

Luis Berner Romero Sánchez

# Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying



Instituto Latinoamericano de Altos Estudios





Percepción del apoyo  
familiar al afrontar el  
*bullying*



Percepción del apoyo  
familiar al afrontar el  
*bullying*

Luis Berner Romero Sánchez

Queda prohibida la reproducción por cualquier medio físico o digital de toda o un aparte de esta obra sin permiso expreso del Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–.

Publicación sometida a evaluación de pares académicos (*Peer Review Double Blinded*).

Esta publicación está bajo la licencia Creative Commons  
Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN 978-958-8968-60-5

© LUIS BERNER ROMERO SÁNCHEZ, 2017  
© Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–, 2017  
Derechos patrimoniales exclusivos de publicación y distribución de la obra  
Cra. 18 # 39A-46, Teusquillo, Bogotá, Colombia  
PBX: (571) 232-3705, FAX (571) 323 2181  
[www.ilae.edu.co](http://www.ilae.edu.co)

Diseño de carátula y composición: HAROLD RODRÍGUEZ ALBA  
Edición electrónica: Editorial Milla Ltda. (571) 702 1144  
[editorialmilla@telmex.net.co](mailto:editorialmilla@telmex.net.co)

Editado en Colombia  
*Published in Colombia*

## CONTENIDO

RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO PRIMERO	
OBJETO DE ESTUDIO	13
I. Descripción del proyecto	13
II. Objetivos	14
A. Objetivo general	14
B. Objetivos específicos	14
III. Antecedentes del proyecto	15
CAPÍTULO SEGUNDO	
MARCO REFERENCIAL	25
CAPÍTULO TERCERO	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
I. Metodología de la investigación cualitativa	33
II. Tipo de investigación descriptiva	33
III. Estudio exploratorio	34
IV. Diseño metodológico	34
V. Técnicas para la recolección de datos	35
VI. Plan de análisis de datos	37

## Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying

CAPÍTULO CUARTO	
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	39
I. El <i>bullying</i> y adolescencia	39
A. Casos de <i>bullying</i>	44
B. Percepción de las relaciones	46
C. Cómo solucionan sus diferencias	47
D. Percepciones del apoyo familiar	49
II. Escuela, familia y contexto	57
A. Escuela y su contexto	57
B. Escuela y familia	59
III. El <i>bullying</i> y la escuela	62
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS	79

## RESUMEN

La presente es una investigación dentro del estudio de casos de tipo exploratoria, que tuvo como propósito describir la percepción que los adolescentes de los grados 10.º y 11, de la institución educativa “Juan Eugenio Cañavera” (Soledad, Atlántico), tienen acerca del apoyo familiar y su utilidad al momento de afrontar el fenómeno del *bullying*. La investigación partió de una muestra conformada por 12 adolescentes, de 14 a 18 años de edad. Esta investigación es de carácter cualitativa y de tipo descriptiva, que aplicó como técnica de investigación: la observación, la entrevista semiestructurada, los grupos focales y el estudio de documentos y registros. Los resultados de la presente investigación permiten afirmar que los adolescentes tienen una concepción limitada del concepto del *bullying*, que no les permite identificar focos iniciales, sienten la ausencia de la familia y de la escuela en la atención de los casos, sobre todo las víctimas quienes muestran un grado de resentimiento al abandono de la familia y a la ausencia del acompañamiento desde la primera infancia; El 25% de los adolescentes han sido víctimas del *bullying*, el 33% por su condición racial y el 67 % por su apariencia física. La escuela no cuenta con planes ni protocolos estratégicos y organizacionales, que vinculen la familia en la promoción, prevención y atención del *bullying*.

*Palabras clave:* *Bullying*, adolescente, apoyo familiar, percepción, representación social, educación.



## INTRODUCCIÓN

No es fácil determinar un momento exacto de la historia en la que Colombia haya vivido como una nación en paz. Desde la misma presencia colonial nuestra sociedad ha tenido que vivir la violencia militar, religiosa y cultural de una civilización extranjera que se le impuso y desde la cual ha tenido que crear sus propios procesos de independencia en medio de una confusa problemática de identidad, no solo de orden cultural, sino también étnica, política y religiosa.

Colombia es un país marcado por la violencia, su historia se ha visto desarrollada en medio del surgimiento de grupos civiles y militares, algunos al margen de la ley que en diferentes momentos de la historia han sembrado en nuestro país la violencia, el desplazamiento forzado, el secuestro, la extorción, con muchas consecuencias como la inequidad, la pobreza, y la injusticia. Realidades que sufren en mayor grado los campesinos de nuestro país, quienes en la actualidad integran una lista de más de seis millones de desplazados por la violencia, que hoy tratan de sobrevivir en las esferas más pobres de las grandes ciudades del país. El municipio de Soledad, Atlántico es uno de los municipios con más desplazados en el departamento, población que aún no ha sido caracterizada ni atendida de manera oportuna y adecuada por las autoridades oficiales.

La violencia ha permeado nuestra historia y se ha vuelto cultura, la búsqueda de solucionar los asuntos por las vías de hecho se aprendió en medio de una sociedad que vio la ausencia del orden público y de la justicia del estado, sumado a la poca efectividad para garantizar los derechos de los ciudadanos. Lo cierto es que hoy, se vive una cultura de violencia en las distintas instancias de la sociedad y hasta el Ministerio de Educación Nacional se vio en la necesidad de crear una cátedra de la paz.

Hoy nuestras escuelas no se escapan a los focos de violencia, y las nuevas generaciones que nunca han visto un país en paz, no encuentran otra forma de solucionar los conflictos cotidianos. La adolescencia, considerada por la psicología del desarrollo humano como la etapa más traumática, hoy se ve motivada a canalizar todos sus impulsos al acoso o mejor denominado fenómeno del *bullying*. Desde este escenario la escuela y la familia se ven exigidas a construir una cultura para la paz, como parte del imperativo de la educación y de las necesidades que requiere nuestra sociedad, sobre todo en el presente escenario esperanzador de una firma de negociación con las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia –FARC–.

La presente condición hace necesario que la escuela y la familia vinculen esfuerzos por comprender la adolescencia, sus presupuestos, e imaginarios, como elementos esenciales para la creación de estrategias de promoción, prevención y atención del *bullying*, de manera integral.

Desde esta perspectiva la presente investigación crea un acercamiento a los imaginarios familiares que tienen los adolescentes y la importancia que le dan a los valores aprendidos en casa, en la resolución pacífica de los conflictos; pretende comprender las concepciones de apoyo familiar en contextos de violencia y pobreza, desde la perspectiva del adolescente, buscando proporcionar a la institución educativa, una clara lectura de sus estudiantes y padres de familia, desde el contexto social, que permita involucrar a todos los agentes de la comunidad educativa, en los procesos de formación de los estudiantes en pro de una cultura de paz.

La presente investigación proporciona insumos para la identificación de focos iniciales de violencia en la escuela, que permita desarrollar planes estratégicos para la atención, promoción y prevención del *bullying* en pro de una cultura de paz.

## **CAPÍTULO PRIMERO**

### **OBJETO DE ESTUDIO**

#### **I. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

La Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera, se encuentra ubicada en el barrio Villa Soledad, en el municipio de Soledad, Atlántico. Ésta institución es una organización de carácter privado al servicio de la comunidad, que busca impartir procesos educativos a las nuevas generaciones, en contextos de pobreza y violencia. Ésta institución durante 14 años ha venido trabajando de la mano de organizaciones estatales, en el bienestar de la niñez y la juventud. Dichos procesos se han visto impregnados por violencia escolar, también conocido como *bullying*, un fenómeno poco atendido por las instituciones educativas, en el mayor de los casos, por la ineficacia de las estrategias para tratarlo, o por la poca importancia prestada, sobre todo en contextos en donde los lenguajes violentos parecen hacer parte de la vida cotidiana de los estudiantes y de sus familias.

El barrio Villa Soledad es una población que se encuentra en estrato uno, donde las problemáticas sociales más relevantes son la pobreza y la violencia, producida por pandillas, y grupos al margen de la ley, que generan desplazamiento, amenazas de muerte y extorsión, generando una cultura de inseguridad e incertidumbre entre sus habitantes, que viven entre la pobreza y las pocas alternativas de superación y los conflictos a los que se ven evocados por la presencia de estos grupos.

La presente es una investigación dentro del estudio de casos de tipo exploratoria, que tiene como propósito describir la percepción que los adolescentes de los grados 10.º y 11, de la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera del municipio de Soledad, Atlántico, tienen acerca del apoyo familiar y su utilidad al momento de afrontar el fenómeno del *bullying*. La investigación tiene como población a los adolescentes

de la institución educativa en mención y parte de una muestra conformada por 24 adolescentes, entre las edades de 14 a 18 años de edad. Esta investigación es de carácter cualitativa y de tipo descriptiva, que aplicará como técnica para la recolección de datos: la observación, la entrevista semiestructurada, los grupos focales y el estudio de documentos y registros, por lo tanto, la presente investigación está dirigida a la resolución de la siguiente pregunta:

- ¿Cuáles son las percepciones que los adolescentes de los grados 10.º y 11, de la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera de la ciudad de Soledad, Atlántico tienen acerca del apoyo familiar y su utilidad en el momento de afrontar el fenómeno del *bullying*?

## II. OBJETIVOS

### *A. Objetivo general*

Describir las percepciones que los adolescentes de los grados 10.º y 11 de la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera del municipio de Soledad, Atlántico tienen acerca del apoyo familiar y su utilidad en el momento de afrontar el fenómeno del *bullying*.

### *B. Objetivos específicos*

- Describir la comprensión que los adolescentes tienen del *bullying*.
- Conocer las ideas que los adolescentes tienen acerca del apoyo familiar en caso de *bullying*.
- Identificar los niveles de acercamiento que tienen las familias, con los procesos de formación y acompañamiento de sus hijos dentro de la comunidad educativa.
- Analizar los niveles de *bullying* que presentan los adolescentes de la Institución Juan Eugenio Cañavera.

### III. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

Tal y como aparece registrado en el PEI (Proyecto Educativo Institucional) la Institucion Educativa Juan Eugenio Cañavera, es una entidad sin ánimo de lucro, fundada para impartir servicio de educación formal, en los niveles de pre-escolar, básica primaria, secundaria y media vocacional de carácter mixto, ubicado en la carrera 15 n.º 53B-09 del barrio Villas de Soledad, municipio de Soledad, departamento del Atlántico.

Por iniciativa de los socios fundadores de la Fundación Social para la Juventud en Colombia ante la carencia del servicio educativo en el sector, vio la necesidad de asumir urgentemente un compromiso social y educativo, con el sur occidente de Soledad, donde muchos niños y niñas, se encontraban fuera del sistema educativo y seguían llegando grupos de familias desplazadas de diferentes sectores de la Región Caribe. La fundación tomó la iniciativa de crear un espacio para atender a la población necesitada del servicio educativo a partir de una propuesta basada en valores cristianos.

Los integrantes de la fundación tomaron la decisión de crear una institución educativa en el barrio Villas de Soledad con el propósito de atender la necesidad de aquellos niños(as) y jóvenes que estaban por fuera del sistema educativo, ya que la única institución de carácter oficial se encontraba demasiado lejos de sus lugares de residencia, incrementando costos de movilidad, que por razones económicas las familias no podía solventar.

Durante los 14 años de funcionamiento de la institución educativa, nunca se ha realizado una investigación al interior de sus aulas, que aborde la problemática del *bullying*. Las limitaciones económicas de la institución, sumadas a la politización de la educación, hacen que los pocos recursos que el distrito de Soledad, como ente gubernamental, tiene para apoyar estos proyectos educativos, terminen siendo desviados y utilizados para compañías políticas que garanticen la permanencia del poder de algunas familias específicas. Así que la institución educativa, se limita a trabajar con los pocos recursos que tiene, y a generar grandes desgastes en la búsqueda de sostener el proyecto.

Debido a la cultura de violencia en la que se encuentran sumergidos los estudiantes y sus familias, ciertas prácticas violentas se vuelven comunes y aceptadas, haciendo que dentro de la misma comunidad edu-

cativa se tenga que trabajar en procesos de contracultura, no solo con los estudiantes, sino también, con los padres de familia. Gran parte de la planta docente y administrativa, conviven en estos contextos, pues parte de la política de la institución, es incorporar a sus egresados en los procesos de apoyo, sin embargo, se corre el riesgo que con el tiempo, se tolere una cultura que a todos les rodea y se vuelva natural y común un ambiente violento en la resolución de los conflictos.

La Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera, hace un gran esfuerzo por mantener bajo niveles de deserción estudiantil, pues el contexto de pobreza hace que muchas familias prefieran involucrar a sus hijos(as) en labores de trabajo para solventar sus necesidades básicas y en mucho de los casos los jóvenes terminan sumergidos en las drogas, las pandillas y la prostitución; mientras que en otras ocasiones las niñas son violentadas sexualmente por grupos urbanos al margen de la ley. Se ha dado el caso de que algunas niñas han sido violentadas en sus mismas casas, y que alumnos terminen desertando porque se han incorporado a alguna de las pandillas que hacen presencia en el sector.

La comunidad educativa está sumergida, en un contexto social de abandono por el estado, calles sin pavimentar, sectores sin iluminado público y sin presencia permanente de las autoridades, hacen del sector un contexto difícil para educar en la paz y en la cultura del respeto a las diferencias. La educación en contextos como éstos, se dirige a mantener la esperanza en las familias y en sus jóvenes, de una superación social y económica. Éste es uno de los aportes de esta investigación: diagnosticar los niveles de apoyo familiar que los estudiantes tienen en los procesos de formación para la vida, sobre todo, aquellos que permiten cultivar una cultura para la paz.

La agresión entre iguales, especialmente dentro de las instituciones educativas ha sido abordada por los académicos y conceptualizada como “matoneo” o como lo expresó DAN OLWEUS en 1973 el “*bullying*”, sin embargo, los procesos de acompañamiento en la atención y prevención del fenómeno parecen nuevos aún, y solo en unas pocas instituciones de ha tomado en serio la atención, promoción y prevención. Tanto así que las investigaciones hechas al fenómeno a nivel nacional, no llenan las expectativas y los medios de comunicación, nos siguen mostrando con preocupación, el elevado índice de las agresiones físicas.

El fenómeno en cuestión se denomina maltrato entre iguales o *bullying*, y es descrito como una relación de agresión entre iguales, en la que un alumno o alumna está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o grupo de ellos(as) y, además, presenta un desequilibrio de poder o de fuerza entre los sujetos envueltos en la situación (agresor/víctima) (OLWEUS, 1993).

Los aportes teóricos tomados como referentes para la presente investigación, del fenómeno del *bullying*, han sido en su mayoría hechos en Colombia, Chile, Madrid y Venezuela, entre los años 1996 a 2014, en el que los pedagogos y psicólogos han venido trabajando. Ésta es una descripción de algunos aportes importantes a nivel teórico en un orden cronológico que permite observar la tendencia de las investigaciones en sus elementos más relevantes.

C. ORTE y M. MARCH (1996), realizaron un trabajo publicado en la *Revista Inter Universitaria*, donde explican el *bullying* como un fenómeno escolar de maltrato entre pares, abordado desde la perspectiva del desarrollo psicológico e intelectual de los adolescentes y también del proceso de socialización y de inserción social al que las instituciones y la sociedad deben contribuir de una forma importante, dada la transferencia de poder que la familia y la sociedad le está otorgando día a día. Estos autores identifican las formas más comunes de afectación de las víctimas, como mecanismo necesario para un tratamiento desde la psicología.

Para J. LARA (1996) la adolescencia es un periodo de muchos cambios, es el proceso de transformación del niño en adulto. La llegada de la adolescencia significa la eclosión de la capacidad afectiva para sentir y desarrollar emociones que se identifican o tiene relación con el amor. El adolescente puede hacer uso de su autonomía y comenzar a elegir a sus amigos y a las personas que va a querer.

Por otro lado P. HERRERA (1999), se concentra en los agentes protagónicos que produce el fenómeno del *bullying* y resalta la adolescencia como un período crítico sometido a constantes cambios en el desarrollo físico, psíquico y familiar del adolescente, considerando esta etapa de la vida como un momento de riesgo y susceptibilidad a la aparición de síntomas y enfermedades, así como también de alteraciones de la personalidad. Para eso se consideran situaciones concretas de familias disfuncionales que no aclaran reglas y roles sociales, como un caldo de cultivo a la agresión y por lo tanto al *bullying*. Esta perspectiva ha permitido ver el fenómeno desde las realidades psicológicas y afectivas de los sujetos que

participan activamente del fenómeno, recuperando la educación familiar como agente determinante en la prevención y atención del *bullying*.

En ese mismo año D. KRAUSKOPOF (1999), a través de su artículo “El desarrollo psicológico en la adolescencia: Las transformaciones en una época de cambios,” reconoce al igual que P. HERRERA (1999), la adolescencia como una etapa de convulsión y de cambio, en la que se vive el proceso de una “segunda individualización”, es decir, la búsqueda de una identidad que aún no es clara y que conlleva a la exploración. Esta situación se hace crítica en los tiempos actuales, pues los adolescentes son los portadores de los cambios culturales, por lo tanto, los procesos de intelectualidad permiten la vivencia de procesos de adaptación comunitaria, los cuales son exigidos de maneras distintas en la educación.

Por otro lado, J. PALOMERO y M. FERNÁNDEZ (2001) destacaron, desde la perspectiva del psicoanálisis, la enorme importancia de los instintos, haciendo énfasis en que la sexualidad hace parte importante para comprender y entender a estos adolescentes, explicando que la agresividad no es más que una reacción ante la frustración de la satisfacción de la libido. Esta agresividad se presenta como una pulsión autónoma, que puede dirigirse hacia el exterior (destrucción, hostilidad, agresión, violencia), para evitar su autodestrucción, por lo tanto para reducir la agresividad, según ésta perspectiva, sería necesario crear las condiciones socioeconómicas y políticas que permitan que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas, y así poder evitar víctimas del fenómeno del *bullying*.

En la búsqueda de identificar los componentes, agentes y condiciones propias del fenómeno del *bullying* que permitan comprender variables causales o correlacionarles al *bullying*, F. TAMAR (2001) desde la Pontificia Universidad Católica de Chile y a través de su artículo “Maltrato entre escolares (*bullying*): Estrategias de manejo que implementan los profesores al interior del establecimiento escolar”, define el *bullying* como un fenómeno de violencia que trasciende la simple conducta individual y se convierte en un proceso interpersonal porque afecta al menos a dos protagonistas, quien ejerce y quien padece, afectando la convivencia y el clima escolar.

La identificación de factores iniciales puede ser muy útil para la prevención de situaciones que lamentar. A esto se ha referido R. MARTÍNEZ (2001) concluyendo que el fenómeno del *bullying* es una de las principales causas del ausentismo y del fracaso escolar, provocando

en los adolescentes alta ansiedad, estrés, además un aislamiento en las víctimas, que a la vez puede llevar a desarrollar respuestas agresivas, asimismo en casos extremos, llegan a pensar en el suicidio. Concluye además que los comportamientos de agresividad pueden ser estimulados por los programas de televisión que ellos observan, y que una de las tareas en la prevención debe girar en la clasificación y la elección de programas educativos que cultiven una buena actitud hacia el otro y sus diferencias. Comprende además que la violencia se aprende en la misma medida que se aprenden cosas muy positivas para el desarrollo de la vida como los valores, desde los padres, pasando por los profesores y compañeros de clase, son medios contextuales de aprendizaje.

E. FLOURI (2003) (cit. por A. LOREDO, A. PEREA y G. LÓPEZ, 2008) considera que la familia es el núcleo social más importante en el que nace, crece y se desarrolla una persona, donde cada uno de sus integrantes tenga un papel individual y de grupo. El resultado de su estructura y función incide directamente en el comportamiento del individuo para sí mismo y para otros.

M. DÍAZ (2005), a través de su artículo “Por qué se produce la violencia escolar y cómo prevenirla”, publicado en la *Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, valora la escuela y la familia como dos contextos que deben colaborar en el adecuado uso de los medios de comunicación, el conjunto de creencia, valores y de estructura de la sociedades (normas establecidas) de la que forman parte los alumnos, deben ser trabajados como medios de prevención a la violencia escolar, así como tener en cuenta estos factores de alarma: la exclusión social o el sentimiento de exclusión, la ausencia de límites en los adolescentes o la incapacidad para reconocer las normas, la exposición a la violencia a través de los medio de comunicación, la integración en bandas identificadas con la violencia, la facilidad de disponer de armas, y la justificación de la violencia en la sociedad. Su investigación concluye que los alumnos que acosan a sus compañeros refieren a una experiencia negativa del pasado que con algunos amigos que le siguen en su conducta violenta, tienden a abusar de su fuerza, pues suelen ser físicamente más fornidos que los demás; son impulsivos, con escasas habilidades sociales, con baja tolerancia a la frustración, y con dificultad para cumplir normas.

Para J. RIVERO y M. GONZÁLEZ (2005) los adolescentes disfrutan y buscan las situaciones que les hace sentirse competentes. Si estas si-

tuaciones no existen, se las inventan. La violencia juvenil normalmente las vemos entre los adolescentes varones de áreas sociales marginales, pero sorprendentemente también afecta a aquellos que no les falta nada. Estos comportamientos se deben a la necesidad de librarse de un entorno aburrido y sin retos.

En la misma línea M. AGUADA-JALÓN (2005) en un artículo publicado bajo el título “La violencia entre iguales en la adolescencia y su prevención desde la escuela”, afirma que la falta de amigos puede originar el inicio de la victimización, y que esta puede hacer que disminuya aún más la popularidad de quien la sufre y su aislamiento. Ante este tipo de situaciones, la comunidad y la escuela deben dar un paso fundamental para romper la tradicional “conspiración del silencio” que vive la víctima y los espectadores pasivos. La prevención de la violencia requiere intervención de los docentes, en el conjunto de la clase, favoreciendo el tipo de relaciones entre compañeros que inhibe su aparición. Las medidas disciplinarias deben contribuir a generar cambios cognitivos, emocionales y conductuales que permitan que el agresor se ponga en lugar de la víctima, se arrepienta de haber cometido la violencia e intente reparar el daño originado.

Los aportes para afrontar el fenómeno del *bullying* van más allá del compromiso de la escuela y se dirigen al conjunto colectivo, así lo dejan claro E. BARRA, R. CERNA, D. KRAMM y V. VELIZ (2006), a través de su artículo: “Problemas de la salud, estrés, afrontamiento, depresión y apoyo social en adolescentes”. Estos autores aseguran que la adolescencia sería un periodo fundamental con respecto a la salud mental y física, puesto que la forma en la que se lleva a cabo la transición de niñez a la adolescencia y al adulto joven que tendría importantes implicaciones para el desarrollo de las conductas de salud y el inicio de problemas de salud, que pueden llegar a afectar al individuo el resto de su vida. El apoyo familiar puede ser especialmente importante en momentos de estrés, influyendo de modo benéfico tanto en la valoración como en el afrontamiento de las situaciones estresantes.

Según E. LÓPEZ, B. MARTÍNEZ y G. MUSITUOCHOA (2006), en su artículo “La autoestima en adolescentes agresores y víctimas en la escuela: La perspectiva multidimensional” afirman que los adolescentes victimizados suelen presentar más problemas de estrés, ansiedad, depresión, y sentimiento de soledad, por lo que su autoestima emocional puede estar seriamente afectado. Sus aportes ponen la mirada sobre

el trabajo reparador sobre la víctima, y los estados emocionales que alertan sobre la presencia del *bullying*.

F. GÓMEZ, M. LUPIANI, A. BERNALTE, M. MIRET, S. LUPIANI y M. BARRETO (2006) en el artículo titulado “El *bullying* y otras formas de violencia adolescentes”, explican que en el origen de las conductas agresivas siempre existe un conflicto, que se construye recíprocamente entre dos o más partes en que predominan las interacciones antagónicas sobre las competitivas. Así el conflicto es un proceso que se origina en una diferencia de intereses y las conductas agresivas son una forma de resolver esas diferencias de intereses. Desde ésta perspectiva, el énfasis no es el conflicto de intereses, sino los medio en la resolución de las diferencias, aspecto que se debería trabajar desde la familia, la escuela y la sociedad.

Según A. MONTERO (2006) la violencia humana es una conducta compleja, biológicamente sustentada en los correlatos fisiológicos de la agresividad y expresada conductualmente a partir de la interacción de esa agresividad, que forma parte de la esencia filogenético, con factores ontogenéticos de socialización modelados a partir del entorno cultural en que está inscrito el sujeto. En ese sentido, la agresividad podría considerarse un medio que sirve de base a la manifestación de conductas de diverso tipo, adquiridas por medio de procesos de aprendizaje en su sentido amplio. Una de esas conductas adquiridas sería la violencia. Los adolescentes que son violentos en general y que no tengan ningún tipo de trastorno psiquiátrico, toman decisiones agresivas porque disponen de un sistema cognitivo que les permite filtrar la realidad de manera que validen la intención de dañar, siendo condiciones como la autoinculpación las que posibilitan que el sujeto transgreda los límites normativos aceptados y se comporte de forma violenta.

A. TRAUTMANN (2008), en su artículo “Maltrato entre pares o ‘*bullying*’. Una visión actual”, afirma que las víctimas del *bullying* en general, son buenos alumnos, pero las consecuencia de este fenómeno los llevan a presentar ansiedad, depresión, deseo de no ir a clases con ausentismo escolar y deterioro en el rendimiento. Presentan más problemas de salud somática, dos a cuatro veces más que sus pares no victimizados. Si la victimización se prolonga, puede aparecer ideación suicida. Ello es favorecido por el poder en aumento del agresor y el desamparo que siente la víctima, con la creencia de ser merecedora de lo que le ocurre, produciéndose un círculo vicioso, lo que hace que

sea una dinámica difícil de revertir. Por otra parte explica que existen varias manifestaciones del fenómeno *bullying*, este puede ser directo, ya sea físico o verbal, o de gestos no verbales. Puede ser indirecto o relacional (daño a una relación social), mediante la exclusión social, hacer que sea otro el que intimide a la víctima.

M. ALVAREZ, L. LEGA y A. VERNON (2008) consideran que debido a la poca participación de los profesores, profesoras y otras personas adultas (como los padres y las madres) para contrarrestar el problema o apoyar a la víctima, y éste probablemente es un factor que ayuda a que el hostigamiento dure largos períodos de tiempo, en ocasiones años, socavando no sólo la salud emocional de la víctima sino que, en un plano más amplio, violando el derecho fundamental de todo ser humano a verse libre de cualquier tipo de opresión y humillación, que si bien no debería ocurrir en ningún lugar, en el caso del bullying ocurre en el lugar menos esperado ya que después de la familia, el colegio es hoy día el lugar privilegiado para la socialización y el aprendizaje de modelos y valores sociales.

Siguiendo con P. CID, A. DÍAZ, M. PÉREZ, M. TORRUELLA y A. VALDERRAMA (2008), en su artículo, "Agresión y violencia en la escuela como factores de riesgo del aprendizaje escolar", afirman que las conductas de agresión y violencia alteran el ambiente escolar repercutiendo negativamente en el aprendizaje, por lo tanto las interacciones sociales con sus profesores y compañeros son de suma importancia para el desarrollo académico y social del adolescente, las opiniones que recibe de ellos le condicionan positiva o negativamente sobre su vida personal, lo que repercutirá posteriormente en su motivación y rendimiento académico.

La Encuesta Nacional de Salud y Nutrición en el 2006, (cit. por A. LOREDO, A. PEREA y G. LÓPEZ, 2008) mostró que los adolescentes siguen denunciando que sufren de diferentes formas de violencia. Los golpes directos, seguido por conductas consideradas por ellos como maltrato, abuso sexual y otras, son las expresiones más comunes. Cerca del 25% de las víctimas, manifiesta haber sufrido violencia en las escuelas, sin precisar la forma o el perpetrador. De lo anterior debe asumirse que el riesgo de violencia en las escuelas, es una realidad en el mundo.

Para los autores E. CEPEDA, P. PACHECO, L. BARCO y C. PIRAQUIVE (2008), los niveles de indiferencia, agresividad y otras formas de violencia en las escuelas, es un alto porcentaje de estudiantes rechazados y humillados por sus compañeros. El nivel de acoso escolar resultó

independiente del nivel socioeconómico de los estudiantes, pero dependiente del grado escolar que se encuentren. Ya que la escuela es un espacio donde cada día trae más sufrimiento, donde se presentan múltiples situaciones de violencia que generan miedo y afectan la vida de los niños(as).

Para los autores, J. COROZZO, J. BENITES, L. ZAPATA y V. HORNA (2009) el *bullying* es muy común hoy en día en las escuelas, pues existen personas que por sus características personales son elegidos por el agresor y sus cómplices para ejercer contra ellos prácticas repetidas de burlas, humillaciones y golpizas, ante una completa indiferencia de los “buenos” que no actúan en su defensa, principalmente porque no existe una cultura de solidaridad. Por el contrario el modelo que domina el escenario social, está saturado de violencia en la relación e inequidad, como garantía de alcanzar objetos personales, lo que además le otorga el agresor cierto prestigio y reconocimiento social.

URIBE (2010) afirma que el adolescente requiere estar en constante acompañamiento, que se le guíe, con el fin de aprovechar su tiempo libre, sus capacidades de aprendizaje y de fortalecer la toma de decisiones que le servirá en su etapa de adultez; es importante que los docentes, padres estén orientando hacia la reflexión con el fin de crear en ellos un pensamiento reflexivo sobre los comportamientos de la sociedad. Considera que las normas de una sociedad se rigen a través de la contextualización, de la convivencia y de la interacción social que los individuos tengan, desde temprana edad se van interiorizando a lo largo de la infancia, se cuestionan en la adolescencia y se preestablecen en la adultez.

Según los autores E. GÓMEZ, L. OROZCO, F. CAMARGO, J. BERRÍO y L. MEDINA (2012) la violencia se presenta en todos los planteles educativos, pero tiene mayor probabilidad cuando en éstos, falta la supervisión de los docentes y cuando no existen normas claras, por esto es importante disponer de un programa que reduzca las oportunidades de violencia y se refuerce tanto al cuerpo de estudiantes como a padres de familia.

R. SALAZAR (2013) dice que el *bullying* escolar tiene graves consecuencias para la vida profesional y universitaria. Los estudios indican que en Colombia uno de cada cinco estudiantes son víctimas del matoneo en todas sus formas. Las principales causas del *bullying* son la violencia intrafamiliar y el entorno conflictivo; ya que el agresor normalmente es un maltratado que busca desquitarse con los más débiles.



## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **MARCO REFERENCIAL**

EL *bullying* es un concepto teórico incorporado por OLWEUS para definir la situación de acoso e intimidación entre pares, en la que su víctima queda definida en los siguientes términos: un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto de forma repetida y durante un tiempo a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos.

Para OLWEUS (1973), se produce una acción negativa cuando alguien, de forma intencionada, causa un daño, hiera o incomoda a otra persona-básicamente, lo que implica la definición de conducta agresiva. Se pueden cometer acciones negativas de palabras, por ejemplo con amenazas y burlas, tomar el pelo o poner mote. Comete una acción negativa quien golpea, empuja, da una patada, pellizca o impide el paso a otro mediante el contacto físico. También es posible llevar a cabo acciones negativas sin el uso de las palabras y sin el contacto físico, sino, por ejemplo, mediante muecas, gestos obscenos, excluyendo de un grupo a alguien a propósito, negándose a cumplir los deseos de otras personas.

OLWEUS (2004), tenía claro que desde la psicología social se establecía con claridad, que el sentido de la responsabilidad individual de una persona por una acción negativa, como la agresión entre alumnos, puede reducirse considerablemente cuando varias personas participan en ella, haciendo que los individuos reduzcan la capacidad de asumir la responsabilidad por los actos hechos en colectivo.

Para AVILÉS (2003), los aspectos que caracterizan el *bullying* y que se han venido señalando a lo largo de las investigaciones son: primero, que existe una víctima (indefensa) atacada por un abusón o grupo de matones, segundo, que existe una desigualdad de poder “desequilibrio de fuerzas” entre el más fuerte y el más débil, por lo tanto, no hay equi-

librio en cuando a posibilidades de defensa, ni equilibrio físico, social o psicológico. Esta desigualdad de fuerzas establecen una serie de roles entre los agentes que interactúan en la trama de relaciones, mediada por el poder que unos establecen sobre otros, de modo que el víctima-rio, establece un poder superior sobre la víctima, ya sea por su fuerza física o psicológica, que en algunos casos surge del apoyo del grupo. Así mismo se encontraran observadores, que pueden no hacer parte de la agresión pero que se constituyen parte importante del escenario de conflicto, que pueden actuar en defensa de la víctima o no.

Los estudios para la comprensión y el acompañamiento de pares involucrados en el *bullying*, consideran que la familia y sus dinámicas, pueden explicar de cierta manera estados de agresividad o de victimización de los adolescentes, que aparecen involucrados en conflictos repetitivos, tal consideración pone sobre el escenario a la familia como un núcleo primario fundamental para el acompañamiento y la comprensión de los conflictos, desde la víctima y el víctima-rio.

Para COLEMAN y HENDRY (2003), ni el niño ni la familia son una entidad estática. Cada uno crece, se desarrolla y cambia y, lo que es más importante, influye en el otro en todo momento. La maduración del joven produce cambios en la familia, pero las alteraciones en el comportamiento de los padres y el funcionamiento familiar, al mismo tiempo, tienen efectos sobre el desarrollo del adolescente. Así que desde esta perspectiva, los conflictos entre pares que tienen lugar entre adolescentes, dentro de la escuela, debe ser estudiada en relación, no sólo con los estados emocionales del desarrollo humano, sino también de la familia y sus dinámicas internas.

Pero generalmente el hombre no está destinado a permanecer en la infancia. Sale de ella al tiempo prescrito por la naturaleza, y este momento de crisis, aunque bien corto, tiene influencias muy largas. Así como el bramido del mar precede de lejos a la tempestad, así esta tempestuosa revolución se anuncia por el murmullo de las nacientes pasiones. Una sorda fermentación avisa de que el peligro se acerca. Mudanza en el genio, frecuentes enfados, una continua agitación de ánimo, hacen casi indisciplinable al niño: se hace sordo a la voz a que antes era dócil; es un león con la calentura. A los signos morales de un genio que se altera se unen mudanzas sensibles en su figura. Se desenvuelve su fisonomía, y se imprime en ella un carácter: el vello suave que crece bajo sus mejillas pardea y toma consistencia: muda su voz, o más bien la pierde: no es niño ni hombre, y no puede tomar el tono de ninguno de los dos (ROUSSEAU, 1824, p. 213).

Para CONSUEGRA (2004), la adolescencia es la etapa de transición en el desarrollo que se da entre la niñez y la adultez, caracterizada por cambios biológicos y psicológicos. Según CONSUEGRA (2004), los principales cambios físicos que se producen son un rápido aumento de estatura y peso, cambios en las proporciones y la forma corporales (debido a la maduración de los órganos reproductivos y al desarrollo de las características sexuales primarias y secundarias) y el logro de la madurez sexual. Los cambios psicológicos más importantes son los signos de autonomía (manteniendo sin embargo los lazos que los unen a sus padres y familiares), distanciamiento de adultos que hasta ahora influían de manera importante en su vida, excesiva preocupación por la apariencia física, egocentrismo, búsqueda de identificación con sus grupo de pares, rebeldía entre otras cosas.

Se considera que la adolescencia tiene su comienzo en la pubertad, aproximadamente a los 12 años. De acuerdo con la teoría de las etapas cognitivas de PIAGET, los adolescentes se encuentran en la etapa de las operaciones formales, caracterizada porque la persona puede pensar en términos abstractos, lidiar con situaciones hipotéticas y pensar en una diversidad de posibilidades (CONSUEGRA, 2004, p. 6).

Según CONSUEGRA (2004), la teoría psicosocial de ERIKSON, consideró como metas básicas del desarrollo en la adolescencia dos aspectos: 1) Mantener las defensas yoicas frente a la intensidad instintiva creciente, pero investida ahora de un aparato genital maduro y un poderoso sistema muscular, y 2) Aprender a consolidar los logros relativamente libres de conflicto y resintetizar la identificaciones infantiles de una manera única, pero en concordancia con las leyes sociales (CONSUEGRA, 2004, p. 6).

DELGADO (2009), afirma que la teoría del desarrollo psicosocial de ERIKSON, enmarca los estudios sobre la adolescencia desde la idea de la búsqueda de identidad. Reconociendo que el adolescente se enfrenta a cambios físicos y nuevas demandas sociales que le harán dudar de su identidad, "crisis de identidad".

Para DELGADO (2009), los cambios físicos, cognitivos y sociales que suponen la transición a la adolescencia derivan, necesariamente, en cambios tanto en el auto concepto, como en la autoestima de los chicos y chicas que transitan por esta etapa evolutiva.

Tras los rápidos cambios puberales, el aspecto físico va a ocupar un lugar central en el contenido del autoconcepto. No es de extrañar, ya que estos cambios físicos se van a convertir en una de las preocupaciones centrales de los adolescentes, llegando a influir de forma importante en la autoestima (DELGADO, 2009, p. 120).

Para LILA, VAN AKEN, MUSÍTU y BUELGA (2006), la familia es un contexto fundamental en el desarrollo de las personas, y esto no cambia en la etapa adolescente. Muy al contrario, es un entorno básico para superar tareas del desarrollo características de la adolescencia, tales como la formación de la identidad, la adquisición de autonomía o el ajuste psicosocial del adolescente.

Para EGUILUZ (2003), la familia es un grupo social con una historia compartida de interacciones; es un sistema compuesto por personas de diferente edad, sexo y características que, por lo general, comparte el mismo techo. SÁNCHEZ (1980), considera a la familia como la unidad fundamental de la sociedad, el grupo social que conserva nexos de parentescos entre sus miembros, tanto de tipo legal como consanguíneo y que se constituye por individuos de generaciones distintas.

Según MINUCHIN (2004) la familia es una unidad social que enfrenta una serie de tareas de desarrollo, éstas difieren de acuerdo con los parámetros de las diferencias culturales, pero poseen raíces universales.

La estructura familiar es el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia. Una familia es un sistema que opera a través de pautas transaccionales. Las transacciones repetidas establecen pautas acerca de qué manera, cuándo y con quién relacionarse, y estas pautas apuntalan el sistema (MINUCHIN, 2004, p. 86).

Ha sido dentro de la psicología donde se han dado los mayores avances frente al concepto de la percepción como el conjunto de ideas que los individuos construimos a partir de nuestras experiencias y que se convierten en creencias, que fundamentan el comportamiento y constituyen el prejuicio inicial con el que nos acercamos a un nuevo hecho. La psicología de la percepción, busca comprender la manera en que los individuos ven el mundo y sus cualidades, a partir de las cuales se justifica un comportamiento.

En términos generales, la labor de la percepción consiste en un intento de agrupación de la información circundante dentro de unidades simples que le permitan a la conciencia adquirir noción de objeto y con ello afinar su capacidad abstracta. La percepción es entendida como un permanente acto de conceptualización. Los eventos del mundo externo son organizados a través de juicios categoriales que se encargan de encontrar una cualidad que represente de la mejor manera posible a los objetos (G. OVIEDO, 2004, p. 92).

Los estudios acerca de la percepción social y las representaciones colectivas, han sido de gran aporte para la comprensión de los comportamientos sociales y colectivos de los individuos, dichas categorías han encontrado su fuerza bajo los presupuestos de que los individuos, no solo construyen una realidad imaginaria, sino que se sustentan en ella para justificar sus acciones y comportamientos en el ámbito de la colectividad cultural, estas representaciones sociales funcionan como una conciencia colectiva que se construye con el símbolo y que condiciona al mismo tiempo las maneras de comprender el mundo de una colectividad.

MOSCOVICI (1979), define la representación social como una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. Para MOSCOVICI, la representación es un *corpus* organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, y liberan los poderes de su imaginación.

Para VASILACHIS (1997), las representaciones sociales son construcciones simbólicas, individuales o colectivas, a las que los sujetos apelan o crean para interpretar el mundo, para reflexionar sobre su propia situación y la de los demás y para determinar el alcance y la posibilidad de su acción histórica.

ROMERO (2004), define las representaciones sociales como construcciones realizadas por los sujetos en el marco de un contexto social, configurando una manera de interpretar y de pensar la realidad cotidiana, perteneciendo ésta a una actividad mental desplegada por los individuos, constituyendo una relación entre el mundo y el sujeto. Para ROMERO (2004), su carácter individual, resulta en ellas innegable la influencia y determinación social, ya que el sujeto reproduce las características fundamentales de la estructura social en la que vive, adquiriendo estas representaciones el carácter colectivo de una ideología.

El concepto de las representaciones sociales, ha sido de gran apoyo en la comprensión de una conciencia colectiva viva, y en continua transformación de la sociedad y de la cultura, que debe ser considerada de gran importancia en los procesos de la educación de las nuevas generaciones. Comprender las representaciones mentales de nuestras generaciones presentes, e incidir en las representaciones sociales de nuestra futura sociedad, debe ser un imperativo del quehacer de la educación. Sin embargo, el propósito mismo de la educación en nuestros estados y en el mundo, parecen tener diferentes propósitos o miradas.

Para DURKHEIM (1915), la educación es la acción ejercida por las generaciones adultas sobre aquellas que no han alcanzado todavía el grado de madurez necesario para la vida social. Tiene por objeto el suscitar y desarrollar en el niño un cierto número de estados físicos, intelectuales y morales que exigen de él tanto la sociedad política en su conjunto como el medio ambiente específico al que está especialmente destinado. Para DURKHEIM, no existe pueblo alguno donde no haya un cierto número de ideas, de sentimientos y de prácticas que la educación deba inculcar indistintamente a todos los niños(as), independientemente de la categoría social a la que pertenezcan.

La educación tiene pues una responsabilidad particular que ejercer en la edificación de un mundo más solidario, y la comisión estima que las políticas educativas deben traducirla resueltamente. En cierta forma, debe contribuir al nacimiento de un nuevo humanismo, con un componente ético esencial y amplio lugar para el conocimiento y para el respeto de las culturas y los valores espirituales de las diferentes civilizaciones, contrapeso necesario a una mundialización percibida sólo en sus aspectos económicos o técnicos. El sentimiento de compartir valores y un destino comunes constituye en definitiva el fundamento de cualquier proyecto de cooperación internacional (J. DELORS, 1996).

Para DELORS (1996) en todo el mundo, la educación, en sus distintas formas, tiene por cometido establecer entre los individuos vínculos sociales procedentes de referencias comunes. Los medios empleados varían según la diversidad de las culturas y las circunstancias pero, en todos los casos, la finalidad principal de la educación es el pleno desarrollo del ser humano en su dimensión social. Se define como vehículo de las culturas y los valores, como construcción de un espacio de socialización y como crisol de un proyecto común.

El descubrimiento del otro pasa forzosamente por el conocimiento de uno mismo; por consiguiente, para desarrollar en el niño y el adolescente una visión cabal del mundo, la educación, tanto si la imparte la familia como si la imparte la comunidad o la escuela, primero debe hacerle descubrir quién es. Sólo entonces podrá realmente ponerse en el lugar de los demás y comprender sus reacciones. El fomento de esta actitud de empatía en la escuela será fecundo para los comportamientos sociales a lo largo de la vida (DELORS, 1996).



## **CAPÍTULO TERCERO**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **I. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

La presente investigación se comprende desde el paradigma cualitativo, bajo el presupuesto de que el objetivo de la investigación se dirige a describir, ideas, pensamientos y percepciones que los adolescentes de los grados 10.º y 11 tienen acerca de del apoyo familiar.

HERNÁNDEZ (2010) dice que el enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. Así mismo recomienda seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema de estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto. Tal es el caso de la presente investigación.

Se opta por este paradigma, ya que según HERNÁNDEZ (2010), la investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto.

#### **II. TIPO DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

La presente investigación es de tipo descriptiva, y no pretende en ningún modo una explicación causal al fenómeno del *bullying* entre pares, el alcance se limita a dibujar las percepciones, ideas e imaginarios de los adolescentes, de esta institución educativa, frente al concepto “apoyo familiar”. Por lo tanto sus resultados, no pretenden entender otro grupo humano distinto al que se analiza en la presente investigación, con todas sus particularidades.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas [...] Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación (HERNÁNDEZ, 2010, p. 80).

### III. ESTUDIO EXPLORATORIO

La presente investigación es de carácter exploratoria, en la medida en que nunca se ha realizado una investigación de este tipo en la institución Educativa, que nos sirva de antecedente. Por lo tanto, sus resultados son inéditos y solamente en totalidad útiles, a la comunidad educativa en donde tiene lugar.

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes [...] Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados (HERNÁNDEZ, 2010, p. 80).

### IV. DISEÑO METODOLÓGICO

Esta investigación aplicó técnicas para la recolección de los datos: la observación, la entrevista semiestructurada, los grupos focales y el estudio de documentos y registros. La presente investigación está dirigida a la resolución de la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las percepciones que los adolescentes de los grados 10.º y 11.º, de la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera de la ciudad de Soledad, Atlántico tienen, acerca del apoyo familiar y su utilidad en el momento de afrontar el fenómeno del *bullying*?

## V. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Esta investigación utilizó como técnicas para la recolección de datos: la observación, la entrevista (semiestructurada y abierta), el grupo de enfoque y el análisis de documentos. Se entiende como observación el análisis detallado del investigador, desde el momento en que tiene el primer contacto con la comunidad y su fenómeno.

Para HERNÁNDEZ (2010), la observación cualitativa no es la mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. Explorar ambientes, contextos, subculturas y la mayoría de los aspectos de la vida social. Describir comunidades, contextos o ambientes; asimismo, las actividades que se desarrollan en éstos, las personas que participan en tales actividades y los significados de las mismas; Comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias, los eventos que suceden a través del tiempo, los patrones que se desarrollan, así como los contextos sociales y culturales en los cuales ocurren las experiencias humanas.

La bitácora será el recurso del investigador en el registro permanente de los detalles que surjan de la observación e interacción con los agentes (comunidad educativa).

La observación es muy útil: para recolectar datos acerca de fenómenos, temas o situaciones delicadas o que son difíciles de discutir o describir; también cuando los participantes no son muy elocuentes, articulados o descriptivos; cuando se trabaja con un fenómeno o en un grupo con el que el investigador no está muy familiarizado; y cuando se necesita confirmar con datos de primer orden lo recolectado en las entrevistas (CUEVAS, 2009). (HERNÁNDEZ, 2010, p. 411).

En la presente investigación no se utilizó la entrevista semiestructurada.

Se entiende en esta investigación “la entrevista”, como una técnica de investigación para la recolección de datos, que permite entablar una conversación en la búsqueda de información y construcción conjunta de significados, respecto de un tema en particular, en este caso, de la manera en que los adolescentes entienden el “apoyo familiar” y el fenómeno del *bullying*.

Para HERNÁNDEZ (2010), las entrevistas semiestructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). Mientras que las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido).

En las investigaciones cualitativas, las preguntas comúnmente son abiertas y neutrales, en la medida en que pretenden acceder a las perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de las personas que participan como población de la investigación, pues se quiere acceder a sus propios lenguajes y comprensiones. En este tipo de entrevistas, las preguntas giran alrededor de experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones y atribuciones.

CRESWELL (2009) coincide en que las entrevistas cualitativas deben ser abiertas, sin categorías preestablecidas, de tal forma que los participantes expresen de la mejor manera sus experiencias, sin ser influidos por la perspectiva del investigador o por los resultados de otros estudios; asimismo, señala que las categorías de respuesta las generan los mismos entrevistados. Al final cada quien, de acuerdo con las necesidades que plantee el estudio, tomará sus decisiones (HERNÁNDEZ, 2010, p. 418).

Los grupos de enfoque serán otra técnica utilizada en esta investigación para la recolección de información, desde una muestra muy particular de la población, que nos permita una perspectiva del problema desde un ángulo concreto, a través de la interacción y la construcción conjunta de significados.

Algunos autores consideran los grupos de enfoque como una especie de entrevistas grupales, las cuales consisten en reuniones de grupos pequeños o medianos (tres a diez personas), en las cuales los participantes conversan en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal, bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales.

Para HERNÁNDEZ (2010) los grupos de enfoque son una técnica de recolección de datos, donde la unidad de análisis es el grupo (lo que expresa y construye) y tiene su origen en las dinámicas grupales, muy

socorridas en la psicología, y el formato de las sesiones es parecido al de una reunión de alcohólicos anónimos o a grupos de crecimiento en el desarrollo humano.

La intencionalidad es desarrollar grupos de enfoque, desde los adolescentes víctimas, los adolescentes victimarios, docente y padres de familia, que nos permita una mirada amplia de la situación.

Se reúne a un grupo de personas y se trabaja con éste en relación con los conceptos, las experiencias, emociones, creencias, categorías, sucesos o los temas que interesan en el planteamiento de la investigación. Los grupos de enfoque son positivos cuando todos los miembros intervienen y se evita que uno de los participantes guíe la discusión (HERNÁNDEZ, 2010, p. 426).

La presente investigación tuvo acceso al análisis de documentos como otra técnica de investigación. Aquellos documentos y registros que la institución tiene para sistematizar la información, referida a los asuntos convivenciales de los estudiantes, denominados: “Libro de seguimiento” y libro de “Actas de compromiso”, estos registros son de gran importancia para la identificación de adolescentes con reiteradas situaciones de conflicto.

Para HERNÁNDEZ (2010), los documentos y materiales, pueden ayudar a entender el fenómeno central del estudio, la mayoría de las personas, grupos, organizaciones, comunidades y sociedades los producen y narran, delinean sus historias y estatus actuales. Le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, las experiencias, vivencias o situaciones y su funcionamiento cotidiano.

La selección de tales elementos debe ser cuidadosa, es decir, solamente elegir aquellos que sean reveladores y proporcionen información útil para el planteamiento del problema. En ocasiones son la fuente principal de los datos del estudio y en otras, material complementario (HERNÁNDEZ, 2010, p. 435).

## VI. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

Luego de la recolección de la información, a partir de las entrevistas, los grupos de enfoque, los documentos y registros y la bitácora como registro de la observación, se generarán las categorías más relevantes que nos permitan estructurar toda la información en temas mayores y menores, a partir de esta estructura, se iniciará la construcción teórica

que la información recogida permita. Para iniciar el proceso de categorización, toda la información contenida en audio y video se registrará literalmente, de manera que se cuente con un registro fidedigno a los lenguajes de los entrevistados.

Para HERNÁNDEZ (2010), en la recolección de datos, la acción esencial consiste en recibir datos no estructurados, a los cuales se les da una estructura. Los datos son muy variados, pero en esencia consisten en narraciones de los participantes: a) Visuales (fotografías, videos, pinturas, entre otros), b) Auditivas (grabaciones), c) Textos escritos (documentos, cartas, etc.) y d) Expresiones verbales y no verbales (como respuestas orales y gestos en una entrevista o grupo de enfoque), además de las narraciones del investigador (anotaciones o grabaciones en la bitácora de campo, ya sea una libreta o un dispositivo electrónico, sobre los distintos temas emergentes).

Los propósitos centrales del análisis cualitativo son: Darle estructura a los datos (PATTON, 2002), lo cual implica organizar las unidades, las categorías, los temas y los patrones (WILLIG, 2008). Describir las experiencias de las personas estudiadas bajo su óptica, en su lenguaje y con sus expresiones (CRESWELL, 2009). Comprender en profundidad el contexto que rodea los datos (DAYMON, 2010). Interpretar y evaluar unidades, categorías, temas y patrones (HENDERSON, 2009). Explicar ambientes, situaciones, hechos, fenómenos. Reconstruir historias (BAPTISTE, 2001). Encontrar sentido a los datos en el marco del planteamiento del problema. Relacionar los resultados del análisis con la teoría fundamentada o construir teorías (CHARMAZ, 2000) (HERNÁNDEZ, 2010, p. 440).

## **CAPÍTULO CUARTO**

### **PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Esta investigación ha buscado crear un acercamiento a los imaginarios familiares que tienen los adolescentes y la importancia que éstos le dan a los valores aprendidos en casa, en la resolución pacífica de los conflictos; pretende comprender las concepciones de apoyo familiar en contextos de violencia y pobreza, desde la perspectiva del adolescente, y proporcionar a la institución educativa, una clara lectura de sus estudiantes y padres de familia, desde el contexto social, que permita involucrar a todos los agentes de la comunidad educativa, en los procesos de formación de los estudiantes en pro de una cultura de paz. El presente capítulo contiene los resultados de la investigación, aquellos que arrojaron las entrevistas semiestructuradas, los grupos de enfoque, los análisis de documentos y las observaciones, así mismo las categorías conceptuales que arrojan el análisis de los resultados con los referentes teóricos que abordan la investigación tales como el *bullying* y la adolescencia, la escuela y su contexto, la escuela y la familia, y el *bullying* y la escuela.

#### **I. EL *BULLYING* Y ADOLESCENCIA**

Los adolescentes de la Institución Juan Eugenio Cañavera en la entrevista semiestructurada, han definido el *bullying* como una agresión física, verbal y psicológica, que implica irrespeto, rechazo o maltrato, y que genera un daño intencional a otra persona, compañero, estudiante o semejante. En la mayoría de los casos, el *bullying* se presenta por razón de discapacidad, condición racial, social o apariencia física, y se manifiesta en apodos y burlas por parte de grupos.

A pesar de que los estudiantes identifican el fenómeno del *bullying* como una agresión entre pares, éstos tienden a denominar así, a todo

acto conflictivo, a tal punto que cualquier altercado entre ellos, dentro de sus relaciones cotidianas, se considera como *bullying*. Esto refleja que la institución no ha desarrollado con los estudiantes un proceso de promoción claro, que permita identificar el *bullying* como una agresión repetitiva y sistemática, y que permita que los estudiantes mismos reconozcan y diagnostiquen los focos iniciales del *bullying*.

Al preguntarle a los adolescentes victimarios si conocían un caso concreto de algún estudiante, que agrediera recurrentemente a otro, estos afirmaban que los conflictos no han sido recurrentes sobre estudiantes específicos, y evadían la mención de nombres que pusieran en evidencia a posibles culpables. Sus respuestas ante estas preguntas eran cortas, cuidadosas y evasivas. En algunos casos se trasladaba el tema a los juegos y las bromas para evitar la pregunta concreta, pero nunca se evidenció sentimiento de culpa o responsabilidad alguna por agresiones a otros estudiantes. Las burlas, los sobrenombres y el sabotaje en la clase, son situaciones que ellos reconocen como recurrentes, pero de la que no se sienten responsables. Desde esta perspectiva el acoso colectivo, o la puesta en ridículo con el aval de un grupo mayor, hacen que los adolescentes victimarios, evadan sus responsabilidades individuales en la agresión y supriman así el sentimiento de culpa, a tal punto que consideran que la agresión hace parte de la dialéctica natural de las relaciones humanas.

Para J. RIVERO y M. GONZÁLEZ (2005) los adolescentes disfrutaban y buscan las situaciones que les hace sentirse competentes. Si estas situaciones no existen, se las inventan. La violencia juvenil normalmente las vemos entre los adolescentes varones de áreas sociales marginales, pero también, afecta a aquellos que no les falta nada. Es así como los adolescentes observadores consideran que los victimarios buscan encontrar protagonismo en el grupo, así mismo, que los compañeros los respeten y les tengan miedo, otros consideran que lo que buscan es no ser víctimas ante un ambiente social adverso donde es mejor ser víctima que víctima.

Los estudiantes victimarios saben que hacen mal cuando se burlan y ponen sobre nombres a sus demás compañeros, pero cuando se les interpela por sus acciones, las minimizan y afirman que todo se trata de un juego. Ponen en evidencia el caso de un chico que es víctima del acoso de grupo, en palabras sonrientes del victimario: “¡Le decimos de todo un poquito!”, pero afirma que eso no es *bullying*, el victimario

dice: “eso no lo tomamos como *bullying* eso es un juego”. Sin embargo, cuando se les pregunta a los victimarios, si éstas acciones deben catalogarse como *bullying*, muestran ambigüedad en las respuestas y quieren encontrar justificaciones, cuando refieren que en algunos casos la víctima también responde con violencia.

Los adolescentes victimarios, tienden a minimizar la delicadeza de los conflictos cuando se les pide que analicen las situaciones, reducen la importancia a los hechos buscando vincular los conflictos y agresiones con el juego y la broma, en palabras de un adolescente víctima: “muchas veces es por mamadera de gallo”, relacionando algunos conflictos con las situaciones cotidianas de la escuela, cargándolas de naturalidad, al mismo tiempo que se trata de justificar los altercados y relacionarlos al estado de ánimo de la víctima, pues dicen que a veces sus compañeros llegan muy susceptibles y por eso no soportan “el juego”.

El juego y los conflictos entre pares muestran una gran relación, pues al parecer la mayor parte de los altercados entre los adolescentes se relacionan con situaciones en las que se acosa al otro y se quiere disfrutar morbosamente del sufrimiento de la víctima, la violencia se vuelve cultura y se torna un espacio recreativo que solo es para el disfrute del victimario y los observadores, y lo más delicado de todo es que sus agentes (víctimas, victimarios y observadores) comienzan a aceptar todas estas prácticas como parte de la cotidianidad y la naturaleza de las relaciones humanas. Es así como algunas víctimas terminan asumiendo la violencia, como un medio de superar la frustración generada, cuando se quiere poner fin al acoso y lo que se logra es estimular aún más la violencia de grupo.

Los victimarios reconocen que uno de los fuertes motivos por los que se agrede a las otras personas es con el fin de llamar la atención. Es al mismo tiempo un camino a la aceptación dentro del grupo y a encontrar el respeto de todos. Parten de la base de la interpretación, de que para sobresalir, hay que pasar por encima de otras personas, “así los demás nos respetarán porque tendrán miedo”. Algunos reconocen que la violencia que generan los victimarios es al mismo tiempo un mecanismo de defensa, que busca evitar que ellos sean presa y víctimas en medio de una cultura de violencia.

Cuando se le pregunta a los observadores por casos concretos de *bullying*, ellos aluden a situaciones que se han vuelto cotidianas como los apodos, las burlas por la apariencia física, y también relacionan mu-

chos de los casos con los juegos y las bromas. El 16% de los adolescentes observadores, reconocen que no se involucran en las situaciones, siempre y cuando no tenga que ver con ellos, mientras que el 84 % reconoce que en algún momento, han expresado su voz de defensa cuando ven que se acosa de manera recurrente a uno de sus compañeros. La mayoría de los entrevistados reconocen que el juego y la broma son razones recurrentes en los conflictos y la mayoría muestra una actitud de apoyo por la víctima cuando son testigos de la agresión.

Los adolescente víctimas afirman que la violencia psicológica es la más recurrente dentro de la institución, expresada en apodos, burlas y hostigamiento y de la que ellos han sido víctimas por su apariencia física y por su raza. Señalan que los estudiantes que llegan por primera vez a la institución se ven más vulnerables al acoso de los grupos que ya existen en la escuela, a pesar de que reconocen que los docentes no muestran una preparación adecuada para afrontar estas situaciones, valoran cualquier apoyo que ellos puedan ofrecer a estos casos.

Las víctimas dicen sentir frustración y dolor, pero con el pasar del tiempo terminan evidenciando procesos de aceptación a la agresión, tal y como lo expresa una víctima en el grupo de enfoque “hubo un tiempo en que yo sentí impotencia, porque ya uno no sabía cómo actuar [...] pero con el tiempo, no que lo acepté, pero le daba a uno igual, con el tiempo uno ya sabía cómo dar respuesta...”. El estudiante refiere a que con el tiempo, las situaciones de hostigamiento son tan recurrentes, que como mecanismo de defensa, se opta por ignorar todas esas situaciones, pues entre más se resistía a este tipo de acoso, más estimulaba a los agresores a estos actos de violencia.

Una adolescente víctima, expresa en el grupo de enfoque, que el género femenino presenta mayor vulnerabilidad a los actos de violencia, y cita su propio ejemplo, como una manera de justificar la relación que existe entre el acoso y la somatización que en ella misma sucede, cuando tiene que lidiar con todo el sentimiento de estrés; la estudiante justifica los problemas de salud que ella padece, con el *bullying* que le ha tocado vivir, y pone sobre la mesa el *bullying* como causa de enfermedades en los estudiantes víctimas. Ella dice que los sentimientos más recurrentes en la víctima son la ira, la tristeza y la impotencia, en su caso concreto por no cumplir con los estereotipos de la mujer esbelta.

Los adolescentes víctimas niegan haber sido objeto de *ciberbullying* dentro de la institución, y al mismo tiempo dicen desconocer casos, en

la que un estudiante haya sido víctima por estos medios. Los ejemplos señalados por los estudiantes, reflejan que la mayoría de los casos de *bullying* presentados en la Institución Educativa Juan Eugenio Cañaveira, están referidos a burlas y agresiones psicológicas, por la apariencia física y/o étnica (raza), sin que necesariamente se hayan presentado concretamente casos de violencia física; sumado a la inadecuada forma en que la institución y sus docentes afrontan este tipo de situaciones, generando en los estudiantes un sentimiento de vulnerabilidad y soledad, al momento de defender su integridad personal.

Ha sido dentro de la psicología donde se han dado los mayores avances frente al concepto de la percepción como el conjunto de ideas que los individuos construimos a partir de nuestras experiencias y que se convierten en creencias, que fundamentan el comportamiento y constituyen el prejuicio inicial con el que nos acercamos a un nuevo hecho. La psicología de la percepción, busca comprender la manera en que los individuos ven el mundo y sus cualidades, a partir de las cuales se justifica un comportamiento. La percepción del *bullying* en los adolescentes depende del rol que desempeña cada uno de ellos en el sistema de relaciones convivenciales, en este caso dentro de la escuela, y de la trama de ideas y prejuicios que se construyen desde la cultura en la que viven.

Los estudios acerca de la percepción social y las representaciones colectivas, han sido de gran aporte para la comprensión de los comportamientos sociales y colectivos de los individuos, dichas categorías han encontrado su fuerza bajo los presupuestos de que los individuos, no solo construyen una realidad imaginaria, sino que se sustentan en ella para justificar sus acciones y comportamientos en el ámbito de la colectividad cultural, estas representaciones sociales funcionan como una conciencia colectiva que se construye con el símbolo y que condiciona al mismo tiempo las maneras de comprender el mundo de una colectividad. Comprender las percepciones que los adolescentes tiene acerca del *bullying*, requiere precisión y la evasión de generalizaciones que oculten los detalles del fenómeno, por lo tanto la percepción depende de la experiencia que los individuos han tenido en esa trama de relaciones y el rol que han desempeñado en ella, ya sean víctimas, victimarios u observadores.

### *A. Casos de bullying*

El primer asunto puesto sobre la mesa por los estudiantes, al ser indagados sobre casos concretos de *bullying* presentes en la institución, refiere a los conflictos por asuntos raciales, expresado directamente por un estudiante afrodescendiente que narra la situación de otro de sus compañeros, perteneciente al mismo grupo étnico, quien es agredido verbalmente por otro alumno de la institución debido a su condición racial. Al intervenir en la entrevista dice sentirse indignado, por una situación que él dice, fue mal abordada por la institución. El estudiante alude a un protocolo incipiente, que consistió en una reunión entre la psicóloga y los padres, y que lo único que produjo fue la expulsión del estudiante agresor, en palabras del estudiante: “Se llevó aquí abajo a rectoría y hasta hubo una expulsión y todo, pero la verdad, quería que fueran más allá”. El estudiante deja notar la necesidad de procesos de promoción, atención y prevención, y que la expulsión del agresor no educa, ni aporta al desarrollo de una cultura de sana convivencia, al mismo tiempo deja ver la ausencia de protocolos y políticas institucionales claramente establecidas.

El estudiante entrevistado dice también ser víctima de violencia por razón de su raza, y manifiesta que ante todas estas situaciones, ha terminado por acostumbrarse a ellas, sin negar su gran sentimiento de frustración y rabia, porque se siente sólo ante este tipo de violencia, que se ha hecho cultura dentro y fuera de la escuela, por eso dice que en momentos ha tenido que defenderse por su fuerza física, cuando otros quieren ir más allá de la agresión verbal, pues dice que ya se acostumbró a las malas palabras y a las malas actitudes, pero lo que todavía no acepta, es que le agredan físicamente. Este tipo de testimonios evidencia que las víctimas no sienten que la institución les ofrezca reales garantías, para cuidar de su integridad ante la violencia, y que la víctima en algunos casos pasa a ser agresor cuando no encuentra quien le garantice la protección.

El segundo caso que emerge de las entrevistas, aborda la agresión verbal que un grupo ejerce sobre un estudiante a quien llaman por sobre nombre “Lulo” a razón de su apariencia física (tamaño de su cabeza). El estudiante víctima expresa en la entrevista que esto le ha dejado un gran sentimiento de ira, tristeza y frustración, porque sus intentos por evitar que sus compañeros le llamen de esa manera ha sido inútil,

pues cuanto más se resiste al apodo, más parece estimular a la agresión verbal, que ejerce el resto del grupo sobre él, el estudiante reconoce que todo esto lo ha llevado a un proceso de aceptación y costumbre a la agresión, que ha sido prolongada en el tiempo. El estudiante dice no denunciar la situación ante las directivas, esto a razón de que considera que esto agudizaría más la situación con sus compañeros, y no resultaría en una mejoría sustancial de la situación. El estudiante dice tampoco llevar la situación ante sus padres, porque tiene temor a que su familia minimice la situación y terminen también llamándole por el sobrenombre.

Esto refleja el estado de soledad que viven las víctimas del *bullying* cuando tienen que afrontar esta situación, y como aparece reflejado en este ejemplo, ni la institución educativa, ni la familia parecen ser instituciones de apoyo para la vida de estos adolescente víctimas, pues ellos no confían en su efectividad para la solución del problema. Es de sumo interés que el entrevistado asume que la situación será pormenorizada y que lo que encontrará en su familia es el mismo trato, como lo expresa el entrevistado con sus propias palabras: “Mi familia no sabe del caso, porque si supieran, hasta [...] por mi mamá, ella y yo nos damos mucho respeto, pero si llegaran a mi casa y me llamaran por el sobrenombre, mis hermanas me irrespetarían igual”. También es muy importante indicar que este estudiante pertenece a una familia donde su madre es cabeza de hogar, pues su padre no vive con ellos y hasta el momento no sabe nada de él.

El tercer caso que surge de la entrevista, refiere al *bullying* por razón de la apariencia física, el caso de una estudiante que dice ser hostigada por sus compañeros, debido a su contextura gruesa, y manifiesta ser objeto de burla cuando es observada en actividades físicas, artísticas y de motricidad gruesa, dice sentirse utilizada por el resto del grupo, para generar risa entre los estudiantes.

Los adolescentes siempre serán víctimas en el fenómeno del *bullying*, no importa cuál de los roles desempeñen en él, pues ya sean denominados víctimas o victimarios, a parecen presos de la violencia, y sujetos a pasiones que van contra la dignidad humana, y terminan trastornando nuestra sociedad y cultura. Los victimarios aparecen motivados a violentar al otro por la falta de protagonismo en algunos casos y por la búsqueda de atención familiar por otra; las víctimas, sufren la burla y expectación pública en una etapa convulsionada de la

vida, y en la mayoría de los casos viven en solitario sus penumbras; los observadores se vuelven víctimas, cuando por la recurrencia de los actos violentos terminan siendo cómplices e indiferentes a los actos de injusticia, cargando de naturalidad un fenómeno que se vuelve parte del paisaje.

### *B. Percepción de las relaciones*

De los 12 estudiantes entrevistados, sólo uno de ellos (víctima por su apariencia física) manifiesta que la relación con el grupo es “pésima”. Esto muestra el resentimiento que deja el acoso escolar cuando no es debidamente tratado, en palabra de la estudiante, al preguntarle cómo describe la relación con los demás compañeros, responde: “Sinceramente pésima, porque ni como compañeros los vería”. Es interesante resaltar que, entre los entrevistados están algunos estudiantes que han manifestado ser víctimas, pero que al momento de indagarles por la relación con sus compañeros, la describen como “normal”. Esto llama mucho la atención, porque de alguna manera han asumido esta lógica de relaciones como algo que ya no les genera extrañeza ni cuestionamiento, evidenciando un proceso de aceptación y sumisión a los actos de violencia. En cuanto a los demás estudiantes entrevistados, la relación es descrita como buena, sin dejar de hacer la salvedad de que en momentos se presentan pequeños altercados entre ellos.

Dentro de los estudiantes entrevistados se han identificado algunos victimarios, sin embargo, cuando describen la relación con los demás estudiantes la califican como buena, y en uno de los casos se hace alusión de que en momentos los conflictos se encuentran relacionados con lo que ellos llaman juegos o bromas y en ninguno de los casos, estos estudiantes muestran signos de arrepentimiento frente a estas situaciones, sino que en el mayor de los casos se buscan justificaciones, y hasta se dice que las víctimas no parecen estar de buen humor cuando se resisten a las agresiones.

La mayoría de los estudiantes dice que las relaciones con los demás compañeros son buenas, en comparación con años anteriores y aluden ésta situación a la deserción estudiantil, en palabras de un estudiante: “... pero éste año no se ha dado mucho porque somos poquitos en el curso”. Se sigue sosteniendo la idea de que la institución asume la “matricula condicional” como el recurso más útil al momento de afrontar el

fenómeno del *bullying* y la violencia escolar, pues opta por expulsar al estudiante agresor, antes que desarrollar un plan de promoción, atención y prevención.

### *C. Cómo solucionan sus diferencias*

Es evidente que la inadecuada manera de solucionar las diferencias y conflictos entre los estudiantes produce resentimiento y amargura, así lo deja ver una estudiante víctima que al indagársele por la manera de solucionar los conflictos y diferencias afirma: “La mayoría de veces no se solucionan, sino hasta que uno derriba al otro prácticamente [...] uno tiene la intención de hacer quedar mal al otro y ya, eso es todo lo que les importa”. Los estudiantes en ningún momento aluden a protocolos institucionales en los procesos para la solución de los conflictos, en todos los casos lo asumen como un proceso personal en la que se tienen que defender solos. Así que en muchas ocasiones las situaciones no se abordan a profundidad, sino que los estudiantes esperan que pase el tiempo y tratan de mantener una comunicación básica, para el desarrollo de sus actividades académicas.

La mayoría de los estudiantes expresan los ideales de la adecuada resolución de los conflictos, y los valores y principios que ellos deben defender para mantener una convivencia pacífica, sin embargo, es evidente para el observador de la presente investigación, que ante estas preguntas, los estudiantes prefieren abstraerse de las situaciones convivenciales reales, y se muestran comprensivos y claros frente a la norma, pues los victimarios hablan de diálogo, acuerdos, puntos de encuentro y reconocimiento a la libertad del pensamiento del otro, pero en ningún momento reconocen los conflictos en los que ellos mismos han participado. Se puede observar una claridad de los conceptos éticos y morales implicados en la buena convivencia, pero estos no se aplican a la vida de los estudiantes, sumado a una ausencia de conciencia de la problemática en los estudiantes.

El 8% de los adolescentes manifiesta que la relación con el grupo es “pésima”. Esto muestra el resentimiento que deja el acoso escolar cuando no es debidamente tratado, en palabra de una adolescente, al preguntarle, cómo describe la relación con los demás compañeros, responde: “Sinceramente pésima, porque ni como compañeros los vería”. Es interesante resaltar que entre los entrevistados, están algunos

estudiantes que han manifestado ser víctimas, pero que al momento de indagarles por la relación la describen como “normal”. Esto llama mucho la atención, porque de alguna manera han asumido esta lógica de relaciones como algo que ya no les genera extrañeza ni cuestionamiento, evidenciando un proceso de aceptación y sumisión a los actos de violencia. En cuanto a los demás estudiantes entrevistados, la relación es descrita como buena, sin dejar de hacer la salvedad de que en momentos se presentan pequeños altercados entre ellos.

Dentro de los estudiantes entrevistados se han identificado algunos victimarios, sin embargo, cuando describen la relación con los demás estudiantes la califican como buena, y en uno de los casos se hace alusión de que en momentos los conflictos se encuentran relacionados con lo que ellos llaman juegos o bromas y en ninguno de los casos, estos estudiantes muestran signos de arrepentimiento frente a estas situaciones, sino que en el mayor de los casos se buscan justificaciones, y hasta se dice que las víctimas no parecen estar de buen humor cuando se resisten a las agresiones.

La mayoría de los estudiantes dice que las relaciones con los demás compañeros son buenas, en comparación con años anteriores y aluden ésta situación a la deserción estudiantil, en palabras de un estudiante: “... pero éste año no se ha dado mucho porque somos poquitos en el curso”. Se sigue sosteniendo la idea de que la institución asume la “matrícula condicional” como el recurso más útil al momento de afrontar el fenómeno del *bullying* y la violencia escolar, pues opta por expulsar al estudiante agresor, antes que desarrollar un plan de promoción, atención y prevención.

Cuando se trata de hacer una descripción de la vida de estos estudiantes desde su entorno social, económico y cultural, teniendo a demás en cuenta que estamos hablando de la adolescencia y todas sus vicisitudes, el asunto se hace complejo. Es evidente que la cultura de violencia no sólo es producto de algunas familias que evidencian las agresiones entre los padres, sino también de un entorno de pobreza, donde conviven grupos armados al margen de la ley, pandillas y prostitución infantil, que generan una realidad difícil, a unos adolescente que no ven en la familia un gran refugio y a la que además no quieren dirigir sus preocupaciones y angustias, debido también al sentimiento de independencia que ellos quieren vivir, así que la vulnerabilidad del

adolescente que ofrece el entorno, se suma al proceso de la adolescencia y sus propios traumas.

#### *D. Percepciones del apoyo familiar*

Según MINUCHIN (2004) la familia es una unidad social que enfrenta una serie de tareas de desarrollo, éstas difieren de acuerdo con los parámetros de las diferencias culturales, pero poseen raíces universales. Considera que la estructura familiar es el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia. Una familia es un sistema que opera a través de pautas transaccionales. Las transacciones repetidas establecen pautas acerca de qué manera, cuándo y con quién relacionarse, y estas pautas apuntalan el sistema. Los adolescentes de la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera, también expresan una serie de lógicas y relaciones que ellos consideran deben darse dentro de la familia, sólo que a partir de su percepción la mayoría de éstos roles no los está cumpliendo sus familias y en mucho de los casos, esto está relacionado con el escaso tiempo que le deja los compromisos laborales de sus padres, y en la mayoría de los casos de sus madres, quienes funcionan como madres cabeza de familia, así que como MINUCHIN lo expresa, la familia está ligada a la cultura, pero también tiene fuertes relaciones con las condiciones socio-económicas y laborales de la familia.

A partir de lo anterior es muy importante que se pueda precisar, desde la perspectiva de MINUCHIN, cuáles son esas pautas transaccionales que los adolescentes en contextos de pobreza y violencia, entienden dentro de la familia, es decir, cuál es el tipo de relación que ellos esperan tener con sus familias. Los estudiantes de la Institución Juan Eugenio Cañavera, entiende el apoyo familiar como la presencia permanente que hacen los padres en la vida de sus hijos, a través de la dedicación del tiempo que éstos invierten para saber todo lo que pasa con ellos, estableciendo puentes de comunicación que permitan a los padres saber lo que hacen y piensan hacer sus hijos en las diferentes situaciones que se les presentan en la vida, en palabras de un estudiante entrevistado: "Apoyo familiar diría yo, que es aquel que le brinda tiempo a sus hijos en caso de que el joven o la joven quiera ejecutar alguna acción". Éste concepto de apoyo familiar implica una continua comunicación desde el plano de la confianza, que permita en primera instancia

asumir las situaciones como familia y no desde el estado solitario del adolescente. Los adolescentes consideran que la comunicación es vital para los procesos de acompañamiento y a diferencia de lo que se pueda pensar, valoran los consejos de los padres y los añoran al momento de tener que asumir las duras situaciones que produce la violencia escolar. Consideran que muchos de los agresores, necesitan gran apoyo familiar, pues asumen las situaciones desde los procesos restaurativos y no punitivos, y en vez de juzgar a los agresores, los ven como compañeros necesitados de apoyo y acompañamiento.

P. HERRERA (1999), se concentra en los agentes protagónicos que produce el fenómeno del *bullying* y resalta la adolescencia como un período crítico sometido a constantes cambios en el desarrollo físico, psíquico y familiar del adolescente, considerando esta etapa de la vida como un momento de riesgo y susceptibilidad a la aparición de síntomas y enfermedades, así como también de alteraciones de la personalidad. Para eso se consideran situaciones concretas de familias disfuncionales que no aclaran reglas y roles sociales, como un caldo de cultivo a la agresión y por lo tanto al *bullying*. Esta perspectiva ha permitido ver el fenómeno desde las realidades psicológicas y afectivas de los sujetos que participan activamente del fenómeno, recuperando la educación familiar como agente determinante en la prevención y atención del *bullying*.

URIBE (2010) afirma que el adolescente requiere estar en constante acompañamiento, que se le guíe, con el fin de aprovechar su tiempo libre, sus capacidades de aprendizaje y de fortalecer la toma de decisiones que le servirán en su etapa de adultez; es importante que los padres estén orientando hacia la reflexión con el fin de crear en ellos un pensamiento reflexivo sobre los comportamientos de la sociedad. Considera que las normas de una sociedad se rigen a través de la contextualización, de la convivencia y de la interacción social que los individuos tengan, desde temprana edad se van interiorizando a lo largo de la infancia, se cuestionan en la adolescencia y se preestablecen en la adultez. Los adolescentes de la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera, asumen que la relación de los padres hacia los hijos debe estar mediada por diálogos profundos; por una sólida confianza hacia ellos; por una cultura de escucha y comprensión, de acuerdo a cada situación y a su complejidad, evitando juicios *a priori* y acciones injustas sobre ellos; afirman que los padres deben conocer sus limitaciones al

momento de abordar ciertas circunstancias y que hay momentos en que se debe acudir al asesoramiento de profesionales, con el fin de evitar secuelas traumáticas en sus hijos; en fin, consideran que la familia debe mantener una total atención sobre ellos y detectar focos tempranos de posible violencia; y visitar recurrentemente la escuela para enterarse del proceso de formación integral de sus hijos.

Los estudios para la comprensión y el acompañamiento de pares involucrados en el *bullying*, consideran que la familia y sus dinámicas, pueden explicar de cierta manera estados de agresividad o de victimización de los adolescentes, que aparecen involucrados en conflictos repetitivos, tal consideración pone sobre el escenario a la familia como un núcleo primario fundamental para el acompañamiento y la comprensión de los conflictos, desde la víctima y el victimario. Es así que los adolescente de la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera, consideran que a los procesos de acompañamiento institucional hay que sumarle la institución de la familia como fórmula apropiada para afrontar el *bullying*, pues consideran que ambas instituciones deben trabajar de manera mancomunada para la promoción, prevención y atención de la violencia escolar. Así que para éstos adolescentes no solo es importante que la familia acuda a la institución para enterarse en detalle de su situación, sino que también la institución cuente con políticas y protocolos claros para el proceso de atención y acompañamiento de los casos, en conjunto con las familias involucradas. En este sentido el núcleo familiar es fundamental, pues los adolescentes victimarios reconocen que la cultura de violencia que se vive dentro de la familia, se termina expresando al interior de la escuela. Algunos de ellos reconocen vivir al interior de la familia la violencia entre sus padres, así como la violencia entre la red de “amigos”, donde la agresión se torna un juego. Así que la familia y la red de amigos, son espacios socioculturales importantes a la hora de educar y formar en una cultura de paz. En otras ocasiones los victimarios creen que el comportamiento violento de un victimario está relacionando en el mayor de los casos a la necesidad que tiene el adolescente de llamar la atención de sus padres, de quienes se siente abandonado.

Para COLEMAN y HENDRY (2003), ni el niño ni la familia son una entidad estática. Cada uno crece, se desarrolla y cambia y, lo que es más importante, influye en el otro en todo momento. La maduración del joven produce cambios en la familia, pero las alteraciones en el compor-

tamiento de los padres y el funcionamiento familiar; al mismo tiempo, tienen efectos sobre el desarrollo del adolescente. Así que desde esta perspectiva, los conflictos entre pares que tienen lugar entre adolescentes, dentro de la escuela, debe ser estudiada en relación, no sólo con los estados emocionales del desarrollo humano, sino también de la familia y sus dinámicas internas. Es así como los adolescentes víctimas, expresan sentimientos de desesperanza y afirman que el apoyo familiar debió darse desde la infancia, manifiestan la ausencia de formación y apoyo desde la niñez en el fortalecimiento de la autoestima, y afirman que la familia es la responsable de la formación en principios y valores que respeten y reconozcan las diferencias, interpelan a la familia y la hacen responsable de la generación presente y de la cultura de violencia que les ha tocado vivir, pero al mismo tiempo se niegan a reconocer en ella una institución en la que se puedan apoyar para superar las situaciones de violencia de la que han sido víctimas, porque consideran que este proceso debió crecer con ellos y con la familia desde la infancia.

Para CONSUEGRA (2004), la adolescencia es la etapa de transición en el desarrollo que se da entre la niñez y la adultez, caracterizada por cambios biológicos y psicológicos. Según CONSUEGRA (2004), los principales cambios físicos que se producen son un rápido aumento de estatura y peso, cambios en las proporciones y la forma corporales (debido a la maduración de los órganos reproductivos y al desarrollo de las características sexuales primarias y secundarias) y el logro de la madurez sexual. Los cambios psicológicos más importantes son los signos de autonomía (manteniendo sin embargo los lazos que los unen a sus padres y familiares), distanciamiento de adultos que hasta ahora influían de manera importante en su vida, excesiva preocupación por la apariencia física, egocentrismo, búsqueda de identificación con su grupo de pares, rebeldía entre otras cosas. Desde esta perspectiva, los signos de autonomía y la excesiva preocupación por la apariencia física aparecen como los asuntos más importantes al momento de entrevistar a las víctimas, pues viven por un lado el *bullying* de sus compañeros por su apariencia física (color de piel, contextura del cuerpo, tamaño de la cabeza, etc.) y por otro, la soledad que genera la búsqueda de solucionar sus propios problemas de manera autónoma con relación a sus padres y a la institución.

Para EGUILUZ (2003), la familia es un grupo social con una historia compartida de interacciones; es un sistema compuesto por personas de diferente edad, sexo y características que, por lo general, comparte el mismo techo. SÁNCHEZ (1980), considera a la familia como la unidad fundamental de la sociedad, el grupo social que conserva nexos de parentescos entre sus miembros, tanto de tipo legal como consanguíneo y que se constituye por individuos de generaciones distintas. Desde esta perspectiva la familia es un organismo que vincula de manera determinante a sus miembros y que debe constituirse en la primera instancia de apoyo. Con relación a la familia los adolescentes consideran que gran parte del apoyo familiar, que ellos pudiesen recibir, consistiría en la formación en valores, que procure el respeto a la diferencia y a la manera pacífica de solucionar los conflictos, pues en la mayoría de los casos, señalan a la familia como núcleo primordial para la formación del estudiante en todos estos aspectos. Los estudiantes señalan al mismo tiempo una serie de responsabilidades que adjudican a la familia, con relación al acompañamiento y apoyo familiar en caso del *bullying*: mantener una comunicación con sus hijos acerca de sus procesos en la institución y aconsejar a sus hijos en decisiones acertadas; apoyar cuando existan conflictos con otros compañeros de clase y acompañar el proceso con las directivas; prestar consejos para no agredir, y no permitir ni aceptar la agresión de los demás; mantener una comunicación permanente con sus hijos y estar enterados de la situación del estudiante dentro de la institución y de sus procesos educativos; y apoyarles en los asuntos económico para el desarrollo de los estudios académicos, así como de apoyarles emocionalmente, para el alcance de los sueños.

Para LILA, VAN AKEN, MUSÍTU y BUELGA (2006), la familia es un contexto fundamental en el desarrollo de las personas, y esto no cambia en la etapa adolescente. Muy al contrario, es un entorno básico para superar tareas del desarrollo características de la adolescencia, tales como la formación de la identidad, la adquisición de autonomía o el ajuste psicosocial del adolescente. Sin embargo, cuando se le indaga al grupo de adolescentes víctimas por el apoyo familiar, ellos muestran un sentimiento de resentimiento, refieren a la ineficacia del apoyo familiar al momento de solucionar realmente un problema de acoso entre pares y en muchas de las ocasiones han decidido evitar todo proceso comunicativo con los padres sobre estos asuntos, pues no ven en ello sentido y en el mayor

de los casos, sienten que ya no es el momento de acompañarles, algunos añoran el acompañamiento desde la niñez, en palabra de una estudiante entrevistada en el grupo de enfoque: “En la época de la primaria, yo lo comentaba a mis padres, ellos hablaban, pero yo veía que daba lo mismo, entonces no sé, decidí no comentarlo más con mis padres”. Sin embargo, éstas no son las únicas causas por la que las víctimas prefieren no contar con sus familias, en otros casos refieren al temor de que en la misma familia se profundice la violencia, así lo expresa un estudiante víctima de apodo, pues dice temer el ser acosado por la misma familia en cuanto encuentren el sobrenombre algo gracioso y minimicen la real importancia que el estudiante le da a esta problemática.

R. MARTÍNEZ (2001) comprende que la violencia se aprende en la misma medida que se aprenden cosas muy positivas para el desarrollo de la vida como los valores, desde los padres, pasando por los profesores y compañeros de clase, son medios contextuales de aprendizaje. Sin embargo, la familia moderna no siempre está ahí cuando las víctimas adolescentes necesitan acompañamiento y así lo han manifestado los adolescentes investigados, pues el 50% de ellos pertenecen a familias sustentadas por la madre cabeza de hogar, que en el mayor de los casos trabaja todo el día y no puede asesorarles en qué tipo de programa televisivos ver o en un verdadero procesos educativo desde la casa. Desde esta perspectiva la familia y su real acompañamiento dependen en gran medida del tiempo, la capacidad económica y laboral de la familia.

A pesar de que los adolescente definen con mucha fluidez lo que ellos entienden como apoyo familiar, dicen no haber recibido este apoyo por parte de sus padres, el 80% de ellos dice no querer recargar a sus familias con sus problemáticas, pues su proceso de formación (edad) les indica que ya deben hacerse responsables de sus vidas y problemáticas. Los adolescentes dicen que sus padres no tienen el tiempo para atender a sus necesidades por sus compromisos laborales, en palabras de un adolescente víctima: “Me gustaría que me apoyaran, me hablaran [...] que me trataran con amor [...] porque yo a veces he sentido ese caso del *bullying* [...] Yo he sentido el apoyo, pero muy poco, porque yo vivo con mi mamá y con mi hermano, y mi mamá sale a trabajar y no tengo mucho apoyo así que digamos”. Éste tipo de testimonios que vienen de una víctima hacen evidente la gran necesidad que tienen los adolescentes de ser atendidos y apoyados desde sus familias cuando son víctimas de la violencia escolar.

De los 12 estudiantes entrevistados, solo uno dice no querer el consejo de su familia, pues afirma que en las ocasiones que acude a ella para que le apoye, por ser él víctima de agresión psicológica por su raza (afrodescendiente), lo que recibe como consejo es que acuda a la violencia física como medio de defensa. Esto al estudiante le parece inapropiado y ha decidido evitar informar de todas estas situaciones a la familia, en palabras del estudiante: “Según mi pensar, soy una persona que trata de llevar las cosas un poco más allá y de profundizar, trato de resolverlas yo mismo, puesto que ya una vez yo conté y me dijeron: ‘no te des mala vida’, bueno a un tío le dije y me dijo ‘no te des mala vida, tu sabes que tú eres’, porque yo alzaba pesas antes, estaba más grueso [...] ‘le da un solo golpe y listo y ya’”. Es importante notar que la familia en este caso, hace énfasis en la violencia como camino para resolver los conflictos y que este medio no es muy efectivo según la percepción y formación del estudiante víctima.

Los adolescentes victimarios reconocen que la familia no debe usar la violencia para corregir a sus hijos victimarios, pues esto incurre en mayor violencia, más bien reconocen el diálogo como una mejor forma de asumir el apoyo familiar; los victimarios no describen con claridad lo que ellos entenderían como apoyo familiar, más bien piden a la familia evitar la violencia en los procesos de corrección y atención de sus hijos dentro del fenómeno del *bullying*, reconocen que el apoyo familiar debe incluir un diálogo entre las familias de las víctimas y los victimarios, en palabras de uno de los adolescentes: “Ir a la casa del muchacho que está agrediendo al otro, para dialogar estos casos”. Desde esta perspectiva la familia, debe ser un agente de comunicación y formación, pues se espera de la familia el fortalecimiento de los valores y principio para una sana convivencia.

Los adolescentes victimarios reconocen que el acompañamiento familiar debe darse tanto a las víctimas como a los victimarios, pues en el caso de los primeros, se sufre por causa de la violencia de sus compañeros, mientras que en el caso de los segundos, sólo expresan las necesidades producidas por la violencia al interior de su familia. Desde esta perspectiva, los victimarios se convierten en víctimas de la familia, pues en ella solo se ha sembrado violencia entre sus miembros. Por lo tanto, la cultura de violencia que se pueda vivir dentro de la escuela, no solo es en gran medida una consecuencia de la cultura de violencia dentro de la familia, sino también del abandono y la necesidad de los adolescentes de llamar la atención de sus padres.

Los adolescentes “observadores” afirman que en ocasiones las mismas familias generan situaciones de acoso, produciendo en los estudiantes temores a compartir estas situaciones con sus padres. Los adolescente observadores critican los casos en que la familia acude a la institución para acompañar la situación de sus hijos, y lo que resulta es generando mayores conflictos con los directivos y con los estudiantes victimarios. Esto pone en evidencia la cultura de violencia que se vive al interior de las familias y en el entorno socioeconómico de éstas y de la institución. Los observadores afirman que el acompañamiento y el apoyo familiar, es vital desde la niñez, pues ya en la etapa de la adolescencia, la búsqueda de identidad y autonomía, no permiten establecer buenas relaciones con los padres. Reconocen que muchas de las situaciones que puedan llegar a vivir en términos convivenciales, jamás serán contadas a sus padres.

Algunas mujeres víctimas expresan mayor vulnerabilidad que los hombres ante actos que incluyen violencia física. Manifiestan resignación y silencio ante una situación que les produce dolor. Mantienen distante a la familia de toda la situación de orden convivencial y viven en solitario ese sufrimiento, tal y como lo expresa una adolescente víctima: “Yo nunca he hecho nada, porque yo he sido una persona que desde pequeña ha aprendido a recibir todo y a guardármelo, y luego estallo en mi casa, yo me dejo llevar por eso (lágrimas en los ojos) yo no lo comunico a mi familia, me lo guardo”.

Los adolescentes víctimas se ven solos en la resolución de los problemas, y en ocasiones terminan aceptando la violencia psicológica como parte de la cultura que les ha tocado vivir. Sin embargo, quienes tienen características físicas robustas, prefieren el uso de la violencia física como mecanismo de defensa, cuando se ven abocados a una situación que incluye el contacto físico, en estos casos hay que decir, que son los adolescente hombres quienes con mayor frecuencia acuden a estos mecanismos de defensa, como lo expresa uno de los adolescentes víctima: “Si alguien me agrede físicamente yo entro en ira y me voy a los golpes”.

Esto refleja el estado de soledad que viven las víctimas del *bullying* cuando tienen que afrontar esta situación, y como aparece reflejado en este ejemplo, ni la institución educativa, ni la familia parecen ser instituciones de apoyo para la vida de estos adolescente víctimas, pues ellos no confían en su efectividad para la solución del problema.

La familia es una institución social determinante en la educación y formación del adolescente, sus procesos en pro de valores para la vida en sana convivencia deben ser dados desde la niñez, así como el afecto y el tiempo que los hijos requieren. La familia debe conocer todos los procesos psicológicos y emocionales del desarrollo humano, en especial el de la adolescencia, solo así abordarán de manera adecuada la comunicación y el acompañamiento que estos necesitan cuando sean víctimas o victimarios del *bullying*.

## II. ESCUELA, FAMILIA Y CONTEXTO

### A. Escuela y su contexto

Para comprender de mejor manera la escuela y todas las realidades que incumben a su comunidad educativa, es necesario comprender el contexto social en el que ésta se desenvuelve y en la que se crean las representaciones mentales concretas de los miembros de esa comunidad educativa, que siempre estarán ligados a factores sociales como la cultura y la economía, y así mismo de las familias a las que se encuentran vinculados sus miembros y que en últimas determinarán las reglas de juego aprehendidas y usadas dentro de todas las relaciones humanas en la escuela.

La Institución Juan Eugenio Cañavera es una entidad sin ánimo de lucro, fundada para impartir servicio de educación formal, en los niveles de pre-escolar, básica primaria, secundaria y media vocacional de carácter mixto, en un contexto social de pobreza, violencia y corrupción política.

Debido a la cultura de violencia en la que se encuentran sumergidos los estudiantes y sus familias, ciertas prácticas violentas se vuelven comunes y aceptadas, haciendo que dentro de la misma comunidad educativa se tenga que trabajar no solo con los estudiantes, sino también, con los padres de familia, en la búsqueda de una cultura de paz. Gran parte de la planta docente y administrativa provienen de este entorno social, ya que la institución tiene como política vincular laboralmente a sus egresados, a pesar de que no hayan terminado su formación profesional. Sin embargo, esto puede llevar a que con el tiempo, se asuma como natural y común, la resolución violenta de los conflictos.

La Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera, hace un gran esfuerzo por mantener bajos niveles de deserción estudiantil, pues el contexto de pobreza hace que muchas familias prefieran involucrar a sus hijos(as) en labores de trabajo para solventar sus necesidades básicas y en mucho de los casos los jóvenes terminan sumergidos en las drogas, las pandillas y la prostitución; mientras que en otras ocasiones las niñas son violentadas sexualmente por grupos urbanos al margen de la ley. Se ha dado el caso de que algunas niñas han sido violentadas en sus mismas casas y que alumnos terminen desertando porque se han incorporado a alguna de las pandillas que hacen presencia en el sector.

La comunidad educativa está sumergida, en un contexto social de abandono por el estado, calles sin pavimentar, sectores sin iluminado público y sin presencia permanente de las autoridades, hacen del sector un contexto difícil para educar en la paz y en la cultura del respeto a las diferencias. La educación en contextos como éstos, se dirige a mantener la esperanza en las familias y en sus jóvenes, de una superación social y económica. Éste es uno de los aportes de esta investigación: diagnosticar los niveles de apoyo familiar que los estudiantes tienen en los procesos de formación para la vida, sobre todo, aquellos que permiten cultivar una cultura para la paz.

Los adolescentes reconocen que el entorno socioeconómico de la institución y de sus familias, así como la formación en principios y valores en cada una de ellas, es determinante en el comportamiento del adolescente a la hora de solucionar los conflictos convivenciales que éste vive dentro y fuera de la escuela, una de las víctimas lo expresa de la siguiente manera:

Debes tener en cuenta bastante el entorno social, y para nadie es un secreto que esta es una zona suburbana, y [...] como te digo [...] estrato medio, medio bajo, entonces te puedes hacer una idea de cómo, ósea llevándolo desde la casa, porque en la casa se presentan problemas ya sabes de dinero, entre otras cosas, la crianza, todas esas cosas se reflejan acá.

El estudiante se refiere al contexto de violencia y pobreza, en la que se encuentra socialmente localizada toda la comunidad educativa, y de la que es difícil abstraerse cuando se trata de abordar los conflictos convivenciales dentro de la escuela. Es importante anotar que cuando el estudiante alude a los asuntos económicos de la familia, hace alusión a que en la mayor parte del tiempo los padres no están con sus hijos,

porque en su mayoría estos estudiantes pertenecen a familias sustentadas por la madre cabeza de hogar, haciendo muy difícil la consecución de los recursos básicos, pero al mismo tiempo absorbiendo gran parte del tiempo que pudiera dedicar a sus hijos en pro de la formación en valores y en el acompañamiento que estos requieren cuando viven conflictos dentro de la escuela. Así que desde esta perspectiva, la familia carece de condiciones para acompañar efectivamente al adolescente y esto está ligado a sus realidades sociales, económicas y culturales.

Cuando se trata de hacer una descripción de la vida de estos estudiantes desde su entorno social, económico y cultural, teniendo a demás en cuenta que estamos hablando de la adolescencia y todas sus vicisitudes, el asunto se hace complejo. Es evidente que la cultura de violencia no sólo es producto de algunas familias que evidencian las agresiones entre los padres, sino también de un entorno de pobreza, donde conviven grupos armados al margen de la ley, pandillas y prostitución infantil, que generan una realidad difícil, a unos adolescente que no ven en la familia un gran refugio y a la que además no quieren dirigir sus preocupaciones y angustias, debido también al sentimiento de independencia que ellos quieren vivir, así que la vulnerabilidad del adolescente que ofrece el entorno, se suma al proceso de la adolescencia y sus propios traumas.

Cualquier proceso estratégico que una institución educativa quiera crear para afrontar el fenómeno del *bullying*, debe atender a las necesidades y requerimientos de la comunidad educativa en cuestión, de acuerdo al contexto social, económico y cultura de sus agentes, pues estas realidades determinan las percepciones y las reglas de juego en la trama de relaciones dentro de la escuela.

### *B. Escuela y familia*

Para DURKHEIM (1915), la educación es la acción ejercida por las generaciones adultas sobre aquellas que no han alcanzado todavía el grado de madurez necesario para la vida social. Tiene por objeto el suscitar y desarrollar en el niño un cierto número de estados físicos, intelectuales y morales que exigen de él tanto la sociedad política en su conjunto como el medio ambiente específico al que está especialmente destinado. Para DURKHEIM, no existe pueblo alguno donde no haya un cierto número de ideas, de sentimientos y de prácticas que la educación deba

inculcar indistintamente a todos los niños(as), independientemente de la categoría social a la que pertenezcan. Desde esta perspectiva las generaciones adultas tienen la responsabilidad de acompañar la vida de las generaciones venideras, donde la cultura, la escuela y la familia juegan papeles muy importantes. Así que la familia y la escuela son instituciones determinantes para la formación de las nuevas generaciones para una vida social pacífica.

M. DÍAZ (2005), valora la escuela y la familia como dos contextos que deben colaborar en el adecuado uso de los medios de comunicación, el conjunto de creencia, valores y de estructura de la sociedades (normas establecidas) de la que forman parte los alumnos, deben ser trabajados como medios de prevención a la violencia escolar, así como tener en cuenta estos factores de alarma: la exclusión social o el sentimiento de exclusión, la ausencia de límites en los adolescentes o la incapacidad para reconocer las normas, la exposición a la violencia a través de los medio de comunicación, la integración en bandas identificadas con la violencia, la facilidad de disponer de armas, y la justificación de la violencia en la sociedad. Desde esta perspectiva la comunidad educativa debe incluir a la familia en planes estratégicos que permitan el acercamiento continuo a la adolescencia y sus problemáticas, aprender a detectar desde la escuela y la familia, comportamientos de alarma temprana a la violencia, así como sentimientos de victimización. La escuela y la familia deben crear espacios de diálogo que permitan de manera mancomunada, la detección temprana del *bullying*, su atención y prevención. Sin embargo los adolescentes de la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera, no ven este diálogo, y juzgan duramente cuando un padre de familia se acerca a la institución, y lo que hace es ahondar la violencia en discusiones con las directivas y con los adolescentes victimarios. Señalan que este tipo de comportamientos no constituyen un verdadero acompañamiento, y que no existe un protocolo de atención que incorpore a la familia y a la escuela, por el contrario, ponen de manifiesto la incapacidad de diálogo entre estas dos instituciones.

M. ALVAREZ, L. LEGA y A. VERNON (2008) consideran que la poca participación de los profesores, profesoras y otras personas adultas (como los padres y las madres) para contrarrestar el problema o apoyar a la víctima, se convierten en un factor que ayuda a que el hostigamiento dure largos períodos de tiempo, en ocasiones años, socavando no sólo la salud emocional de la víctima sino que, en un plano más amplio,

violando el derecho fundamental de todo ser humano a verse libre de cualquier tipo de opresión y humillación, que si bien no debería ocurrir en ningún lugar, en el caso del *bullying* ocurre en el lugar menos esperado ya que después de la familia, el colegio es hoy día el lugar privilegiado para la socialización y el aprendizaje de modelos y valores sociales. Los adolescentes reconocen gran importancia al apoyo familiar, pero lo supeditan aun proceso de toda la vida, interpelan a la familia cuando su proceso de educación y atención no ha sido un proceso desde temprana edad y recriminan cuando los padres desean hacerlo cuando ellos ya están en la edad de la adolescencia. Es así como una víctima expresa su frustración al manifestar que desde la niñez había sido objeto de *bullying* y acoso, pero nunca obtuvo una clara respuesta de su familia, ahora no quiere ningún acompañamiento y considera que ya es tarde para hacerlo.

DELORS (1996) considera que la educación tiene pues una responsabilidad particular que ejercer en la edificación de un mundo más solidario, y la comisión estima que las políticas educativas deben traducirla resueltamente. En cierta forma, debe contribuir al nacimiento de un nuevo humanismo, con un componente ético esencial y amplio lugar para el conocimiento y para el respeto de las culturas y los valores espirituales de las diferentes civilizaciones, contrapeso necesario a una mundialización percibida sólo en sus aspectos económicos o técnicos. El sentimiento de compartir valores y un destino común constituye en definitiva el fundamento de cualquier proyecto de cooperación internacional.

Los adolescentes observadores denuncian la ausencia de la familia en la escuela, y señalan a la familia como una institución determinante en el comportamiento agresivo de los victimarios, creen que la violencia que un adolescente ejerce en la escuela, está relacionado con las reglas de juego que aprendió en la familia; desde esta perspectiva los adolescente consideran que la familia es una escuela de formación para la vida y que no se puede exonerar de las responsabilidades que tiene sobre la sociedad y su cultura de violencia. Sorprendentemente los victimarios reconocen que la mayoría de las veces los agresores se ven motivados a la violencia escolar como una manera de llamar la atención en sus casas, ante el sentimiento de abandono que parece vivir los victimarios, de parte de sus familias.

La familia y la escuela deben asumir sus responsabilidades en la formación de las nuevas generaciones; deben crear estrategias de acercamiento que permitan un trabajo mancomunado en la formación de valores comunes para la vida pacífica en sociedad, y establecer puentes y protocolos institucionales que permitan detectar, acompañar y prevenir situaciones de violencia, dentro de la escuela y la familia.

### III. EL *BULLYING* Y LA ESCUELA

El *bullying* es un concepto teórico incorporado por OLWEUS para definir la situación de acoso e intimidación entre pares, en la que su víctima queda definida como un alumno que es agredido y que se convierte en víctima cuando está expuesto de forma repetida y durante un tiempo a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos. Desde ésta perspectiva la violencia entre pares y la escuela son realidades importantes a estudiar, pues la escuela, es el lugar social para la educación de las nuevas generaciones y se convierte en el escenario más propenso para la violencia entre pares adolescentes. Desde esta perspectiva debe existir una claridad sobre los objetivos de la educación, que se convierten en el imperativo de la escuela, para dicho fin es importante traer a colación la concepción de la educación.

Para DELORS (1996), la educación en sus distintas formas, tiene por cometido establecer entre los individuos vínculos sociales procedentes de referencias comunes, en donde los medios empleados varían según la diversidad de las culturas y las circunstancias pero, que en todos los casos, la finalidad principal de la educación es el pleno desarrollo del ser humano en su dimensión social. Se define como vehículo de las culturas y los valores, como construcción de un espacio de socialización y como crisol de un proyecto común, de modo que el *bullying* y la escuela, presuponen una relación que debe ser atendida de manera urgente.

El descubrimiento del otro pasa forzosamente por el conocimiento de uno mismo; por consiguiente, para desarrollar en el niño y el adolescente una visión cabal del mundo, la educación, tanto si la imparte la familia como si la imparte la comunidad o la escuela, primero debe hacerle descubrir quién es. Sólo entonces podrá realmente ponerse en el lugar de los demás y comprender sus reacciones. El fomento de esta actitud de empatía en la escuela será fecundo para los comportamientos sociales a lo largo de la vida (DELORS, 1996).

Para OLWEUS (1973), el *bullying* ocurre cuando se produce una acción negativa de forma intencionada, causa un daño, hiere o incomoda a otra persona básicamente, lo que implica la definición de conducta agresiva. Se pueden cometer acciones negativas de palabras, por ejemplo con amenazas, burlas, bromas y apodos. Comete una acción negativa quien golpea, empuja, da una patada, pellizca o impide el paso a otro mediante el contacto físico. También es posible llevar a cabo acciones negativas sin el uso de las palabras y sin el contacto físico, sino, por ejemplo, mediante muecas, gestos obscenos, excluyendo de un grupo a alguien a propósito, negándose a cumplir los deseos de otras personas. Para los adolescentes de la Institución Juan Eugenio Cañavera la definición del *bullying* no está lejana de la descrita por OLWEUS, quienes en primera instancia reconocen los actos de *bullying* como una agresión física, verbal o psicológica, que implica un irrespeto, rechazo o maltrato, que genera un daño intencional a otra persona, compañero, estudiante o semejante, tal como lo expresa un estudiante: “*bullying* es la palabra en inglés que se le da al acoso o discriminación por algún tipo de término, ya sea racial o de incapacidad física. Se puede considerar una agresión psicológica o física”.

Los casos de *bullying* denunciados por los adolescentes frecuentemente, se dan en torno a temas de discapacidad, condición racial, social o apariencia física. Así mismo reconocen al igual que OLWEUS el uso de la fuerza de grupo como medio de agresión y coerción y que en mucho de los casos implica apodos y burlas, sin que esto implique una agresión física.

Para AVILÉS (2003), los aspectos que caracterizan el *bullying* y que se han venido señalando a lo largo de las investigaciones son: primero, que existe una víctima (indefensa) atacada por un abusón o grupo de matones, segundo, que existe una desigualdad de poder “desequilibrio de fuerzas” entre el más fuerte y el más débil, por lo tanto, no hay equilibrio en cuando a posibilidades de defensa, ni equilibrio físico, social o psicológico. Es una situación desigual y de indefensión por parte de la víctima, tercero, existe una acción agresiva repetitiva, y cuarto, la agresión sucede durante un período de tiempo y de forma recurrente. A pesar de que los adolescentes de la Institución Juan Eugenio Cañavera identifican el fenómeno del *bullying* como una agresión entre pares, éstos tienden a llamar a todo acto conflictivo una situación de *bullying*, a tal punto que cualquier altercado entre ellos, dentro de sus relacio-

nes cotidianas, es denominado como tal, así que el factor repetitivo de la agresión no es tenida en cuenta por los estudiantes al momento de conceptualizar el *bullying*, tal como lo expresa un estudiante: “entendido por *bullying*, que es creerse mucho más que los otros; osea, el *bullying*, no se da solamente pegando sino que es verbalmente, y empiezan a agredir a los niños y a veces los amenazan para que no digan nada porque les va a ir peor”.

Al igual que ÁVILES, los adolescentes reconocen el estado de indefensión que viven las víctimas, y las desigualdades de poder entre los grupos agresores y la víctima, tal y como lo expresan los estudiantes (víctimas), a través del sentimiento de frustración que esto genera en ellos al no poder resolver y dar por terminada la situación de acoso, pues en el caso concreto de las víctimas por apodos, entre más se resisten a la agresión más estimulan al grupo a hacerlo, así que el sentimiento de frustración que los adolescentes evidencian, dejan ver una relación desigual de poder donde la víctima se encuentra en estado de vulnerabilidad.

La agresión entre iguales, especialmente dentro de las instituciones educativas ha sido abordada por los académicos y conceptualizada como “matoneo” o como lo expresó DAN OLWEUS en 1973 “el *bullying*”, sin embargo, los procesos de acompañamiento en la atención y prevención del fenómeno parecen nuevos aún, y solo en unas pocas instituciones se ha tomado en serio la atención, promoción y prevención. El 84% de los adolescentes entrevistados afirman que, la institución educativa no afronta de manera apropiada el fenómeno del *bullying*, ya que evade la responsabilidad de los casos e incluso, ha optado por no matricular de nuevo a estudiantes que han presentado problemas convivenciales de manera recurrente. Por tanto, la deserción estudiantil está relacionada es un alto grado con la matrícula condicional que la institución impone sobre los alumnos “agresores”, es así como lo manifiesta un estudiante de la institución: “yo diría que el colegio en sí [...] le saca el pecho a esos casos...”.

La identificación de factores iniciales de *bullying* dentro de la escuela, puede ser muy útil para la prevención de situaciones que lamentar. A esto se ha referido R. MARTÍNEZ (2001); concluyendo que el fenómeno del *bullying* es una de las principales causas del absentismo y del fracaso escolar, provocando en los adolescentes alta ansiedad, estrés, además un aislamiento en las víctimas, que a la vez puede llevar a desarrollar respuestas agresivas, asimismo en casos extremos, lle-

gan a pensar en el suicidio, de manera que la escuela debe prepararse para identificar focos iniciales, sin embargo ante temas como estos los adolescentes de la Institución Juan Eugenio Cañavera, ponen de manifiesto las falencias institucionales para afrontar el *bullying*, y refieren a la ausencia de proyectos y políticas organizacionales para la promoción, prevención y atención de esta problemática. Afirman que no se desarrollan procesos de promoción que eduquen a los estudiantes en el respeto y la sana convivencia; consideran que los talleres informativos y las campañas de prevención pueden ser de gran utilidad para la comunidad estudiantil y la sana convivencia. Así mismo reconocen la ausencia de protocolos claramente definidos y documentados, para el tratamiento y seguimiento de situaciones de conflicto entre pares, una de las estudiantes afirma que: “Muchas veces no le prestan atención, se presentan casos de bullying que los estudiantes le hacen a otros compañeros, y a veces no se toman las medidas correctamente”.

P. CID, A. DÍAZ, M. PÉREZ, M. TORRUELLA y A. VALDERRAMA (2008), en su artículo, “Agresión y violencia en la escuela como factores de riesgo del aprendizaje escolar”, afirman que las conductas de agresión y violencia alteran el ambiente escolar repercutiendo negativamente en el aprendizaje, por lo tanto las interacciones sociales con sus profesores y compañeros son de suma importancia para el desarrollo académico y social del adolescente, las opiniones que recibe de ellos le condicionan positiva o negativamente sobre su vida personal, lo que repercutirá posteriormente en su motivación y rendimiento académico. Desde esta perspectiva los adolescentes afirman que, los profesores no son asertivos a la hora de afrontar situaciones de conflicto convivencial, pues en muchas situaciones, ellos también dicen sentirse agredidos por los docentes, pues éste último termina ejerciendo como mecanismo de control la violencia y según los estudiantes abuso de poder, generando con ello mayor violencia. Al ser entrevistada la estudiante afirma: “Pienso que en algún momento el profesor se llena de autoridad y hay momentos en que pareciera que fuera *bullying*, tratando y como tienen el poder hacer lo que se les da la gana y eso no es así”. Este tipo de situaciones refleja la poca capacitación de los docentes para manejar una comunicación asertiva, pero también la cultura de violencia que termina envolviendo a todos los agentes de la comunidad educativa, debido a la falta de procesos para prevenir y afrontar la violencia en las instituciones. Las palabras de la estudiante reflejan resentimiento y dolor, producto de una situación abordada de manera inadecuada.

En la técnica de grupo de enfoque las víctimas manifiestan que, la institución ha desarrollado algunos talleres y carteleras que informan a los estudiantes del fenómeno del *bullying*, pero este proceso no ha pasado de ser uno que otro esfuerzo incipiente que, no ha llevado a políticas, protocolos y procedimientos claros para la atención y prevención. Aluden a estos actos aislados como poco fructíferos y eficaces en la resolución de los conflictos y en la atención adecuada de las víctimas y los victimarios.

Las víctimas plantean que estas situaciones requieren de mayor presencia de las directivas de la institución; de políticas de promoción que eduquen y desarrollen procesos de formación en la buena convivencia y la comunicación asertiva. Además, expresan la necesidad de campañas de prevención y de protocolos claros, definidos y estandarizados, que permitan la debida documentación y el debido seguimiento y acompañamiento a las situaciones. A pesar de todas estas afirmaciones, los estudiantes reconocen que los casos de conflicto han disminuido con relación a años anteriores, sin embargo, esto sigue estando relacionado a la ausencia de estudiantes, que luego de ser identificados como conflictivos, se les condicionó su matrícula vinculatoria a la institución, mostrando hoy una población estudiantil menor a la de años anteriores, tendencia que se ha mantenido en los últimos años.

Para tener una comprensión más amplia de los protocolos o procedimientos aplicados por la institución en el abordaje de las situaciones de carácter convivencial dentro de la escuela, es importante acudir a los documentos o registros escritos que se manejan para el debido levantamiento de los casos y su seguimiento y atención. HERNÁNDEZ (2010), dice que los documentos y materiales, pueden ayudar a entender el fenómeno central del estudio, pues la mayoría de las personas, grupos, organizaciones, comunidades y sociedades los producen y narran, delinear sus historias y estatus actuales. La Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera hace uso de dos registros denominados: libro de "Actas de compromiso" y "Libro de seguimiento", en el primero se registran actas de "Matricula convivencial" es decir, de estudiantes a los que se les condiciona la matricula del año siguiente si son recurrentes con su mal comportamiento convivencial y en el segundo, se registran de manera descriptiva las situaciones de conflicto que se presentan dentro de la institución y en el que se le pide a los estudiantes redactar su compromiso de no repetir dicho comportamiento. Sin embargo,

al momento en que el investigador solicita los libros de registro anteriormente mencionados, la secretaria no los tiene a la mano y su lugar de archivo no parece claro; tan pronto estos archivos son presentados al investigador su contenido no registra las situaciones convivenciales que los estudiantes han manifestado en la investigación. Los archivos contienen información desactualizada y no registran ninguna de las situaciones planteadas por los estudiantes. Esto refleja que no hay realmente un protocolo de registro y control escrito de las situaciones convivenciales que se presentan en la escuela, pero que sus carpetas solo existen para contener la base de datos generales de los estudiantes, sin que este sea utilizado eficazmente en un proceso de seguimiento.

La percepción que los adolescentes tienen de la institución educativa y su manera de abordar el fenómeno del *bullying* es muy importante, porque proporciona una lectura desde los mismos protagonistas, víctimas, victimarios y observadores; se convierte en un diagnóstico detallado de la vida cotidiana de las relaciones humanas, desde los diferentes agentes que pueden conformar un sistema de relaciones convivenciales; proporcionan una lectura de la institución y de las políticas pedagógicas, educativas, didácticas, protocolarias entre otras, que la institución asume como estrategia organizacional para la promoción, prevención y atención del *bullying*. Sin embargo, los adolescentes de la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera, afirman que la escuela no ha hecho más que unos esfuerzos incipientes para abordar los asuntos problemáticos, pero que esto nunca ha llevado a políticas, protocolos y procedimientos claros para la atención y prevención. Aluden a estos actos aislados como poco fructíferos y eficaces en la resolución de los conflictos y en la atención adecuada de las víctimas y los victimarios. Los estudiantes plantean que estas situaciones requieren de mayor presencia de las directivas de la institución; de políticas de promoción que eduquen y desarrollen procesos de formación en la buena convivencia y la comunicación asertiva; expresan la necesidad de campañas de prevención y de protocolos claros, definidos y estandarizados, que permitan la debida documentación y el debido seguimiento y acompañamiento a las situaciones.

R. SALAZAR (2013) dice que el *bullying* escolar tiene graves consecuencias para la vida profesional y universitaria, dice que los estudios indican que en Colombia uno de cada cinco estudiantes son víctimas del matoneo en todas sus formas. Las principales causas del *bullying* son

la violencia intrafamiliar y el entorno conflictivo; ya que el agresor normalmente es un maltratado que busca desquitarse con los más débiles.

Las instituciones educativas tienen la obligación de educar y cultivar una sociedad pacífica desde la infancia, y deben tomarse en serio el uso de estrategias organizacionales que permitan acompañar a las víctimas y victimarios, con el apoyo de profesionales capacitados y formados para educar y proteger la vida; debe crear protocolos, normas convivenciales, formas pedagógicas y didácticas, currículos y planes de estudio, que procuren una comunidad educativa en convivencia pacífica, asertiva y contundente contra toda manifestación de violencia; debe establecer vías de diálogo y comunicación con los estudiantes para garantizar el acompañamiento a las situaciones de manera profesional y afectiva.

## CONCLUSIONES

La investigación ha podido crear un acercamiento a los imaginarios familiares de los adolescentes y la importancia que le dan a los valores aprendidos en casa, en la resolución pacífica de los conflictos entre pares.

La investigación ha logrado describir las concepciones de apoyo familiar en contextos de violencia y pobreza, desde la perspectiva del adolescente.

Los resultados de la presente investigación proporcionan insumos a la institución educativa, que permitan la elaboración de proyectos, en la búsqueda del involucramiento de las familias en la formación de los adolescentes.

La presente investigación proporciona insumos para la identificación de focos iniciales de violencia, así como la elaboración de procesos de atención, promoción y prevención del *bullying*.

La presente investigación le proporciona a la institución educativa, una clara lectura de sus estudiantes y padres de familia, debidamente contextualizados en la comunidad, que permita involucrar a todos los agentes de la comunidad educativa Juan Eugenio Cañavera, en los procesos de formación de los estudiantes en pro de una cultura de paz.

Los adolescentes de la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera identifican los aspectos generales del *bullying*, pero no lo supeditan a la recurrencia y continuidad de las agresiones.

Los adolescentes de la Institución Juan Eugenio Cañavera, entiende el apoyo familiar como la presencia permanente que hacen los padres en la vida de sus hijos, a través de la dedicación del tiempo para saber todo lo que pasa con ellos, estableciendo puentes de comunicación que permitan a los padres saber lo que hacen y piensan hacer sus hijos en las diferentes situaciones que se les presentan en la vida. Sin embargo, señalan a la familia como una institución en deuda con la educación y acompañamiento de sus hijos desde la primera infancia.

Los adolescentes señalan el distanciamiento que tiene la familia de la escuela en los procesos de promoción, prevención y atención del *bullying*. Según los adolescentes, la escuela y la familia no han logrado un trabajo mancomunado en la creación y ejecución de planes estratégicos.

Los adolescentes de la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera, reconocen que el *bullying* se da con mayor recurrencia en la escuela, por la condición social, racial y de apariencia física. El 25% de los adolescentes entrevistados dice sufrir como víctima del *bullying*, de estos, el 33% dice sufrir acoso por su condición racial y el otro 67% por su apariencia física.

Las instituciones educativas que desarrollan procesos de formación, para la convivencia pacífica, en contextos de pobreza y violencia, deben crear un diagnóstico claro de sus agentes y sus percepciones, para crear estrategias efectivas en la construcción de una sana convivencia; así mismo deben diagnosticar con precisión el contexto social, económico y cultural de la escuela y debe responder a los retos que éstas condiciones implican.

Las instituciones educativas tienen la obligación de educar y cultivar una sociedad pacífica desde la infancia, y deben tomarse en serio el uso de estrategias organizacionales que permitan acompañar a las víctimas y victimarios, con el apoyo de profesionales capacitados y formados para educar y proteger la vida; deben crear protocolos, normas convivenciales, formas pedagógicas y didácticas, currículos y planes de estudio, que procuren una comunidad educativa en convivencia pacífica, asertiva y contundente contra toda manifestación de violencia; debe establecer vías de diálogo y comunicación con los estudiantes para garantizar el acompañamiento a las situaciones de manera profesional y afectiva.

La familia es una institución social determinante en la educación y formación del adolescente, sus procesos en pro de valores para la vida en sana convivencia deben ser dados desde la niñez, así como el afecto y el tiempo que los hijos requieren. La familia debe conocer todos los procesos psicológicos y emocionales del desarrollo humano, en especial el de la adolescencia, para entender la complejidad de sus conflictos, solo así abordará de manera adecuada la comunicación y el acompañamiento que estos necesitan cuando sean víctimas o victimarios del *bullying*.

La familia y la escuela deben asumir sus responsabilidades en la formación de las nuevas generaciones; deben crear estrategias de acercamiento que permitan un trabajo mancomunado en la formación de valores comunes para la vida pacífica en sociedad, y establecer puentes y protocolos institucionales que permitan detectar, acompañar y prevenir situaciones de violencia, dentro de la escuela y la familia. Sin embargo estas instituciones se muestran divorciadas y hasta en momentos contrariadas en sus valores.

Los adolescentes siempre serán víctimas en el fenómeno del *bullying*, no importa cuál de los roles desempeñen en él, pues ya sean denominados víctimas, victimarios u observadores, a parecen presos de la violencia, y sujetos a pasiones que indignifican la vida humana, y terminan trastornando nuestra sociedad y cultura. Los victimarios aparecen motivados a violentar al otro por la falta de protagonismo en algunos casos y por la búsqueda de atención familiar en otras; las víctimas, sufren la burla y expectación pública en una etapa convulsionada de la vida, y en la mayoría de los casos viven en solitario sus penumbras; los observadores se vuelven víctimas, cuando por la recurrencia de los actos violentos terminan siendo cómplices e indiferentes a los actos de injusticia, cargando de naturalidad un fenómeno que se vuelve parte del paisaje.



## RECOMENDACIONES

Cualquier proceso estratégico que una institución educativa quiera crear para afrontar el fenómeno del *bullying*, debe atender a las necesidades y requerimientos de la comunidad educativa en cuestión, de acuerdo al contexto social, económico y cultura de sus agentes, pues éstas realidades determinan las percepciones y las reglas de juego en la trama de relaciones convivenciales dentro de la escuela.

Las instituciones educativas están en la obligación de formar a sus adolescentes y estudiantes, creando protocolos institucionales que detecten focos tempranos de violencia; involucrando profesionales capacitados para tal fin, y estableciendo procesos con la familia, para detectar, acompañar y prevenir situaciones de *bullying* dentro de la escuela.

Las instituciones educativas deben desarrollar procesos de formación continua con sus docentes para el tratamiento asertivo de los casos de violencia convivencial dentro del aula y debe determinar unos debidos procesos para el registro, control y seguimiento de las situaciones; debe educar a sus estudiantes tambien en la detección temprana del *bullying* y focos iniciales, para que sean denunciado a tiempo.



## BIBLIOGRAFÍA

- ANDRADE, JOSÉ; LEIDY BONILLA y ZULLY VALENCIA. "La agresividad escolar o bullying: Una mirada desde tres enfoques psicológicos", *Pensando Psicología*, vol. 7, n.º 12, 2011.
- ARROYAVE SIERRA, PILAR. "Factores de vulnerabilidad y riesgo asociados al bullying", *Revista CES Psicología*, vol. 5, n.º 1, Medellín, Univesidad CES, 2012.
- AVILÉ MARTÍNEZ, JOSÉ MARÍA. *Bullying, intimidación y maltrato entre el alumnado*, Bilbao, Edit. Stee-Eilas, 2003.
- BARRA A., ENRIQUE; RODRIGO CERNA C., DANIELA KRAMM M. y VIVIANA VÉLIZ V. "Problemas de salud, estrés, afrontamiento, depresión y apoyo social en adolescentes", *Terapia Psicológica*, vol. 24, n.º 1, Santiago de Chile, Sociedad Chilena de Psicología Clínica, 2006. En línea: [[www.redalyc.org/articulo.oa?id=78524106](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78524106)].
- BEGOÑA DELGADO, EGIDO. *Psicología del desarrollo: Desde la infancia a la vejez*, vol. 2, España, McGraw Hill, 2009.
- CABA, MARÍA JESÚS; GONZALO MUSITU y SERGIO MURGUI. "Familia y violencia escolar: El rol mediador de la autoestima y la actitud hacia la autoridad institucional", *Psicothema*, vol. 18, n.º 3, España, 2006.
- CANO DE FAROH, ALIDA. "Cognición en el adolescente según Piaget y Vygotsky ¿dos caras de la misma moneda?", *Boletín Academia Paulista de Psicología*, vol. 27, n.º 2, San Pablo (Brasil), 2007.
- CAROZZO, JULIO; LUIS BENITES, LUIA ZAPATA y VÍCTOR HORNA. *El bullying, no es juego. Guía para todos*, Lima, Observatorio sobre Violencia y Convivencia en la Escuela, 2009.
- CASAS RIVERO, J. J. y M. J. CEÑAL GONZÁLEZ FIERRO. "Desarrollo del adolescente. Aspectos físicos, psicológicos y sociales", *Pediatría Integral*, vol. IX, n.º 1, 2005. En línea: [[www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/puericultura/desarrollo\\_adolescente\(2\).pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/puericultura/desarrollo_adolescente(2).pdf)].

## *Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*

- CEPEDA CUERVO, EDILBERTO; PEDRO N. PACHECO DURÁN, LILIANA GARCÍA BARCO y CLAUDIA J. PIRAQUIVE PEÑA. "Acoso escolar a estudiantes de educación básica y media", *Revista Salud Pública*, vol. 10, n.º 4, 2008. En línea: [[www.scielosp.org/pdf/rsap/v10n4/v10n4a02.pdf](http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v10n4/v10n4a02.pdf)].
- CID H., PATRICIA; ALEJANDRO DÍAZ M., MARÍA VICTORIA PÉREZ, MATILDE TORRUELLA P. y MILADY VALDERRAMA A. "Agresión y violencia en la escuela como factor de riesgo de aprendizaje escolar", *Ciencia enfermería*. vol. 14, n.º 2, Concepción (Chile), Universidad de Concepción, 2008.
- COLEMAN, JOHN C. y LEO B. HENDRY. *Psicología de la adolescencia*, Madrid, Morata, 2003.
- CONSUEGRA, NATALIA. *Diccionario de psicología*, Bogotá, Ecoe Ediciones, 2004.
- CRAIG, GRACE J. *Desarrollo psicológico*, México, Prentice Hall, 1999.
- DELORS, JACQUES. *La educación encierra un tesoro: Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI*, España, UNESCO, 1996.
- DÍAZ-AGUADA JALÓN, MARÍA JOSÉ. "Por qué se produce la violencia escolar y cómo prevenirla", *Revista Iberoamericana de Educación*, n.º 37, OEI, 2005. En línea: [[www.rieoei.org/rie37a01.htm](http://www.rieoei.org/rie37a01.htm)].
- DÍAZ-AGUADA JALÓN, MARÍA JOSÉ. "La violencia entre iguales en la adolescencia y su prevención desde la escuela", *Psicothema*, vol. 17, n.º 4, 2005. En línea: [[www.psicothema.com/psicothema.asp?d=3144](http://www.psicothema.com/psicothema.asp?d=3144)].
- DOMÍNGUEZ LÓPEZ, FABIOLA y MARÍA DEL CARMEN MANZO CHÁVEZ. "La manifestación del bullying en adolescentes", *Uaricha Revista de Psicología (Nueva Época)*, vol. 8, n.º 17, 2011.
- DURKHEIM, EMILE. *Educación y sociología*, Barcelona, Península, 2009.
- EGUILUZ, LUZ DE LOURDES. *Dinámica de la familia: Un enfoque psicológico sistémico*, México, Pax México, 2003.
- ESTÉVEZ LÓPEZ, ESTEFANÍA; BELÉN MARTÍNEZ FERRERE y GONZALO MUSITU OCHOA. "La autoestima en adolescentes agresores y víctimas en la escuela: La perspectiva multidimensional", *Psychosocial Intervention*, vol. 15, n.º 2, Madrid, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2006.
- GALA, F. J.; M. LUPIANI, A. BERNALTE, M. T. MIRET y M.C. BARRETO. "El bullying y otras formas de violencia adolescentes", *Cuadernos de Medicina Forense*, n.ºs 48 y 49, Málaga, Asociación de Médicos Forenses de Andalucía, 2006.

- HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO; CARLOS FERNÁNDEZ COLLADO y MARÍA DEL PILAR BAPTISTA LUCIO. *Metodología de la investigación*, 5.<sup>a</sup> ed., México, McGraw Hill, 2010.
- HERNÁNDEZ SANTI, PATRICIA. "Principales factores de riesgo psicológico y sociales en los adolescentes", *Revista Cubana de Pediatría*, vol. 71, n.º 1, Ciudad de la Habana, Edit. Ciencias Médicas, 1999. En línea: [[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75311999000100006&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75311999000100006&script=sci_arttext)].
- HOYOS DE LOS RÍOS, OLGA LUCÍA; MARINA LLANOS MARTÍNEZ y SANDRA JOHANA VALEGA MACKENZIE. "El maltrato entre iguales por abuso de poder en el contexto universitario: Incidencia, manifestaciones y estrategias de solución", *Univ. Psychol*, vol. 11, n.º 3, Bogotá, Universidad Javeriana, 2012. En línea: [<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/793/2872>].
- KRAUSKOPOF, DINA. "El desarrollo psicológico en la adolescencia: Las transformaciones en una época de cambios", *Adolescencia y Salud*, vol. 1, n.º 2, San José, Caja Costarricense de Seguro Social, Programa Atención Integral del Adolescente. 1999.
- LARA ALBERCA, JOSÉ MANUEL. "Adolescencia: Cambios físicos y cognitivos", *Ensayos: Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, n.º 11, España, Universidad de Castilla-La Mancha, 1996.
- LOREDO ABDALÁ, ARTURO; ARTURO PEREA-MARTÍNEZ y GLORIA ELENA LÓPEZ NAVARRETE. "Bullying" *Acoso escolar. La violencia entre iguales, problemática real en adolescentes*, *Acta Pediatría Mexicana*, vol. 29, n.º 4, 2008.
- MARTÍN APARICIO, ALICIA. "El fenómeno del bullying o acoso escolar en nuestras aulas", *Revista de Formació del Professorat*, n.º 4, 2009. En línea: [[http://nostoca.gt/wpcontent/uploads/2014/02/05\\_com\\_fenomeno\\_bullying.pdf](http://nostoca.gt/wpcontent/uploads/2014/02/05_com_fenomeno_bullying.pdf)].
- MARTÍNEZ HERRERO, MARÍA JOSÉ. *Modelo sueco de cuidados a la infancia y sus consecuencias sobre las mujeres*, España, Universidad del País Vasco, 2008.
- MARTÍNEZ VERDU, R. *Bullying y medios de comunicación*, Comunicación e Juventude, 2001.
- MONTERO GÓMEZ, ANDRÉS. "Adolescencia y violencia", *Revista Estudios de Juventud*, n.º 73, España, Instituto de la Juventud, 2006.
- MOSCOVIC, SERGE. *El psicoanálisis, su imagen y su público*, Francia, Presses Universitaires de France, 1961.
- MUSITU OCHOA, GONZALO. "Las conductas violentas de los adolescentes en la escuela: El rol de la familia", *Aula Abierta*, n.º 79, Oviedo (España), Ediciones de la Universidad de Oviedo, 2002.

- OLWEUS, DAN. *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*, Madrid, Morata, 2004.
- ORTE SOCIAS, MARÍA DEL CARMEN y MARTÍ XAVIER MARCH CERDÁ. "Pedagogía social", *Revista Interuniversitaria*, n.º 14, España, Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social, 1996.
- PALOMERO PESCADOR, JOSÉ EMILIO y MARÍA ROSARIO FERNÁNDEZ DOMÍNGUEZ. "La violencia escolar: Un punto de vista global", *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, n.º 41, España, Asociación Universitaria de Formación del Profesorado, 2001. En línea: [<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=118100>].
- PAREDES, MARÍA TERESA; MARTHA CECILIA ÁLVAREZ, LEONOR I. LEGA y ANN VERNON. "Estudio exploratorio sobre el fenómeno del "bullying" en la ciudad de Cali, Colombia", *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, vol. 6, n.º 1, Manizales, Universidad de Manizales, 2008. En línea: [[www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v6n1/v6n1a10.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v6n1/v6n1a10.pdf)].
- PINILLA GÓMEZ, ELVINIA; LUIS CARLOS OROZCO VARGAS, FABIO ALBERTO CAMARGO FIGUERA, JONATHAN ALEXANDER BERRÍO y LEYDI XIOMARA MEDINA MORENO. "Bullying en adolescentes escolarizados: Validación del diagnóstico de enfermería 'riesgo de violencia dirigida a otros'", *Hacia la Promoción de la Salud*, vol. 17, n.º 1, 2012. En línea: [[http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista17\(1\)\\_3.pdf](http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista17(1)_3.pdf)].
- ROUSSEAU, JEAN JACQUES. *Pensamientos de Juan Jacobo Rousseau*, Madrid, M. De Burgos, 1824.
- SERRA SALAMÉ, CARLES. "Conflicto y violencia en el ámbito escolar", *Jovenes, Revista de Estudios sobre Juventud*, año 7, n.º 19, México, 2003.
- TAMAR, FLAVIA. "Maltrato entre escolares (bullying): Estrategias de manejo que implementan los profesores al interior del establecimiento escolar". *Psykhe*, vol. 14, n.º 1, Santiago de Chile, 2005.
- TRAUTMANN, ALBERTO. "Maltrato entre pares o 'bullying'. Una visión actual", *Revista Chilena de Pediatría*, vol. 79, n.º 1, Santiago de Chile, 2008.
- VÁSQUEZ DE LA HOZ, FRANCISCO JAVIER; NAYIR MARÍA ÁVILA LUGO, LUIS ORLANDO MÁRQUEZ CHAPARRO, GLORIA MARTÍNEZ GONZÁLEZ, JANETH MARÍA MERCADO ESPINOSA y JENNIFER SEVERICHE JIMÉNEZ. "Inteligencia emocional e índices de bullying en estudiantes de psicología de una universidad privada de Barranquilla, Colombia", *Psicogente*, vol. 13, n.º 24, Barranquilla (Colombia), Universidad Simón Bolívar, 2010.
- VILLAR LOZANO, MAYERLY ROSA y SEBASTIÁN AMAYA ABELLO. "Imaginarios colectivos y representaciones sociales en la forma de habitar los espacios urbanos. Barrios Pardo Rubio y Rincón de Suba", *Revista de Arquitectura*, vol. 12, Bogotá, Universidad Católica de Colombia, 2010. En línea: [[www.redalyc.org/articulo.oa?id=125117499003](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=125117499003)].

## ANEXOS

### I. GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL APOYO FAMILIAR Y SU UTILIDAD PARA AFRONTAR EL *BULLYING*

*Entrevistador:* LUIS BERNER ROMERO SÁNCHEZ (investigador)

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar (ciudad y sitio específico): \_\_\_\_\_

Entrevistado(a): Estudiante de 10.º/11 grado

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_

Barrio donde reside: \_\_\_\_\_ Estrato: \_\_\_\_\_

*Introducción:* La presente entrevista hace parte de un proceso de investigación que pretende comprender la percepción que los adolescentes de los grados 10.º y 11º de la Institución Juan Eugenio Cañavera tienen, acerca del apoyo familiar y su utilidad al momento de afrontar el *bullying*. Usted ha sido elegido(a) a participar de esta entrevista, porque hace parte de la población de esta investigación y sus aportes son vitales para la descripción de esta percepción. Estos datos serán categorizados en una descripción general que conserva la confidencialidad total de las respuestas dadas por los entrevistados(as).

#### *Preguntas*

1. ¿Qué entiendes por *bullying*?
2. ¿Qué opinas de la manera en que la institución educativa aborda el *bullying* entre los estudiantes?
3. ¿Cómo describes la relación con tus compañeros(as) de clase?

## *Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*

4. ¿Has vivido un conflicto permanente con tus compañeros? ¿Cómo ha sido esa experiencia? ¿De qué manera has asumido estos conflictos?
5. ¿Cómo percibes la convivencia entre estudiantes dentro de la institución?
6. ¿Qué entiendes del apoyo familiar?
7. ¿Qué piensas acerca del apoyo familiar a la hora de afrontar el *bullying*?
8. ¿En los momentos en que has tenido un conflicto repetitivo con los compañeros, has sentido apoyo de tu familia para la resolución del mismo? En caso de que sea positivo, ¿qué acciones concretas reconocen? y en caso de ser negativo, ¿qué acciones te gustaría que tu familia hiciera? ¿Qué acciones concretas reconoces como apoyo familiar, útiles en el acompañamiento a los estudiantes, que viven conflictos entre pares?
9. ¿Si tuvieras al frente a tus padres, que les recomendarías acerca del apoyo familiar, para afrontar el *bullying*?

- ENTREVISTA 1

*Entrevistador:* LUIS BERNER ROMERO SÁNCHEZ (investigador)

*Fecha:* 2 de octubre de 2015 *Hora:* 3:00 pm.

*Lugar:* Colegio Juan Eugeni Cañavera (Soledad -Atlántico)

*Entrevistado:* KEINER DÍAZ

*Edad:* 17 años

*Género:* Masculino

*Grado:* 10.º

*Barrio donde reside:* Alianza

*Estrato:* Uno

*Entrevistador:* Buenas tardes KEINER. La primera pregunta para comenzar. ¿Qué entiende usted por el *bullying*?

*KEINER:* Es cuando le hacemos daño a otra persona, físicamente o con la boca.

*Entrevistador:* ¿Verbalmente?

*KEINER:* Verbalmente.

*Entrevistador:* Además el *bullying* se da de manera repetitiva muchas veces con la misma persona y alrededor de un mismo caso ¿Qué opina de la manera en que la institución educativa ha abordado el *bullying* entre los estudiantes?

*KEINER:* Aquí en la institución no [...] o sea no se presentan esa [...] casualmente no se presentan los casos de *bullying*. Ya no, ya todo el mundo se trata con honestidad, trata bien a la otra persona.

*Entrevistador:* Pero, ¿existirán casos en los que se dan conflictos?

*KEINER:* Sí, hay casos que se presentan pero son como ¿locadas?

*Entrevistador:* ¿Has tenido la oportunidad de conocer a un compañero, que tenga problemas con otro, o tú has tenido problemas con alguien?

*KEINER:* Sí, yo conozco un compañero de nosotros. Se fue del colegio porque le hacían *bullying*.

*Entrevistador:* Y ¿cómo lo hacía?

*KEINER:* O sea lo maltrataban [...] yo me incluyo. Nos burlábamos de él por su forma de ser y eso.

*Entrevistador:* Eso era todo el grupo, o había un estudiante que tenía mayor...

*KEINER:* Sí era [...] había uno que otro que lo defendían y no dejaban que le hicieran *bullying*.

*Entrevistador:* ¿Quién era el que mayormente movía el grupo?

*KEINER:* Era yo.

*Entrevistador:* ¿Tú lo movías?

*KEINER:* Sí, yo lo movía (sonrisa tímida).

*Entrevistador:* Tú movías al grupo y las burlas eran alrededor de qué.

*KEINER:* O sea, mamarle gallo, o sea por su forma de ser [...] que era un tonto [...] que no servía [...] que todavía la faltaba madurar, que era un niño. ¡Verbalmente!

*Entrevistador:* ¿Y alguna vez lo hicieron por Facebook o por algún grupo social?

*KEINER:* No eso sí no, nos metíamos con él nada más en el curso.

*Entrevistador:* ¿Y físicamente no había contacto?

*KEINER:* Sí, eran pocas las veces. Le pegábamos en la cabeza

## *Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*

*Entrevistador:* ¿Tú crees que ahora no hay situaciones de este tipo en el colegio?

*KEINER:* O sea, en mi curso ahora no se presenta ni un caso así de *bullying*, pero yo creo que en otros cursos sí. En sexto, séptimo y octavo son lo que más frecuentemente pasan esas cosas.

*Entrevistador:* ¿Como describes la relación con tus compañeros de clase?

*KEINER:* La relación entre nosotros es muy buena, somos muy unidos. Siempre damos nuestros puntos de vista acerca de todo.

*Entrevistador:* ¿Cuando tienen alguna diferencia, cómo la solucionan?

*KEINER:* Hablando. A veces discutimos, pero siempre llegamos a acuerdos y arreglamos las diferencias entre nosotros.

*Entrevistador:* ¿Has vivido un conflicto permanente con tus compañeros? [...] bueno, me acabas de contar que tuviste uno con [...] cómo se llamaba el estudiante?

*KEINER:* Se llamaba DEIMAR.

*Entrevistador:* ¿A partir de eso has tenido otro conflicto similar con tus compañeros?

*KEINER:* No, ya no he tenido. Se han dado pequeñas diferencias pero son pocas las veces.

*Entrevistador:* ¿Cómo percibes la convivencia en la institución?

*KEINER:* Para mí la convivencia es bien, se trata todo en el colegio. Todos se conocen y todos hablan.

*Entrevistador:* ¿Qué entiendes por apoyo familiar?

*KEINER:* Para mí es que la familia esté con uno, apoyándolo [...] que nos de consejos para no hacer *bullying* ni nada de eso, ni nada por el estilo.

*Entrevistador:* ¿Sí fueses víctima del *bullying* como te gustaría que te apoyara tu familia?

*KEINER:* Me gustaría que me apoyaran, me hablaran [...] que me trataran con amor [...] porque yo a veces he sentido ese caso del *bullying*, pero muy poco las veces me he sentido mal.

*Entrevistador:* ¿En los momentos en que has tenido un conflicto repetitivo con los compañeros, has sentido el apoyo de tu familia para la resolución de ese conflicto?

KEINER: Sí, pero muy poco, porque yo vivo con mi mamá y con mi hermano y mi mamá sale a trabajar y no tengo mucho apoyo así que digamos. Pero ella siempre toma su tiempo para mí.

- ENTREVISTA 2

*Entrevistador:* LUIS BERNER ROMERO SÁNCHEZ (investigador)

*Fecha:* 2 de octubre de 2015 *Hora:* 3:00 pm.

*Lugar:* Colegio Juan Eugenio Cañavera (Soledad -Atlántico)

*Entrevistado:* CARLOS MAZA

*Edad:* 16 años

*Género:* Masculino

*Grado:* 10.º

*Barrio donde reside:* Villa Stephanie

*Estrato:* Uno

*Entrevistador:* Buenas tardes CARLOS. ¿Qué entiende usted por el *bullying*?

CARLOS: Bueno como el matoneo que se da en colegio, en el barrio, en las calles. Es como burlarse de un compañero, que ya el compañero se sienta como mal, como triste, que puede causar muchas cosas, como la muerte.

*Entrevistador:* ¿Qué opina de la manera en que la institución educativa ha abordado el *bullying* entre los estudiantes?

CARLOS: El *bullying* así [...] yo no lo veo.

*Entrevistador:* ¿Cómo describes la relación con tus compañeros y compañeras de clase?

CARLOS: Normal, nos reinos, jugamos y todo eso.

*Entrevistador:* ¿Has vivido un conflicto permanente con tus compañeros?

CARLOS: No.

*Entrevistador:* Cuando se presenta alguna diferencia con tus compañeros ¿Cómo solucionas esos conflictos?

CARLOS: Pues, damos el concepto que tenemos cada uno y llegamos a una conclusión.

*Entrevistador:* ¿Qué entiendes por apoyo familiar?

CARLOS: Mis padres me apoyan casi en todo, en el colegio para arrancar la universidad en eso me apoyan.

## *Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*

*Entrevistador:* ¿Cómo se ve reflejado el apoyo familiar?

*CARLOS:* Me apoyan en los estudios, económicamente, lo demás lo pone uno.

*Entrevistador:* ¿Crees que es importante el apoyo familiar a la hora de afrontar el *bullying*?

*CARLOS:* Sí, porque uno habla con sus padres del colegio y ellos lo pueden aconsejar y todo eso.

*Entrevistador:* ¿Si tuvieras al frente a tus padres, que les recomendarías acerca del apoyo familiar para afrontar el *bullying*?

*CARLOS:* Que hablen más con sus hijos, que dialoguen con sus hijos de las dificultades.

- ENTREVISTA 3

*Entrevistador:* LUIS BERNER ROMERO SÁNCHEZ (investigador)

*Fecha:* 2 de octubre de 2015 *Hora:* 3:00 pm.

*Lugar:* Colegio Juan Eugeni Cañavera (Soledad -Atlántico)

*Entrevistado:* JUS MARÍA JULIO

*Edad:* 17 años

*Género:* Femenino

*Grado:* 10.º

*Barrio donde reside:* Villa Rosa

*Estrato:* Uno

*Entrevistador:* Buenas tardes Jus. ¿Qué entiendes por el *bullying*?

*JUS:* *Bullying*, significa que en los colegios los compañeros le hacen *bullying* a los compañeros, metiéndose con ellos, criticando el color de piel de uno.

*Entrevistador:* ¿Qué opinas de la manera en que la institución educativa ha abordado el *bullying* entre los estudiantes?

*JUS:* Que yo sepa no. En el colegio que yo estudiaba me hacían *bullying*. Aquí me tratan bien y me voy con todos bien. En el otro colegio se burlaban como hablo.

*Entrevistador:* ¿Cómo describes la relación con tus compañeros?

*JUS:* Mis compañeros son alegres y me tratan bien. Yo los trato bien. A veces cuando ellos son groseros conmigo, yo también soy grosera con ellos.

*Entrevistador:* ¿Qué entiendes por apoyo familiar?

*JUS:* Que nos apoyan cuando tenemos un problema, una dificultad...

*Entrevistador:* ¿Cómo se ve reflejado el apoyo familiar?

*JUS:* Si los compañeros se meten conmigo yo le comento a mis papás y ellos vienen y hablan por mí.

- ENTREVISTA 4

*Entrevistador:* LUIS BERNER ROMERO SÁNCHEZ (investigador)

*Fecha:* 2 de octubre de 2015 *Hora:* 3:00 pm.

*Lugar:* Colegio Juan Eugenio Cañavera (Soledad-Atlántico)

*Entrevistado:* ANGIE MOLINARES

*Edad:* 17 años

*Género:* Femenino

*Grado:* 10.º

*Barrio donde reside:* Villa Rosa

*Estrato:* Uno

*Entrevistador:* Buenas tardes ANGIE. ¿Qué entiendes por *bullying*?

*ANGIE:* Cuando otra persona agrede a otra con palabras muy agresivas.

*Entrevistador:* ¿Qué opinas de la manera en que la institución educativa ha abordado el *bullying* entre los estudiantes?

*ANGIE:* A veces hacen pero aquí casi no se ve tanto el *bullying*. Los amigos se tratan con palabras groseras.

*Entrevistador:* ¿Cómo describes la relación con tus compañeros?

*ANGIE:* Súper buena. Son buenos compañeros, y no han llegado a insultarme con palabras malas.

*Entrevistador:* ¿Qué entiendes por apoyo familiar?

*ANGIE:* Cuando uno quiere hacer algo y la familia lo apoya en lo que uno quiere hacer.

*Entrevistador:* ¿Cuál debe ser el apoyo familiar en situación de *bullying*?

*ANGIE:* Acudir al colegio y preguntar qué es lo que pasa conmigo.

## *Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*

- ENTREVISTA 5

*Entrevistador:* LUIS BERNER ROMERO SÁNCHEZ (investigador)

*Fecha:* 2 de octubre de 2015 *Hora:* 3:00 pm.

*Lugar:* Colegio Juan Eugenio Cañavera (Soledad-Atlántico)

*Entrevistado:* MOISÉS BADILLO

*Edad:* 15 años

*Género:* Masculino

*Grado:* 10.º

*Barrio donde reside:* Antonio Nariño

*Estrato:* Uno

*Entrevistador:* Buenas tardes MOISÉS. ¿Cómo estás?

*MOISÉS:* Muy bien gracias.

*Entrevistador:* ¿Qué entiendes por *bullying*?

*MOISÉS:* Es un irrespeto o un maltrato físico hacia otros estudiantes o semejantes.

*Entrevistador:* ¿Qué opinas de la manera en que la institución educativa ha abordado el *bullying* entre los estudiantes?

*MOISÉS:* El colegio ha hecho todo lo posible para que esto no se esté repitiendo ni nada de eso [...] hay estudiantes que quieren incumplir con las normas. Siempre hay profesores que vienen aquí a la secretaría y no apoyan eso y los corrigen.

*Entrevistador:* ¿Has tenido algún conflicto con otro estudiante?

*MOISÉS:* Hay estudiantes que creen que todo es diversión en todo momento y las cosas no son así [...] cuando ya uno des dice que paren se molestan, entonces ya comienzan la intolerancia.

*Entrevistador:* ¿Eso ha pasado repetidas veces?

*MOISÉS:* Si ha pasado repetidas veces, pero éste año no se ha dado mucho porque somos poquitos en el curso.

*Entrevistador:* ¿Cuándo ustedes tienen diferencias, cómo solucionan los conflictos?

*MOISÉS:* Uno en todo momento no tiene la razón, porque hay momentos en que las otras personas también la tienen y hay que otórgasela. Éste país es de libre pensamiento y hay que dejar que las personas piensen como ellas quieran.

*Entrevistador:* ¿Cómo percibes la convivencia en la institución?

*MOISÉS:* No si, son estudiantes que no son problemáticos y nada de eso, siempre hay algunos que se quieren sobre pasar pero siempre está la secretaria que les ayuda y les da consejo y todo eso. Pero si muy organizado.

*Entrevistador:* Hablemos un poco del apoyo familiar en el contexto del *bullying* ¿Qué entiendes por apoyo familiar?

*MOISÉS:* Bueno para mí es apoyo familiar es como si fuera un aliento, como si me dieran un consejo, por ejemplo que a mí me guste el fútbol y que me digan: sí mijo, lucha por tus sueños, te apoyamos [...] que me ayuden en lo económico y financiero.

*Entrevistador:* ¿Cual debería ser el apoyo familiar cuando te encuentres en problemas de *bullying*?

*MOISÉS:* Me deberían dar consejos, primero que todo. Todos no somos perfectos [...] me deberían decir qué es lo correcto.

*Entrevistador:* Si tuvieras al frente a tus padres, ¿qué les recomendarías acerca del apoyo familiar para afrontar el *bullying*?

*MOISÉS:* Que hablan cada vez más conmigo, que me dieran consejos, que recomendaran cosas, que hablan con los docentes, la secretaria, la directora. Que traten de saber cuándo me siento mal.

*Entrevistador:* Muchas gracias MOISÉS por tu colaboración.

*Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*

II. GRUPOS DE ENFOQUE



### III. ENTREVISTA DE LOS GRUPOS DE ENFOQUE

- *Grupo de enfoque / víctimas*

AGENDA/ GRUPO DE ENFOQUE	
PERFILES: Adolescentes de los grados 10.º y 11, que aparecen en los registros de seguimiento y que a partir de las entrevistas semiestructuradas realizadas por el entrevistador (observador), se han visto involucrados en conflictos entre pares de manera reiterativa. Se seleccionan víctimas.	
<i>Fecha:</i> 12 de noviembre de 2015 <i>Lugar:</i> Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera <i>Hora:</i>	Número de sesión: 1
2:00 pm.	Instalación de cámara audio y video.
2:05 pm.	Organización del grupo- Recibimiento e identificación de los participantes.
2:10 pm.	Iniciar sesión
2:30 pm.	Concluir sesión
2:35 pm.	Entrega de obsequios
2:40 pm.	Recoger equipo de audio y video

#### *Objetivos específicos:*

- Describir la comprensión que los adolescentes tienen del *bullying*.
- Conocer las ideas que los adolescentes tienen acerca del “apoyo familiar” en caso de *bullying*.
- Identificar los niveles de “acercamiento que tienen las familias”, con los procesos de formación y acompañamiento de sus hijos dentro de la comunidad educativa.
- Analizar los “niveles de *bullying*” que presentan los adolescentes de la Institución Juan Eugenio Cañavera.

#### *Guía de tópicos abierta*

- *Preguntas*
1. ¿Cómo se refleja el *bullying* en la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera?
  2. ¿Cuáles son los sentimientos que reflejan las personas que se sienten agredidas por otros compañeros?

## *Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*

3. ¿Qué puede hacer la familia para ayudar a sus hijos cuando se sientan agredidos por otros compañeros?
4. ¿Qué esperaría de su familia un chico o una chica, que se siente lastimado(a) todo el tiempo por sus compañeros de clase?
5. ¿Qué tan a menudo se percibe la agresión de uno o varios compañeros contra otro estudiante?
6. ¿Has querido hacer alguna vez algo para evitar que tus compañeros te lastimen?  
¿Sí, qué; no, por qué?
7. ¿Cuáles son las formas de agresión más comunes entre los estudiantes?
8. ¿Es conocido el uso del Facebook, el Instagram y otros medios cibernéticos para generar conflicto y hostigamiento entre los estudiantes?
9. ¿Cuáles son las razones más comunes por la que se presentan los conflictos entre los estudiantes?
10. ¿Cuál es el papel que juega la familia en los procesos de resolución de conflictos entre los estudiantes?
11. ¿Cuál es el papel que ustedes considerarían debería jugar la familia en la resolución de los conflictos, entre los estudiantes?

- *Desarrollo*

*Entrevistador:* Buenas tardes a todos y todas.

*Grupo v:* Buenas tardes.

*Entrevistador:* Les voy a pedir que inicialmente se presenten por sus nombres.

*Entrevistado 1:* Mi nombre es ANTONI ARIZA.

*Entrevistado 2:* Mi nombre es KEVIN PAYARES.

*Entrevistada 3:* Mi nombre es DINA GONZÁLEZ.

*Entrevistador:* Bienvenidos, quiero que conversemos alrededor de esta pregunta: ¿Cómo se refleja el *bullying* en la Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera?

*E1:* Hablando desde un ámbito general del *bullying*, podría decirse que al comienzo, como yo soy nuevo en el curso, sí viví momentos como que se querían meter conmi-

go, pero los profesores hicieron un gran trabajo para reducirlo. Al principio viví un maltrato, no físico, sino haciendo alusión a lo físico “alegatos, tú estás flaco [...] cosas así”. Pero las cosas han venido cambiando.

*E2:* Yo viví una situación hace dos años atrás, cuando se trataban mal entre los alumnos por sus aspectos físicos “si uno era cabezón, gordo, flaco”, te colocaban apodos, ya imaginaras como se sentiría esa persona, pero a partir de abril (2015) la institución ha venido enfocando sobre este asunto y ya casi no se ve.

*Entrevistador:* ¿Qué recursos ha utilizado la institución?

*E2:* Talleres, carteleras, sobre lo que trata el *bullying*, para que los niños no lo practiquen.

*E3:* También se han presentado talleres, que vinculan grupos con características similares, para que se valoren las diferencias como algo bueno.

*Entrevistador:* Hablemos ahora de los sentimientos. ¿Cuáles son los sentimientos que reflejan las personas, que se sienten agredidas por otros compañeros?

*E1:* Hubo un tiempo en que yo sentí impotencia, porque ya uno no sabía cómo actuar, y llegó el momento en que eso se veía. Pero con el tiempo, no que lo acepte, pero le daba a uno igual, con el tiempo uno ya sabía como dar respuesta [...] una respuesta mucho más inteligente frente a eso (sonríe).

*Entrevistador:* ¿Impotencia y resignación?

*E1:* Exacto.

*E2:* En un principio me daba como rabia y les decía: yo no me llamo así, (“lulo”, disque porque tengo la cabeza muy grande) no me pongan sobrenombre, pero entre más les decía más seguían, entonces yo dejaba que pasara y que me llamaran como ellos quisieran [...] si me decían algo, yo seguía como si nada, pero seguía sintiendo rabia.

*E3:* Yo creo que en el caso de una mujer es diferente y yo soy demasiado sentimental y eso afecta mi salud, entonces eso me lleva a otros conflictos. Este tipo de situaciones (burlas porque soy gorda), me hacen sentir ira, rabia, enojo (suspira), tristeza e impotencia en muchos casos.

*E1:* Cuando llegué a este colegio, entré con esas precauciones, porque sufrí mucha burla y acoso por mi color de piel (afrodescendiente), uno se acostumbra a ser víctima de esas situaciones.

*Entrevistador:* ¿Qué puede hacer la familia para ayudar a sus hijos, cuando se sientan agredidos por otros compañeros?

## *Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*

*E1:* Frente a eso yo, en la época de la primaria, yo lo comentaba a mis padres, ellos hablaban, pero yo veía que daba lo mismo, entonces no sé, decidí no comentarlo más con mis padres.

*E2:* En mi caso nunca me dirigí a la familia, porque si les contaba que en el colegio me ponían apodo, de pronto también me llamarían así y por eso nunca les comenté lo que me estaba pasando. Uno esperaría que la familia se dirija al colegio y pida que en el colegio se desarrollen proyectos y todo eso...

*E1:* Ahora es que se está tocando el tema del *bullying*, pero anteriormente eso era algo común y normal, un contexto normal en que se formaba una persona.

*E3:* Ya a esta edad (17 años) no es mucho lo que se pueda hacer, yo creo que eso debe enseñarse desde pequeño, el valor que tiene uno y que tienen las demás personas, diciéndoles que somos distintos, que no somos iguales, y aprender a convivir con cosas diferentes, porque eso nos aporta el día a día.

*Entrevistador:* ¿Qué tan a menudo se percibe la agresión de uno o varios compañeros, contra otro estudiante?

*E1:* La última vez hace como dos meses, que se presentó el caso de un compañero que es pequeño para su contextura, entonces por eso lo molestaban, hasta que llegó el día en que estalló, y empujó a todo mundo tirando sillas por todo lado, eso es lo último que yo presencié.

*Entrevistador:* ¿Has querido hacer alguna vez algo, para evitar que tus compañeros te lastimen? ¿Sí, qué; No, por qué?

*E1:* Hablando por mí, cuando hay un maltrato físico por mi contextura (alto y acuerpado) siempre doy la misma respuesta, porque sé que es la respuesta equivocada, porque somos seres racionales, pero llega un momento en que una agresión física, si ya uno no la acepta. Yo guardo silencio mientras no me agredan físicamente, porque yo me conozco y no aceptaré que me agredan físicamente.

*E2:* Si alguien me agrede físicamente yo entro en ira y me voy a los golpes.

*E3:* Yo nunca he hecho nada, porque yo he sido una persona que desde pequeña ha aprendido a recibir todo y a guardármelo, y luego estallo en mi casa, yo me dejo llevar por eso (lágrimas en los ojos) yo no lo comunico a mi familia, me lo guardo.

*Entrevistador:* ¿Es conocido el uso del Facebook, el Instagram y otros medios cibernéticos, para generar conflicto y hostigamiento entre los estudiantes?

*E1:* Dentro de la institución no he visto casos. Pero en otras instituciones los chicos publicaban fotos íntimas de las chicas cuando ya dejaban de ser sus novias.

E2: Nunca he visto esto en la institución y nunca he sido víctima por estos medios.

E3: En mi caso sí, para publicar fotos que a mí no me gustan.

*Entrevistador:* Bueno, eso es todo, quería agradecerles mucho su colaboración a esta labor investigativa. Que tengan una buena tarde.

*Entrevistados:* Muchas gracias.

- *Grupo de enfoque / victimarios*

AGENDA/ GRUPO DE ENFOQUE	
PERFILES: Adolescentes de los grados 10.º y 11, que aparecen en los registros de seguimiento y que a partir de las entrevistas semiestructuradas realizadas por el entrevistador (observador), se han visto involucrados en conflictos entre pares de manera reiterativa. Se seleccionan victimarios.	
<i>Fecha:</i> 12 de noviembre de 2015 <i>Lugar:</i> Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera <i>Hora:</i>	Número de sesión: 1
2:50 pm.	Instalación de cámara audio y video
2:55 pm.	Organización del grupo; Recibimiento e identificación de los participantes
3:00 pm.	Iniciar sesión
3:30 pm.	Concluir sesión
3:35 pm.	Entrega de obsequios
3: 40 pm.	Recoger equipo de audio y video

#### *Objetivos específicos*

- Describir la comprensión que los adolescentes tienen del *bullying*.
- Conocer las ideas que los adolescentes tienen acerca del “apoyo familiar” en caso de *bullying*.
- Identificar los niveles de “acercamiento que tienen las familias”, con los procesos de formación y acompañamiento de sus hijos dentro de la comunidad educativa.
- Analizar los “niveles de *bullying*” que presentan los adolescentes de la Institución Juan Eugenio Cañavera.

## *Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*

### *Guía de tópicos abierta*

- *Preguntas*

1. ¿Cuáles son los tipos de conflicto más comunes entre los estudiantes?
2. ¿Es conocido un caso concreto de algún estudiante que agrede recurrentemente a otro?
3. ¿Por qué es importante para algunos estudiantes fastidiar y hacer sentir mal a otros con sus palabras o acciones?
4. ¿Considera que las burlas y los sobrenombres se deben considerar *bullying*? ¿Sí, no, por qué?
5. ¿Qué puede hacer la familia para ayudar a sus hijos cuando estos agreden a otros compañeros?
6. ¿Qué esperaría de su familia un chico o una chica, que tiene conflictos recurrentes con uno o más de sus compañeros de clase?
7. ¿Qué tan a menudo se percibe la agresión de uno o varios compañeros contra otro estudiante?
8. ¿Cuáles son las formas de agresión más comunes entre los estudiantes?
9. ¿Es conocido el uso del Facebook, el Instagram y otros medios cibernéticos para generar conflicto y hostigamiento entre los estudiantes?
10. ¿Cuáles son las razones más comunes por la que se presentan los conflictos entre los estudiantes?
11. ¿Cuál es el papel que juega la familia en los procesos de resolución de conflictos entre los estudiantes?
12. ¿Cuál es el papel que ustedes considerarían, debería jugar la familia en la resolución de los conflictos, entre los estudiantes?

- *Desarrollo*

*Entrevistador:* Buenas tardes.

*Grupo:* Buenas tardes.

*Entrevistador:* Mi nombre es LUIS y soy quien acompaña este proceso de investigación. Y bueno, les voy a pedir que se presenten con sus nombres.

E1: Bueno mi nombre es DANIELA VERGARA.

E2: Mi nombre es MOISÉS BADILLO.

E3: Mi nombre es KEINER DÍAZ.

*Entrevistador:* Bueno, la idea es que tengamos un conversatorio sobre el tema del *bullying* y el apoyo familiar. Para eso vamos a trabajar con algunas preguntas específicas. Vamos con la primera pregunta:

*Entrevistador:* ¿Cuáles son los tipos de conflicto más comunes entre los estudiantes?

E1: Yo pienso que a veces se pelean por estupideces. Pero que yo identifique una tipo concreto, no.

E2: La mayoría de las veces se pelea porque se pierde alguna cosa o porque están gritando, y siempre hay uno que es así como el gruñón y dice: no que tal tal y entonces hay unos que no son tolerantes y ahí comienza la discusión.

E3: Como lo dice mi compañero, muchas veces es por “mamadera de gallo”, que se tira un papel a otro y comienzan a discutir, muchas veces comienza en juego.

E1: Cada quien tiene una manera de juego, pero si el otro no quiere seguir el juego y yo sigo molestando va a llegar el momento en que él me va a ofender y de pronto me va a agredir. Eso pasa muy a menudo.

*Entrevistador:* ¿Es conocido un caso concreto de algún estudiante, que agrede recurrentemente a otro?

E1: ¡Nunca!

E2: Si conozco casos de conflictos pero ya que sea una cosa de todos los días, no.

E3: Estoy de acuerdo con mi compañero, pero si hay momentos en que le empiezan a pegar en la cabeza a alguno de los compañeros, o sea entre grupitos.

E1: Pero que le estén haciendo *bullying* a la persona, no.

*Entrevistador:* ¿Pero cómo es eso de que en grupitos?

E3: O sea al que esta adelante le pega en la cabeza al que está detrás.

E1: O sea, hay grupos de estudiantes que se tratan muy brusco, y si ese día uno de ellos está adelante, los otros del grupo comienzan a pegarle en la cabeza.

## *Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*

*Entrevistador:* ¿Considera que las burlas y los sobrenombres se deben considerar *bullying*? ¿Sí, no, por qué?

*E1:* Sí, porque si alguien que no me conoce, ni habla conmigo me viene a poner sobrenombres [...] yo puedo pasar la primera, pero si viene la segunda y la tercera [...] creo que ya eso es *bullying*.

*Entrevistador:* ¿Y las burlas?

*E1:* También, porque si él se burla de mi forma de vestir y luego lo hace una y otra vez, creo que ya es *bullying*.

*E2:* Vamos a empezar con los sobrenombres, porque hay personas que ponen sobrenombres ofensivos y hay personas que tampoco les gusta ese sobrenombre. También la burla, por ejemplo: está preguntando la profesora algo y algún estudiante contesta algo, todos. "hey que tal que eso no es" y eso hace sentir mal a la otra persona. Esto junto con los sobre nombres ha pasado varias veces.

*Entrevistador:* ¿Me pueden decir un sobrenombre de los que ustedes han escuchado?

*Grupo:* Comienzan a sonreír y a mirarse los unos a los otros. Nadie quiere decir lo que parece que todos saben.

*E1:* A un compañero nuestro.

*E3:* ¡Le decimos de todo un poquito!, le ponemos sobrenombres pero era jugando.

*E1:* Era jugando.

*Entrevistador:* ¿Ustedes le hicieron *bullying*?

*Grupo:* Sonrisas... ¡No!

*E1:* O sea, eso no lo tomamos como *bullying* eso es un juego.

*Entrevistador:* ¿Pero es *bullying*?

*E2:* Por una parte sí.

*E3:* Sonrisas... Por una parte sí y por otra no, porque unas veces se sentía mal y otras veces no.

*E1:* Otras veces también respondía.

*E2:* Sí porque él se sentía mal, esas veces que llegaba aburrido al colegio, entonces ahí si no la tomaba como juego sino como una ofensa.

E3: ... Y se mareaba.

Entrevistador: ¿Él se fue del colegio por eso?

E1: ¡No, se lo llevaron!

Entrevistador: ¿Qué puede hacer la familia para ayudar a un chico o chica que agrede a otro(a)?

E1: Hablar con el estudiante, porque no pueden maltratarlo por qué es peor. Para mí las cosas se arreglan es hablando, no con el maltrato.

E2: La familia debe decirle que eso no se hace. Que la agresión verbal o física como es el *bullying* no es nada bueno [...] porque si a ti no te gusta que te lo hagan, por qué hacerlo.

E3: Ir a la casa del muchacho que está agrediendo al otro, para dialogar estos casos.

Entrevistador: ¿Por qué es importante para algunos estudiantes fastidiar y hacer sentir mal a otros con sus palabras o acciones?

E2: Piensan que es importante, porque quieren llamar la atención [...] ¡el machito se siente hombre!, entonces piensa que haciendo eso, todo el mundo lo va a aceptar [...] el hombre el fuerte, el que le hace mal a otro y no es así. Piensan que eso es bueno y que es importante para sobre salir.

E3: ... para sentirse más que esa persona [...] de ser la persona del colegio, del curso.

E1: Quieren hacer sentir miedo. Quieren sentirse más que las demás personas y en la realidad no son nada y no son nadie. Les gusta lucirse ante los demás. Para que me cojan miedo y no me digan nada.

Entrevistador: ¿Ustedes creen que esas personas tienen necesidades? ¿De qué tipo?

E2: Es porque también lo ven en su casa. Porque ven que el padre le pega a su madre o viceversa o en el grupito de sus amigos se puede ver eso.

E1: Hay cosas que vienen de casa, yo pienso que ese tipo de personas que le pegan a otros es porque ven esas cosas en su casa, o a veces son personas que no se sienten llenas, personas que sienten que sus padres no les están brindando ese apoyo.

Entrevistador: ¿Qué esperarías de su familia un chico o una chica, que tiene conflictos recurrentes con uno o más de sus compañeros de clase?

## Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying

E2: Primero que todo apoyo, porque cuando alguien se siente mal necesita ese apoyo y quien agrade también, porque si en la casa ve conflicto en la escuela también lo hace.

E1: Apoyo y atención, porque hay personas que se encierran en el maltrato y esos los puede llevar a tomar una mala decisión. Sobre todo a llevarse a suicidar, cortarse las venas, muchas cosas. Por eso con esas personas hay que tener mucha atención.

E3: Atención y apoyo, sobre todo para saber qué es lo que está sucediendo y aconsejarlo de manera que no se sienta tan mal. Pero también hablar con esas personas que le hacen daño.

Entrevistador: ¿Es conocido el uso del Facebook, el Instagram y otros medios cibernéticos para generar conflicto y hostigamiento entre los estudiantes?

E1: No, mientras yo he estado en el colegio no.

E2: Yo no lo he visto y pienso que no ha pasado, pero pienso que en cualquier momento si pueda llegar a pasar.

E3: Yo no he visto que eso pase.

Entrevistador: Bueno muchachos eso es todo, agradezco mucho la atención de ustedes.

- Grupo de enfoque / observadores

AGENDA / GRUPO DE ENFOQUE	
PERFILES: Adolescentes de los grados 10.º y 11º, que aparecen en los registros de seguimiento y que a partir de las entrevistas semiestructuradas realizadas por el entrevistador (observador), se han visto involucrados en conflictos entre pares de manera reiterativa. Se seleccionan observadores.	
Fecha: 12 de noviembre de 2015 Lugar: Institución Educativa Juan Eugenio Cañavera Hora:	Número de sesión:
3:40 pm.	Instalación de cámara audio y video
3:45 pm.	Organización del grupo - Recibimiento e identificación de los participantes
3:50 pm.	Iniciar sesión
4:20 pm.	Concluir sesión
4:25 pm.	Entrega de obsequios
4:30 pm.	Recoger equipo de audio y video

*Objetivos específicos*

- Describir la comprensión que los adolescentes tienen del *bullying*.
- Conocer las ideas que los adolescentes tienen acerca del “apoyo familiar” en caso de *bullying*.
- Identificar los niveles de “acercamiento que tienen las familias”, con los procesos de formación y acompañamiento de sus hijos dentro de la comunidad educativa.
- Analizar los “niveles de *bullying*” que presentan los adolescentes de la Institución Juan Eugenio Cañavera.

*Guía de tópicos abierta*

- *Preguntas*
1. ¿Cuáles son los tipos de conflicto más comunes entre los estudiantes?
  2. ¿Se podrían considerar estos conflictos como *bullying*? ¿Sí, no, por qué?
  3. ¿Es conocido un caso concreto de algún estudiante que agrede recurrentemente a otro?
  4. ¿Ha hecho usted algo para evitar que agredan a uno de sus compañeros con palabras, gestos u otras acciones? ¿Sí, no, por qué?
  5. ¿Cuáles son las formas de agresión más comunes entre los estudiantes?
  6. ¿Es conocido el uso del Facebook, el Instagram y otros medios cibernéticos, para generar conflicto y hostigamiento entre los estudiantes?
  7. ¿Se usa la agresión verbal y física entorno a los conflictos que se presentan entre los estudiantes de los grados 10.º y 11 de la Institución Juan Eugenio Cañavera?
  8. ¿Cuáles con las razones más comunes por la que se presentan los conflictos entre los estudiantes?
  9. ¿Cuál es el papel que juega, el apoyo familiar en los procesos de resolución de conflictos, entre los estudiantes?
  10. ¿Cuál es el papel que ustedes considerarían, debería jugar la familia en la resolución de los conflictos, entre los estudiantes?
  11. ¿Qué tipo de acciones entienden ustedes por apoyo familiar?

## *Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*

- *Desarrollo*

*Entrevistador:* Buenas tardes.

*Grupo:* Buenas tardes.

*Entrevistador:* Mi nombre es LUIS y soy quien acompaña este proceso de investigación. Y bueno, les voy a pedir que se presenten con sus nombres.

*E1:* Mi nombre es KELLY.

*E2:* Mi nombre es KEVIN.

*E3:* Mi nombre es WENDY.

*E4:* Mi nombre es MARTÍN.

*E5:* Mi nombre es DINA.

*E6:* Mi nombre es DANIELA.

*Entrevistador:* Vamos con la primera pregunta: ¿cuál es el tipo de conflictos más comunes entre los estudiantes?

*E1:* Los insultos.

*E2:* Los apodos.

*E3:* La falta de respeto, pues los estudiantes se pegan, y se colocan apodos como lo dijo el compañero.

*E4:* El acoso.

*E5:* El maltrato físico.

*E6:* El maltrato físico y verbal.

*Entrevistador:* ¿Se pueden considerar esos conflictos como *bullying*?

*E1:* Sí, porque son todas aquellas cosas que le hace daño a otra persona.

*E2:* Sí, porque se está faltando al buen nombre a la persona.

*E3:* Sí, porque el *bullying* es una acoso tanto psicológico como físico y ahí están todos los factores.

E4: Sí, porque cuando acosan a la persona esta se puede llegar a suicidar.

E5: Sí, ya que el *bullying* generalmente, es todo aquel daño que se le hace a una persona o un grupo.

E6: Sí, porque el *bullying* es física y verbalmente. Acoso, insulto.

Entrevistador: ¿Conocen ustedes un caso concreto?

E1: Sí, cuando llegan y cogen rabia, y arman peleas y se dicen “oye bobo”.

E2: Casi todos los días se ve, que uno llega y le ponen apodos. Por ejemplo, aun compañero le dicen “lulo”.

E3: Sí, una niña de sexto que le hacían *bullying* por ser gorda.

E5: Sí, conozco una chica que le dicen “la peque”, porque es de baja estatura. Pero ella dice que es por jugar.

E6: Pienso que en muchas ocasiones lo hacen por jugar.

Entrevistador: ¿Ha hecho usted algo para evitar que agredan a uno de sus compañeros con palabras, gestos u otras acciones? ¿Sí, no, por qué?

E1: Sí, hay ocasiones es que yo digo, “oye déjalo quieto, qué te pasa”.

E2: En algunos casos sí, yo les digo, “hey, por qué se meten con él”.

E3: En algunos casos sí los defienden y en otros no, porque no todo mundo le presta atención a eso.

E4: Yo no me meto en eso, eso son cosas de ellos, con tal que no se metan conmigo.

E5: Sí, pero no lo hago de la manera que sería más adecuada, ya que luego de que han molestado tanto uno termina peleando también.

E6: Sí, cuando he visto que se sobrepasan. Están jugando, pero luego que se vuelven muy intensos, entonces lo que hacen es estresarlo a uno.

Entrevistador: ¿Es conocido el uso del Facebook, el Instagram y otros medios cibernéticos, para generar conflicto y hostigamiento entre los estudiantes?

E1: En el colegio no, pero por mi casa si hay muchachos que usan esos medios para decirse de todo.

E2: Aquí no, pero en el barrio en donde yo vivo sí.

## *Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*

E3: No.

E5: Yo si lo he visto, pero son contadas las veces. Algunos compañeros suben fotos recién se levantan y el resto dice “mira lo que hace (risas)” y ponen sus comentarios.

E6: No.

*Entrevistador:* ¿Cuál es el papel que juega el apoyo familiar en los procesos de resolución de conflictos, entre los estudiantes?

E1: El tema es que a veces desde la misma familia se hace *bullying*. Pero tambien he visto que hay familias que si apoyan a sus hijos.

E2: He visto casos en que los chicos le dicen a sus familiares que les están haciendo *bullying*.

E3: Sí he visto en algunos casos el apoyo, porque estas personas en algunos casos piensan en suicidarse o en hacerle daño a la persona que les hace *bullying*.

E4: Yo no he visto ese apoyo. Pues a veces vienen los padres disque apoyar, pero vienen es a pelear con el colegio y con el alumno que le hace *bullying* y eso para mí no es apoyo.

E5: No, se da más en la primaria, porque son niños, pero en bachillerato casi no.

E6: Hay padres de familia que vienen, supuestamente a ayudar, pero no vienen a dialogar, sino por las malas a ofender y eso para mí no es apoyo.

E1: Yo personalmente si tengo esos problemas no los comento en casa, si pasó lo asumo yo y ya.

E3: A mí tambien me pasan las cosas y si no son tan graves no digo nada en la casa.

E6: A veces uno no cuenta lo que le pasa, pero sin embargo a uno le afectan algunas cosas. Pero que yo vaya y busque a mi mamá y le cuente que me está pasando esto o aquello, no. Ella a veces me pregunta, qué paso, y yo le digo, nada nada, son bobadas.

E5: En la adolescencia, el apoyo no es que uno lo pide, o que se lo nieguen, sino que es una etapa en que la persona, está creciendo, no solamente física, sino que vamos aprendiendo a tomar decisiones y a pensar por sí solos y es donde se da la distancia entre los padres y los hijos.

*Entrevistador:* Bueno chicos, agradezco mucho su colaboración. Que tengan un buen día.

III. ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

- Actas de compromiso

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO  
 INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE SOLEDAD  
 JUAN EUSEBIO CANAVIERA  
 18 NO. 53 B DE VILLAS DE SOLEDAD TEL. 3401562  
 NIT 802.017.864-6  
 APROBADO POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
 JUNTA RESOLUCIÓN 0807 DE DICIEMBRE 1406  
 CÓDIGO CPDES NO. 131202  
 CÓDIGO DANE NO. 308758078660 C

**ACTA DISCIPLINA**

FECHA: 10/06/15 GRADO: 11° PERIODO: II

DESCRIPCIÓN DE LA FALTA:  
 El estudiante firma por haber el  
 nombre nuevamente en 2 ocasiones  
 verificados frente a la Coordinadora

NOMBRES DE ESTUDIANTES:  
 Sergio para Castellón

COMPROMISO DEL ESTUDIANTE

FIRMA DEL ESTUDIANTE: FIRMA DEL ACUIDENTE

DIRECTOR DE GRUPO:

Firmado en a los ( ) del mes de del 2015

COORDINADORA RECTORA

INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE SOLEDAD  
 JUAN EUSEBIO CANAVIERA  
 18 NO. 53 B DE VILLAS DE SOLEDAD  
 NIT 802.017.864-6  
 APROBADO POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
 JUNTA RESOLUCIÓN 0807 DE DICIEMBRE 1406  
 CÓDIGO CPDES NO. 131202  
 CÓDIGO DANE NO. 308758078660 C

INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE

TÍTULOS PERSONALES

NOMBRES COMPLETOS: Lugo de Aquino Anthony de Jesús TELEFONO: 3007620000

IDENTIFICACION: C.C. # 04-150- IDENTIFICACION: Inmatriculado TELEFONO: 3011284-11

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: 19 de Noviembre - 1999 VIVE CON: Papá - mamá - hermano

GRADOS CURSADOS

II DATOS FAMILIARES

NOMBRE DEL PADRE: Juan Antonio Pacheco Alvarez TELEFONO: 3033458

NOMBRE DE LA MADRE: Silvia Victoria de Lugo TELEFONO: 3011284-11

Nº DE LA FAMILIA: 2 VIVE CON: Papá - mamá - hermano

III ASPECTOS PERSONALES

ASPECTOS SOCIALES

SE IDENTIFICA ADECUADAMENTE CON SUS COMPAÑEROS  SE RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS

SE COLABORA CON SUS COMPAÑEROS  SE ALBERA Y DINAMICO

MUESTRA INTERÉS Y SE CURIOSA CON LOS TEMAS  SE MUESTRA INTERÉS Y SE CURIOSA CON LOS TEMAS

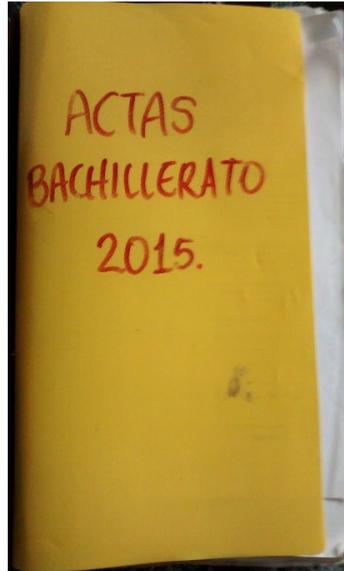
MUESTRA INTERÉS Y SE CURIOSA CON LOS TEMAS  MUESTRA INTERÉS Y SE CURIOSA CON LOS TEMAS

MUESTRA INTERÉS Y SE CURIOSA CON LOS TEMAS  MUESTRA INTERÉS Y SE CURIOSA CON LOS TEMAS

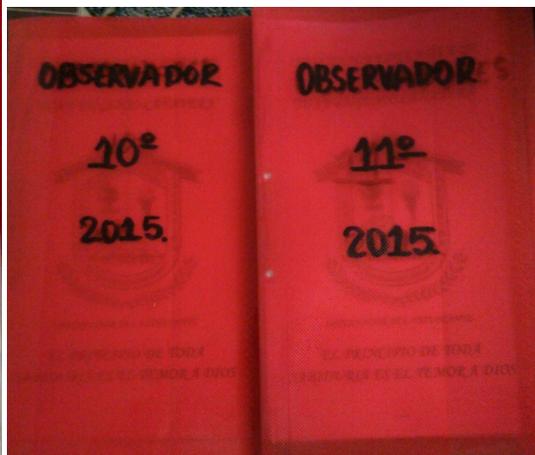
ASPECTOS DEL ESTUDIANTE

Nº	ASPECTOS	PERIODO		
		I	II	III
1	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
2	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
3	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
4	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
5	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
6	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
7	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
8	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
9	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
10	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
11	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
12	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
13	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
14	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
15	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
16	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
17	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
18	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
19	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
20	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
21	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
22	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
23	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
24	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
25	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
26	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
27	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
28	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
29	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
30	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
31	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
32	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
33	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
34	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
35	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
36	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
37	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
38	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
39	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
40	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
41	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
42	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
43	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
44	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
45	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
46	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
47	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
48	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
49	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS
50	RESPETADO CON SUS COMPAÑEROS	CS	CS	CS

*Percepción del apoyo familiar al afrontar el bullying*



- *Libros de seguimiento*





Editado por el Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–,  
en octubre de 2017

Se compuso en caracteres Cambria de 12 y 9 ptos.

Bogotá, Colombia