reuniones interdisciplinarias mensuales para compartir experiencias y elaborar ejes de intervención contra el bullying de manera conjunta, mientras que en la institución privada ello no ocurría. Las razones de estas diferencias observadas podrían tener que ver con el tipo de cultura organizacional propia de una escuela y otra. Al respecto Carretero (2002) afirma que cada institución cuenta con una cultura diferente para ver y solucionar los problemas que se presenten en lo cotidiano, en este sentido, la problemática del bullying será enfrentada de distinta manera dependiendo de cómo se posicione cada institución. Bringiotti (2008), con un mismo enfoque aporta que, si bien los problemas generalmente son similares entre distintas instituciones, cada una actuará dependiendo de su identidad. Agrega que un abordaje interdisciplinario, donde cada profesional aporte su diferente perspectiva (directivos, personal docente, gabinete psicológico, etc.), podría ser la forma más eficiente para abordar el complejo tema del bullying. De acuerdo al análisis efectuado, coincide con el actuar de la institución pública, sus reuniones mensuales y las capacitaciones tomadas por los docentes en conjunto con los directivos, logran que la comunicación entre profesionales sea más dinámica y la forma de actuar ante la problemática más eficiente.

Finalmente, en lo que atañe al tema de la percepción de los estudiantes, cabe referir que el concepto ya estaba bien instaurado en ellos y eran conscientes en cuanto a sus implicancias y perjuicios, independientemente del tipo de institución. Si bien los entrevistados no fueron víctimas de bullying, sí

fueron testigos del padecimiento entre pares que en muchos de los casos debieron desertar del establecimiento o cambiarse de turno. A modo de testimonio, cabe citar las palabras de una Niña de 11 años de la institución privada, quien planteaba *"Había una chica que siempre lloraba, porque el otro grupo le decía cosas que a ella no le gustaban, ella antes iba a mi casa, todos la cargaban porque tenía una casa grande y linda, se cambió de colegio este año porque nadie le hablaba"* (pág. 76). Por otra parte, un niño de la institución pública relataba un hecho donde también un compañero fue víctima de bullying, *"A un compañero que lee un poco lento le gritaban burro y le pegaban, muchas veces nadie le decía nada a los que lo peleaban. Le pegaban tanto que lo tuvieron que pasar a la tarde"* (pág. 76). En los relatos de los alumnos de ambas instituciones, resalta la falta de intervención de los directivos, si bien es cierto que las autoridades de esta escuela pública demostró estar mejor preparada para enfrentar la problemática. Más allá de ello, considero que todavía debe perfeccionar su manera de interceder ante la situación, ya que el cambiar de turno a un alumno no soluciona el problema, sino que representa solo una solución a corto plazo. Lo mismo significará implementar como solución la expulsión del agresor. Meyer (1995) afirma que castigar al alumno sin una idea que involucre al resto de los niños, puede atraer más violencia junto con deserción escolar.

Como consideración final, infiero que sería interesante en futuras investigaciones indagar acerca de qué ocurre en otras instituciones públicas y privadas, ya que la problemática del bullying es hoy un fenómeno social que se vive, como bien demuestra esta investigación, desde los primeros años de la edad escolar. Las instituciones deben ser el refugio de todos los niños, y las mismas deben incorporar la problemática como algo cotidiano, ya que ocurre sin diferir en la clase social. El bullying es un fenómeno que puede afectar a todos los sujetos, por lo que la comunidad educativa debe reforzar sus herramientas de intervención para proteger a los niños.

Bibliografía

Abufhele, M. (2008). *Violencia escolar II: estrategias de intervención y prevención.* Disponible en

http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Reuniones/RCPsiquiatria/3/2378 (fecha de consulta: 06/07/15).

Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Lumen.

Barri F. (2010). S.O.S Bullying. Prevenir el acoso escolar y mejorar la convivencia. Ed. Wolters Kluwer Educación.

Basile, H. (2001). *Violencia Escolar*. Revista Concepto. Año 76. Nº1. Boletín de la Universidad del Museo Social Argentino.

Batista Diaz et al., (2010) *Bullying, niños contra niños*. Reporte de seminario para optar al Título de Educadora de Párvulos y Básica Inicial, Universidad de Chile, Santiago de Chile.

Bauman, S. & Del Río, A. (2006). *Preservice teachers' responses to bullying scenarios: Comparing physical, verbal, and relational bullying*. Journal of Educational Psychology, 98, pp. 219-231.

Bogdan, R. y Taylor, S. (1986). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Paidós Studio, Barcelona.

Bringiotti, M. (2008). *La violencia cotidiana en el ámbito escolar: Algunas propuestas visibles e intervención.* Buenos Aires: Lugar.

Burguet, M. (1999). *El educador como gestor de conflictos*. Desclée de Brouwer, Bilbao.

Campo, A.; Fernández, A. y Grisaleña, J. (2005). *La convivencia en los centros de secundaria: un estudio de casos*. Revista Iberoamericana de Educación Nº38, pp. 47-71.

Casamayor, G. (1998). *Tipología de conflictos.* En G. Casamayor (Coord.) y otros: ”*Cómo dar respuesta a los conflictos.”* Grao, Barcelona.

Corsi, J. (1997). *Violencia Familiar: Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*. Paidós, Buenos Aires.

De Carli, S. et al (1999). *De la familia a la escuela: Infancia, socialización y subjetividad.* Ed. Santillana, Buenos Aires.

Durkheim, E. (1976). *La educación: su naturaleza y su función*. En *Educación como socialización.* Ediciones Sígueme, Salamanca.

Del Río Pérez, J.; Bringue Sala, X.; Sádaba Chalezquer, C. y González González, D. (2009). *Cyberbulling: un análisis comparativo en estudiantes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela*. Disponible http://dspace.si.unav.es/dspace/bitstream/10171/17800/1/articulo-cyberbullying.pdf (fecha de consulta: 24/09/13).

Etxeberría, E.; Esteve, J.M. y Jordán, J.A. (2001). *La escuela v la crisis social.* En P. Ortega (Coord.): “*Conflicto, violencia y educación.”* Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Cajamurcia, Murcia.

Fernández García, I. (2001). *Guía para la convivencia en el aula*. Bilbao: CISS-Praxis.

García, F. (1994). *Evaluación de la socialización familiar*. En Musitu, J. y Allad, D. (Eds.): “Psicosociología de la familia”. Albatros, Valencia.

Gibaja, R. (2000). *La descripción densa, una alternativa en investigación educacional*. Disponible en http://www.unrc.edu.ar/publicar/cde/05/Gibaja.htm (fecha de consulta: 30/08/15).

Guber, R. (1991). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Buenos Aires, Paidós.

Hernández Prados, M.A. y López Lorca, H. (2006). *Análisis del enfoque actual de la cooperación padres y escuela*. Aula Abierta, 87, pp.3-26.

Hernández Sampieri, R. et al. (1998). *Metodología de la investigación*. México DF: Mc-Graw-Hill Interamericana.

INADI (2010). *Discriminación en Internet. Redes sociales*. En http://www.inadi.gob.ar/wp-content/uploads/2010/05/INFORMES_INADI_SOBRE_ACOSO_EN_INTERNET.pdf (fecha de consulta: 06/07/12).

Morales, M. et al. (2014). *El papel del mediador de la capacitación docente en el manejo de la violencia escolar sobre el bienestar social de profesores*. Terapia Psicológica, vol. 32, N°3, 217-226.

Ministerio de Educación (2014) *Guía Federal de Orientaciones: Para la intervención educativa en situaciones complejas relacionadas con la vida escolar. Modulo I y II*. Disponibles en http://portal.educacion.gov.ar/files/2014/05/1guia_interior.pdf http://portal.educacion.gov.ar/files/2014/05/2-Gui%CC%81a-web-interior-FINAL-u%CC%81ltima-FINAL-correccio%CC%81n.pdf (fecha de consulta: 17/02/2016).

Ministerio de Educación (2014). *Guía de Orientación Educativa. Bullying- Acoso entre pares.* Disponible en: file:///C:/Windows/system32/config/systemprofile/Downloads/bullying.pdf (Fecha de consulta: 04/06/16).

Noel, G. (2006). *Una aproximación etnográfica a la cotidianeidad, el conflicto y la violencia en escuelas de barrios populares*. En AA.VV.: "Miradas Interdisciplinarias sobre la Violencia en las Escuelas" Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación, Buenos Aires.

Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata.

Olweus, D. (2003). *A profile of bullying at school*. Educational Leardership. Vol. 60, Nº6, p. 223.

Ortega, P.; Minues, R. y Saura, P. (2003). *Conflicto en las aulas. Propuestas educativas*. Barcelona, Ariel.

Pantoja Vallejo, A. (2005). *La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención*. Disponible en http://www4.ujaen.es/~apantoja/mis_libros/gestion_confli_05.pdf (fecha de consulta: 06/07/15).

Pla, M. (1999). *El rigor en la investigación cualitativa*. Madrid: Aten Primaria.

Slavin, R. (1999). *Aprendizaje cooperativo. Teoría, investigación y práctica*. Ed. Aique, Buenos Aires.

Sánchez Arjona, S. (2011). Estrategias para hacer frente al fenómeno bullying. *Innovación y experiencias, 41,* 1-15.

Sileoni, A & Ibarra, T. (2014). *Resolución CFE N°226/14.* Disponible en: http://www.me.gov.ar/consejo/resoluciones/res14/226-14.pdf

UNESCO (2009). *Poner fin a la violencia en la escuela: Guía para los docentes*. Disponible en http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001841/184162s.pdf (fecha de consulta: 09/10/13).

UNICEF (2013). *UNICEF y el Ministerio de Educación presentan una campaña para erradicar el acoso escolar.* Disponible en: http://www.unicef.org/argentina/spanish/media_25904.htm (fecha de consulta: 04/06/16)

UNICEF, FLACSO (2011). *Clima, Conflictos y Violencia en la escuela.* Elena Duro. Argentina.

Vaello Orts, J. (2013). *La ESE: un antídoto contra los conflictos*. Disponible en http://www.uv.es/moaroig/MATERIALCOMPLEMENTARIO/Un%20antidoto%20contra%20los%20conflictos.pdf (fecha de consulta: 06/07/15).

Vázquez, G. (2001). *El conflicto y la escuela en un mundo globalizado.* Addenda presentada al XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Disponible en http://www.ucm.es/info/site/ (fecha de consulta: 06/07/15).

Voors, W. (2005). *Bullying: el acoso escolar*. Madrid: Oniro

Voors, W. (2006). *Bullying: el acoso escolar*. Paidós, Barcelona.

Ybarra, M. y Mitchell, K. (2004). *Youth engaging in online harassment: Associations with caregiverchild relationships, Internet use, and personal characteristics*. Journal of Adolescence. Vol. 2, Nº3, pp. 319-336.

Anexos

Entrevistas

Entrevista a directoras

-¿Existen comportamientos agresivos entre alumnos durante las clases?

-¿Ha detectado casos de Bullying en la institución?

-¿Algún alumno excluido del grupo

-¿Cuál sería para ustedes ante una situación conflictiva la primer medida de intervención que se toma?

-¿Los docentes que problemas observan habitualmente dentro del aula?

-¿Los docentes tienen capacitaciones específicas para tratar el tema de Bullying y violencia escolar?

-¿Qué opina sobre esta problemática?

Entrevista a docentes

-¿Existen comportamientos agresivos entre alumnos durante las clases?

-¿Ha detectado casos de Bullying en la institución?

-¿Algún alumno excluido del grupo?

-¿Cuál sería para ustedes ante una situación conflictiva la primer medida de intervención que se toma?

-¿Los docentes que problemas observan habitualmente dentro del aula?

-¿Los docentes tienen capacitaciones específicas para tratar el tema de Bullying y violencia escolar?

-¿Qué opina sobre esta problemática?

Entrevista alumnos de 5to y 6to grado

¿Qué piensan ustedes que es el Bullying?

¿Qué opinan de los niños que hacen Bullying?

¿Creen que es algo que te afecta mucho? ¿O que afecta a los que lo hacen?

¿Si les pasara, como lidiarían con ello?

¿Han presenciado algún hecho de violencia dentro del aula o en los recreos?

¿Alguna vez les paso de sentir que no pertenecían a un grupo?

¿Y de sentir que alguien no merece estar en su grupo de amigos y despreciarlo?

¿Son frecuentes las agresiones en las redes sociales?

¿Qué piensan que el docente debe hacer ante un caso de agresión ya sea física o verbal dentro del aula?

¿Y los directivos que deberían hacer?