

La consejería en cuatro escuelas públicas del nivel intermedio de la región Educativa de San Juan: Estrategias que utilizan los consejeros para lidiar con situaciones de acoso escolar, o *bullying*

Counseling in four intermediate level public schools at the Educational Region of San Juan: Strategies counselors use to deal with bullying situations in school

Marissa Medina-Piña, Ed.D., CPL, NCC
Investigadora principal
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras

Fredy Oropeza-Herrera
Co-investigador
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras

Recibido: 25 OCT 2016

Revisado: 6 SEP 2018

Publicado: 16 ABR 2019

Aceptado: 12 OCT 2018

Cómo citar este artículo (estilo APA) / How to cite this article (APA style)

Medina-Piña, M. & Oropeza-Herrera, F. (2019). La consejería en cuatro escuelas públicas del nivel intermedio de la región Educativa de San Juan: Estrategias que utilizan los consejeros para lidiar con situaciones de acoso escolar, o *bullying*. *Revista de Educación de Puerto Rico*, 2(1), 1-29.

Correspondencia: Marissa Medina-Piña <marissa.medina@upr.edu>

Resumen

El propósito de esta investigación fue conocer qué estrategias de prevención, intervención y seguimiento utilizan cuatro consejeros escolares de nivel intermedio en situaciones de acoso escolar, o *bullying*. Además, se identificaron las estrategias de asesoramiento que ofrecen los consejeros a los maestros para enfrentar ese tipo de conducta. Se entrevistaron cuatro consejeros de escuelas públicas de la Región Educativa de San Juan, pertenecientes a los Distritos Escolares de Carolina, Trujillo Alto,

San Juan y Guaynabo.¹ Entre los criterios considerados para la selección de los participantes estuvieron: tener nombramiento permanente y poseer una licencia expedida por el Departamento de Salud de Puerto Rico. El estudio encontró que la complejidad y la particularidad que presenta la conducta del acoso escolar en las cuatro escuelas intermedias llevó a los consejeros a utilizar las siguientes estrategias: solicitar apoyo a profesionales de la salud mental, diseñar talleres sobre el tema y hacer referidos.

Palabras clave: acoso escolar, estrategias, consejeros, prevención, asesoría a maestros

Abstract

This research was conducted to know what prevention, intervention and follow up strategies four intermediate public-school counselors use to deal with *bullying* situations. In addition, it identified the consulting strategies school counselors used to support teachers in dealing with this behavior. Four public school counselors from San Juan's Educational Region, belonging to the school districts of Carolina, Trujillo Alto, San Juan and Guaynabo, were interviewed.² Among the criteria used to select the participants were: tenure position with the DE and the professional counselor's license from the Puerto Rico's Department of Health. The study revealed that the complexity and particularities associated with bullying behaviors led counselors to use the following strategies: request support from mental health professionals, design workshops on the subject, and make referrals, among others.

Keywords: school bullying, strategies, counselors, prevention, consulting with teachers

Introducción

El acoso escolar, o *bullying*, no es un fenómeno reciente: siempre ha existido. El término y sus características se ponen en contexto a partir de las investigaciones del psicólogo Olweus en Noruega. Este tema representa un reto para maestros³, estudiantes, padres, profesionales de ayuda y autoridades escolares. El acoso escolar se define como un tipo de agresión en la cual uno o más estudiantes están expuestos a actos de violencia, repetitivos y prolongados (Olweus, 1995). Estas agresiones, según Olweus (1995), se dan

¹ Cuando se llevó a cabo esta investigación, la estructura administrativa del Departamento de Educación (DE) estaba conformada por siete regiones educativas y 28 distritos escolares.

² When this research was conducted, the administrative structure of the Department of Education (DE) had seven educational regions and 28 school districts.

³ Para facilitar la lectura del documento, optamos por utilizar "consejeros" y "maestros" en su forma genérica para referirnos a ambos géneros; no se utilizaron ni deben entenderse de forma sexista.

con la intención de ocasionar daño cuando existe un desbalance en términos de poder, ya sea físico o psicológico, entre el agresor y la víctima.

Las investigaciones sobre acoso escolar, o *bullying*, se han centrado en caracterizar y discutir cuáles son las mejores prácticas o estrategias de intervención frente a ese tipo de violencia juvenil (Cunningham & Whitten, 2007). Los esfuerzos por prevenir, intervenir y dar seguimiento a esta conducta son tema de interés para la consejería escolar y para quienes componen los escenarios escolares debido a que estos contribuyen a fortalecer el bienestar integral de la comunidad educativa.

Para Schoen y Schoen (2010), la escuela tiene una responsabilidad ética y legal para prevenir y responder ante incidentes de acoso escolar. En este sentido, el consejero escolar es identificado como pieza fundamental en la creación de estrategias efectivas para trabajar con el acoso escolar. La American School Counselor Association (ASCA, 2016), en efecto, establece que, como parte de su rol, el consejero escolar contribuye al éxito de todos los estudiantes, fortaleciendo su desarrollo académico, ocupacional y social. Por su parte, de acuerdo con Jacobsen y Bauman (2007), los consejeros están en una posición privilegiada para intervenir con el acoso porque trabajan con toda la población escolar.

Bauman, Rigby y Hoopa (2008) hicieron un estudio que identificó las estrategias de intervención que utilizarían maestros y consejeros escolares de los Estados Unidos frente a un incidente hipotético de acoso. Estas fueron las siguientes: ignorar los hechos, disciplinar o trabajar con el agresor, trabajar con la víctima e incorporar a otros adultos. Los hallazgos del estudio evidenciaron que los consejeros estaban más interesados en trabajar con la víctima y otros adultos, más que ignorar el problema o favorecer acciones punitivas. Además, concluyeron que la marcada divergencia de opiniones para elegir una estrategia era indicativo de la necesidad de mejorar la educación y formación del personal de la escuela ante situaciones de acoso escolar con el fin de implantar estrategias efectivas.

El manejo de conductas de hostigamiento e intimidación en las escuelas públicas de nivel intermedio en San Juan y en otras jurisdicciones de Puerto Rico es una tarea multisectorial porque la violencia se manifiesta en diversos contextos y en todo tipo de relación interpersonal. Poner en práctica un acercamiento integral que atienda todos los elementos involucrados en el acoso escolar constituye un reto para el consejero escolar. En este sentido, consideramos fundamental investigar las estrategias que utilizan los consejeros escolares en cuatro escuelas de nivel intermedio del Área Metropolitana de San Juan.

La investigación se hizo en un contexto en el que los profesionales de la consejería escolar en Puerto Rico tenían como marco normativo de su labor la Ley para Reglamentar la Práctica de la Consejería Profesional en Puerto Rico (Ley Núm. 147 del 9 de agosto de 2002), así como las cartas circulares Núm. 21-2008-2009, Núm. 20-2003-2004 y Núm. 12-2012-2013. Actualmente las Normas y Directrices sobre el funcionamiento del Programa de Consejería Profesional en el Escenario Escolar (PCPEE) se establecen en la Carta Circular Núm. 6-2015-2016. Además, la nueva Política Pública para Establecer el Procedimiento para la Implementación del Protocolo de Prevención, Intervención y Seguimiento de casos de acoso escolar (*bullying*) entre estudiantes en las escuelas públicas en Puerto Rico es la Carta Circular Núm. 10-2015-2016.

Objetivos de la investigación

Los objetivos de esta investigación son varios. Primeramente, pretende conocer las estrategias de prevención del acoso escolar que utilizan los consejeros de cuatro escuelas intermedias de la Región Educativa de San Juan. Luego, determinar cuáles estrategias de intervención utilizan ante una situación de acoso escolar, así como sus estrategias de seguimiento. Finalmente, conocer las estrategias y técnicas de asesoramiento que enseñan los consejeros a los maestros para prevenir el acoso escolar en cuatro escuelas intermedias de la Región Educativa de San Juan.

Preguntas de investigación

Entre las preguntas centrales de esta investigación, se encuentran las siguientes:

- ¿Cuáles son las estrategias que utilizan los consejeros de cuatro escuelas intermedias de la Región Educativa de San Juan para prevenir el acoso escolar?
- ¿Cuáles son las estrategias de intervención que utilizan los consejeros de cuatro escuelas intermedias de la Región Educativa de San Juan ante una situación de acoso escolar?
- ¿Cuáles son las estrategias de seguimiento que utilizan los consejeros de cuatro escuelas intermedias de la Región Educativa de San Juan ante una situación de acoso escolar?
- ¿Cuáles son las estrategias y técnicas de asesoramiento que le enseñan los consejeros a los maestros para prevenir el acoso escolar en cuatro escuelas intermedias de la Región Educativa de San Juan?

Justificación

En la investigación de Cunningham y Whitten (2007), el consejero profesional es pieza fundamental en las intervenciones de acoso escolar. Sin embargo, a veces sus estrategias no son acertadas para prevenir, intervenir y dar seguimiento a situaciones una vez que haya surgido dicha conducta. Según Bauman et al. (2008), los maestros generalmente no tienen un alto nivel de efectividad para manejar estos casos comparado con la labor de los consejeros. Bhat (2008), por su lado, señaló que, si bien estos últimos poseen un conjunto de habilidades, es importante determinar si están preparados para responder al acoso y si poseen conocimientos y otras destrezas para desarrollar programas e intervenciones con las que puedan responder a este fenómeno.

Fundamentado en lo expuesto anteriormente, consideramos que es importante investigar cuáles son las estrategias que utilizan los consejeros escolares en su proceso de crear espacios de sana convivencia en cuatro escuelas intermedias del área metropolitana de San Juan. Al conocerlas, será posible tener un mejor acercamiento a la compleja realidad que presenta el acoso escolar, o *bullying*, en las escuelas intermedias (Medina Piña, 2012). Además, al conocer las particularidades de sus experiencias, se pueden diseñar alianzas con un enfoque multidisciplinario, como el que proponen Pearce, Cross, Monks, Waters y Falconer (2011). Este enfoque apuesta por un trabajo de prevención más sistemático con la comunidad escolar, los padres de familia y otros actores importantes del entorno social de la escuela. De otro lado, al conocer las estrategias de los consejeros para crear espacios de sana convivencia, se pueden elaborar programas basados en prácticas apropiadas que puedan adaptarse a las escuelas intermedias en Puerto Rico.

Los consejeros escolares tienen la misión de enseñar a los estudiantes a desarrollar destrezas de sana convivencia, de resolución de conflictos y de toma de decisiones. De ahí que resulta fundamental conocer el rol que estos cumplen frente a situaciones de acoso escolar.

Revisión de literatura

La conducta de acoso escolar, según Olweus (1995), puede incluir agresión física, palabras soeces, muecas o gestos, así como excluir a alguien de un grupo. Este tipo de agresión es del interés de profesionales de la consejería, académicos y quienes se encargan de establecer políticas públicas para la prevención de la violencia escolar (Olweus, 1995).

McAdams y Schmidt (2007) identificaron la consejería escolar como una de las mediaciones que más resultados positivos ha tenido en los casos de acoso escolar.

Señalaron que la primera intervención, para prevenir y controlar este tipo de violencia juvenil, es responsabilidad del consejero escolar, quien debe poner en práctica diversas estrategias que tengan en cuenta las características propias del escenario en el que trabaja. Dicha intervención debe estar guiada por estándares éticos y profesionales. Según ASCA (2016), el consejero debe asumir un rol más proactivo en las escuelas, respetar las normas éticas y profesionales de ASCA y otras asociaciones de consejería profesional aplicables, y promover el desarrollo del programa de consejería escolar basado en las siguientes áreas de su Modelo Nacional: fundamentos, prestación de servicios, gestión y responsabilidad (párr. 4).

Cunningham y Whitten (2007) establecen que los consejeros escolares están en una posición privilegiada para llamar la atención al resto de la comunidad escolar ante el acoso, al tiempo que fomentan y apoyan el desarrollo de un enfoque de prevención que tome en cuenta la complejidad del problema. Dahir, Burnham, Stone y Cobb (2010), quienes sostienen que el papel de estos profesionales ha estado bajo discusión desde los años 1950, refieren, también, que ASCA ha planteado la importancia de repensar esos roles y funciones, sosteniendo que, como parte de sus nuevos roles contemporáneos, los consejeros deben asumir posturas de liderazgo, abogar por la justicia social, ser agentes de cambio, basar sus prácticas en la evidencia, administrar recursos, ser colaboradores y trabajar en equipo.

De otro lado, el consejero debe ser consciente de que el acoso no se presenta como una realidad aislada en la vida de los estudiantes. El desarrollo psicosocial de los niños y jóvenes se modifica como resultado de las características personales y de la interacción que establecen en otros entornos, como la familia, sus pares y la escuela. Según Bronfenbrenner (1987), “el desarrollo se define como un cambio perdurable en el modo en el que una persona percibe su ambiente y se relaciona con él” (p. 23). En este sentido, propone un acercamiento teórico al desarrollo humano desde una postura ecológica.

En su propuesta teórica de desarrollo humano, Bronfenbrenner (1987) describe los siguientes sistemas o niveles de interrelación: microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema. Posteriormente, añadió y teorizó acerca del cronosistema (Mishna, 2012).

Santrock (2014) describe cada uno de estos sistemas. El *microsistema* es el escenario donde surge la mayoría de las interacciones sociales más directas: la familia, los pares, la escuela y el vecindario. En el nivel de desarrollo humano conocido como *mesosistema*, se consideran las experiencias de las personas como resultado de sus relaciones con la familia, la escuela, sus pares y la comunidad. En el *exosistema*, la persona no necesariamente tiene un rol activo; no obstante, se tiene en cuenta sus experiencias con instituciones privadas y públicas que dan sostén al individuo, como, por ejemplo, el centro de trabajo de sus padres o instituciones de salud física y emocional. En el

macrosistema, se toma en cuenta el desarrollo humano y su relación con la cultura en la que se desenvuelve la persona: los valores, las creencias y los patrones de conducta que se transmiten de generación en generación. Finalmente, en el nivel del *cronosistema*, se enfatiza las experiencias de las personas, las cuales son resultado de una combinación de eventos ambientales, transiciones de vida y las condiciones sociohistóricas.

Como se puede observar, la postura ecológica del desarrollo humano que plantea Bronfenbrenner (1987) incluye la capacidad de establecer interconexiones sociales en diferentes entornos a través de una participación conjunta, la comunicación y el intercambio de información. Ahora bien, consideramos que, para entender y prevenir la conducta del acoso escolar, se puede trabajar desde la postura ecológica y holística que propone Bronfenbrenner (1987).

Al abordar el acoso escolar desde una perspectiva socioecológica, se debe considerar todos los escenarios contextuales en los que los estudiantes construyen sus interrelaciones, así como evaluar el posible impacto negativo de tales escenarios en su desarrollo psicosocial (Swearer, Espelage & Napolitano, 2009). Los alumnos, como adolescentes, están en un proceso de construir su identidad y ser aceptados por sus pares. En esta etapa de sus vidas, el acoso y la burla puede tener un impacto negativo en su desarrollo psicosocial.

En la literatura revisada, se incluyen estudios de investigadores que proponen determinadas estrategias de intervención teniendo en cuenta algunos elementos contextuales en los que se desenvuelven los estudiantes. Avilés-Martínez (2009) propone la importancia de incorporar estrategias que permitan “conocer las redes sociales de los grupos, el poder que manejan y cómo lo ejercen” (p. 22). Sus hallazgos tienen implicaciones para la intervención con acosadores y víctimas, así como con espectadores que presencian el evento de acoso, pero no actúan para impedirlo.

McAdams y Schmidt (2007) expresaron que, para detener el comportamiento de los acosadores en las escuelas, el consejero, primeramente, debe entender las necesidades y motivaciones de ese tipo de conducta. Según ellos, si estos no logran reconocer y responder a las motivaciones de los agresores, sus intervenciones no tendrán resultados positivos.

Como parte de las estrategias de intervención, los consejeros deben tener en cuenta que la conducta del acoso escolar no solo se da en el escenario escolar, sino que también se articula desde la comunicación virtual. Por ello, deben trabajar estrategias frente al *cyberbullying*, o acoso cibernético, el cual se produce a través de diversas aplicaciones de Internet. Sin embargo, Bhat (2008) establece que los consejeros escolares y el personal de las escuelas no han desarrollado destrezas con las nuevas tecnologías o les falta

familiarizarse con las diversas formas de comunicación electrónica para atender el acoso cibernético en el contexto escolar. Además, estos pueden ser líderes proactivos para enfrentar este otro frente, pero deben capacitarse en el uso de las nuevas tecnologías para educar a los estudiantes y a la comunidad escolar.

Otra estrategia de intervención identificada en la literatura es la asesoría a los maestros por parte de los consejeros, con la intención de crear ambientes de clase libres de acoso escolar. Según Menesini, Codecasa, Benelli y Cowie, (2003), en Italia se implantó la estrategia de “hacer amigos” entre compañeros de clases en dos escuelas intermedias. Esta tenía como metas: 1) reducir el acoso, haciendo a los acosadores conscientes de su conducta y la de los demás; 2) aumentar el apoyo de los estudiantes hacia las víctimas; 3) destacar la responsabilidad de los espectadores, y 4) mejorar la calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros de clase. Para estos, el apoyo del consejero al maestro debe centrarse en utilizar currículos que fomenten el liderazgo para investigar y seleccionar programas apropiados con los que se logre evitar el acoso. Además, plantearon que se debería proveer adiestramiento y asistencia técnica de seguimiento a los educadores para crear ambientes libres de acoso escolar. Debido a su posición y las tareas que debe llevar a cabo, el consejero escolar está en una posición idónea para colaborar y asesorar a los maestros en este esfuerzo.

Desde la perspectiva de los estudiantes, Camodeca y Goossens (2005) documentaron que, entre las estrategias efectivas para enfrentarse con la conducta de acoso, la más favorecida es el desarrollo de destrezas de comunicación asertiva, es decir, saber cómo responder ante determinadas situaciones de acoso y desarrollar la capacidad de ignorar a las personas que llevan a cabo estas conductas. Además, las niñas, según estos investigadores, preferían seleccionar estrategias de asertividad con más frecuencia que los varones. Dichos autores concluyeron que las intervenciones deben ser diferentes de acuerdo al rol del consejero en escenarios de violencia: los acosadores y las víctimas pueden aprender estrategias para responder de forma no agresiva, destrezas sociales y cómo lidiar de forma efectiva en diferentes situaciones de manera asertiva y prosocial.

La consejería escolar en Puerto Rico

La Ley para Reglamentar la Práctica de la Consejería Profesional en Puerto Rico (Ley Núm. 147 del 9 de agosto de 2002) fue la base legal del Programa de Orientación y Consejería Escolar (en desuso); actualmente es el referente legal de las Normas y Directrices sobre el Funcionamiento del Programa de Consejería Profesional en el Escenario Escolar (PCPEE) según se establece en la Carta Circular Núm. 6-2015-2016. Además, en el ámbito local, el consejero escolar forma parte del Comité de Seguridad de la escuela, lo cual está establecido en la Carta Circular Núm. 1-2003-2004.

En el contexto de Puerto Rico, las Normas y Directrices sobre el Funcionamiento del Programa de Orientación y Consejería Escolar están incluidas en la Carta Circular Núm. 21-2008-2009 del Departamento de Educación (DE). Este programa está adscrito a la Secretaría Auxiliar de Servicios de Ayuda al Estudiante (SASAE) y se fundamenta en los estándares nacionales del Programa de Consejería Escolar de la ASCA, los cuales abarcan las siguientes áreas de dominio: académica, ocupacional/carrera y personal social. Además, en la Carta Circular Núm. 6-2015-2016, el DE estableció las funciones que corresponden al consejero escolar; entre ellas se destaca la función de “desarrollar actividades de prevención para crear las condiciones que promueven la salud mental y el bienestar personal” (p.17).

El Programa de Consejería Profesional en el Escenario Escolar de Puerto Rico (PCPEE), según Carta Circular Núm. 6-2015-2016, abarca los niveles primario, secundario y postsecundario. En el caso del nivel secundario, uno de los objetivos por los cuales se ofrece consejería es para que:

...los estudiantes adquieran conocimientos, actitudes y destrezas para el manejo efectivo de relaciones interpersonales que les ayudarán a entenderse y respetarse a sí mismos y a los demás; los estudiantes comprenderán la importancia de la tolerancia y desarrollarán destrezas de convivencia pacífica y respeto a la diversidad. (Carta Circular Núm. 6-2015-2016, p. 5)

Las funciones de este profesional también se extienden a la relación con los padres, los estudiantes de educación especial y el manejo de los problemas de conducta de los estudiantes (Carta Circular Núm. 6-2015-2016). Asimismo, los maestros y el director de la escuela son facilitadores importantes para conseguir las metas y objetivos del programa.

En el PCPEE, el DE define al profesional de la consejería fundamentado en las directrices de ACA:

La consejería profesional es una relación profesional que apodera a personas diversas, familias y grupos para lograr la salud mental, el bienestar, la educación y las metas ocupacionales (ACA, 2010). Es un proceso de ayuda que tiene lugar a través de una relación personal y directa con el estudiante en la cual se utilizan teorías, principios, métodos y estrategias basadas en el conocimiento científico para promover el desarrollo y el bienestar de la comunidad escolar. Dichas estrategias son de base científica y se fundamentan en la visión holística

del estudiante de acuerdo con todas las definiciones, leyes, reglamentos y jurisprudencias existentes e inherentes a la profesión. (PCPEE, p.2).

De otro lado, el DE, en su interés de salvaguardar la integridad física y moral de los estudiantes, promulgó, el 5 de agosto de 2015, la Carta Circular Núm. 10-2015-2016: Política Pública para Establecer el Procedimiento para la Implementación del protocolo de prevención, Intervención y Seguimiento de Casos de Acoso Escolar (*BULLYING*) entre Estudiantes en las Escuelas Públicas en Puerto Rico. Este documento presenta la definición de acoso escolar, sus modalidades y las responsabilidades que tiene la institución educativa para trabajar con la situación, entiéndase: el director o directora; el Consejo Escolar; el Comité de Convivencia Escolar (CoCE), al cual puede pertenecer el consejero o la consejera escolar; el trabajador social; el personal escolar docente o no docente; los maestros; los padres, madres o encargados, así como los estudiantes.

La Carta Circular Núm. 10-2015-2016 reemplazó a la Carta Circular Núm. 12-2012-2013: Política Pública para Establecer el Procedimiento para la Implementación del protocolo de prevención, Intervención y Seguimiento de Casos de Acoso Escolar ("*BULLYING*") entre Estudiantes en las Escuelas Públicas en Puerto Rico. Entre los cambios que establece el nuevo documento:

...[se] ordena al Secretario de Educación a que adopte la reglamentación necesaria para garantizar que el sistema público de enseñanza esté libre de actos de hostigamiento e intimidación (*bullying*) contra estudiantes por motivos de su orientación sexual o su identidad de género. (p.1)

Consideramos significativo esta directriz porque contribuirá a fomentar el respeto y la dignidad de todo ser humano en las escuelas.

De otro lado, en el contexto de Puerto Rico, identificamos un manual de prevención de acoso escolar, o *bullying* —fundamentado en el modelo del *Bullying Prevention Program* de Olweus—, que fue desarrollado por González y Suárez (2011) bajo el título *Manual y protocolo de prevención e intervención de acoso escolar ("bullying")*. Este trabajo está organizado bajo la siguiente estructura: definiciones, expectativas y política institucional; responsabilidades; plan de trabajo individualizado; divulgación y concienciación; reporte de un caso de *bullying*; manejos de queja y resolución; investigación del informe; sanciones disciplinarias y refuerzos, seguimiento individual; referidos, y confidencialidad. De otra parte, genera las siguientes interrogantes: ¿Bajo qué condiciones sería posible extrapolar el modelo *Olweus Bullying Prevention Program* al escenario puertorriqueño? ¿Qué implicaciones tendría aplicar ese modelo para la consejería escolar en Puerto Rico? ¿Será este programa una herramienta efectiva para

prevenir e intervenir en casos de violencia escolar en el contexto de la escuela pública puertorriqueña?

El programa de Olweus, según un estudio realizado por Bauer, Lozano y Rivera (2007), mostró que tiene efectos positivos mixtos, que varían por género, etnicidad/raza y grado, pero no hay un efecto en términos generales. Según estos, las escuelas que implementen el programa, especialmente con grupos heterogéneos, deben prestar atención particular a cómo influye la cultura y la raza, así como las influencias familiares en el comportamiento de los estudiantes.

Contextualizar el modelo de Olweus en el escenario local requiere, entre otros aspectos, problematizarlo desde la perspectiva de la cultura organizacional de la escuela y la idiosincrasia de la sociedad puertorriqueña. De acuerdo con Tatar (2008):

Una cultura organizacional comprende el espíritu característico y las creencias de una organización, expresada en las normas y valores que se sostienen en referencia a cómo debe ser el trato entre las personas y la naturaleza de las relaciones laborales que se deben desarrollar. (p. 130-131)

De dicho texto se desprende que los modelos de organización escolar y las políticas educativas son variables fundamentales que el consejero escolar debe tomar en cuenta al momento de diseñar estrategias de prevención e intervención ante el acoso escolar. Este autor también plantea el concepto de aproximación multicultural como parte de la función del consejero, es decir, reconocer la variedad de antecedentes étnicoculturales en el contexto en el que desarrolla su trabajo. Sin duda, variables como la cultura organizacional y aspectos étnicoculturales para el ámbito de Puerto Rico tienen fuerte injerencia en la labor de este profesional, pues son esenciales, también, al momento de diseñar estrategias de prevención, intervención y seguimiento del acoso escolar.

En relación con el trabajo de los consejeros con los maestros en las escuelas de Puerto Rico, Román-Rodríguez (2010) investigó las características y destrezas de los consejeros como consultores de los maestros ante situaciones de violencia escolar. En su estudio, participaron 110 consejeros escolares. La cita que sigue expone algunas de sus conclusiones:

Los/las consejeros/as escolares que participaron del estudio dijeron poseer las características necesarias para la práctica efectiva de la consultoría. De igual forma, los/las participantes dijeron considerar la consultoría entre maestros/as una herramienta efectiva en la prevención de la violencia. Se espera que la consultoría sea una herramienta que

permita tanto a el/la maestro/a como a el/la consejero/a manejar situaciones de violencia escolar con un enfoque, primeramente preventivo y luego remediativo. (p. 72)

Cabe señalar que en Puerto Rico un número considerable de consejeros y consejeras también están certificados como maestros. Conocedores del trabajo que realizan sus colegas, pueden asesorarlos para que integren, en sus cursos, actividades y dinámicas con temas dirigidos a la prevención del acoso escolar, tales como: justicia, dignidad, derechos humanos, empatía, capacidades diversas, comunicación efectiva y sana convivencia, entre otros.

Metodología

Para propósitos de esta investigación, se utilizó una metodología cualitativa de carácter exploratorio y descriptivo. La metodología cualitativa “permite la comprensión de un problema social o humano, basado en la construcción de un complejo cuadro holístico, formado con las palabras y se lleva a cabo en un entorno natural” (Creswell, 1994, pp. 1-2). Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “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...” (p.364).

En la primera fase de esta investigación, se obtuvo autorización del Comité Institucional para la Protección de los Seres Humanos en la Investigación (CIPSHI) de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, y del Departamento de Educación. En la segunda, se contactó a los directores de las escuelas participantes para informarles sobre el propósito de la investigación y solicitarles autorización para llevar a cabo las entrevistas con las consejeras y los consejeros. En la tercera fase, orientamos a los consejeros escolares para explicarles el propósito y los objetivos de la investigación y entregarles las hojas de consentimiento informado. Luego, coordinamos con los consejeros escolares las fechas para realizar las entrevistas.

Participantes

Los participantes de este estudio fueron cuatro consejeros escolares (dos féminas y dos varones) que trabajan en el nivel intermedio. Estos cuentan con más de 15 años de experiencia en la profesión y formaban parte de los distritos escolares de Guaynabo, Trujillo Alto, San Juan y Carolina, todos pertenecientes a la Región Educativa de San Juan. Fueron seleccionados por disponibilidad, además, tenían que cumplir los siguientes requisitos: tener nombramiento permanente y poseer una licencia de Consejero Profesional expedida por el Departamento de Salud de Puerto Rico.

Cuando se hizo esta investigación, la estructura administrativa del DE estaba conformada por siete regiones educativas y 28 distritos escolares. Posteriormente, se implementó el nuevo modelo administrativo actual, denominado regiones LEA (Local Education Agency). Esta nueva estructura de organización fue aprobada el 21 de diciembre de 2017 por la Oficina de Gerencia y Presupuesto del Gobierno de Puerto Rico (OGP). El nuevo modelo consolida componentes académicos y administrativos con siete oficinas regionales, con base en la estructura de las anteriores regiones educativas (Arecibo, Bayamón, Caguas, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan), según el Departamento de Educación, Oficina de la Secretaria (2018, 25 de enero).

A cada participante, se le dio un nombre ficticio para proteger la confidencialidad: María, Carlos, Ana y Julio. Trabajamos con cuatro consejeros escolares porque en los estudios cualitativos “el tamaño de la muestra *no* es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador *no* es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia” (Hernández et al., 2010, p. 394).

Seleccionamos consejeros escolares de nivel intermedio porque, en esta etapa de formación escolar, al estudiante se le ofrece “oportunidades para explorar, conocerse mejor, conocer sus intereses y habilidades y las áreas de oportunidades que deben desarrollar” (Carta Circular Núm. 21-2008-2009, p.16). Además, es en la escuela intermedia, según D’Esposito, Blake y Riccio (2011), cuando ocurren, con mayor frecuencia, los actos de acoso entre pares.

Estrategia de recopilación de datos

Utilizamos la entrevista cualitativa de naturaleza semiestructurada debido a que el interés era conocer las experiencias de los consejeros escolares en situaciones de acoso escolar, o *bullying*, y qué tipo de estrategias utilizaban para prevenir, intervenir y dar seguimiento a ese tipo de conducta entre los estudiantes. Además, este tipo de entrevista ayudó a recoger información acerca de las estrategias de asesoramiento que utilizan los consejeros escolares para educar a los maestros en temas relacionados con el acoso escolar. El protocolo de preguntas fue revisado por dos expertos en investigación y evaluación educativa.

Hallazgos

Para procesar los datos recogidos en las entrevistas, se utilizó el programado de NVivo, versión número nueve. Identificamos las siguientes categorías: estrategias de prevención, estrategias de intervención, estrategias de seguimiento y estrategias de asesoramiento. Estas categorías se seleccionaron de las preguntas de la investigación.

1 - Estrategias de prevención

Una vez procesada la información, encontramos que, para la categoría estrategias de prevención del acoso escolar o *bullying*, las consejeras y los consejeros describieron tres actividades, que se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1

Estrategias de prevención

Estrategia	Consejero
Uso de recursos externos	María, Ana, Julio
Talleres a estudiantes y maestros	María, Ana
Trabajar en equipo con otros profesionales	Ana y Julio

Las acciones más recurrentes para prevenir la conducta de acoso escolar, identificadas por los consejeros entrevistados, fueron: solicitar apoyo a recursos externos conocedores del tema del acoso escolar; ofrecer talleres a estudiantes y maestros, y trabajar en equipo con otros profesionales. Los psicólogos fueron los profesionales que más participaron como recursos externos para educar a la comunidad escolar. Los consejeros escolares identificaron a la Universidad de Puerto Rico (UPR), el Departamento de Educación (DE) y la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA) como las principales instituciones que colaboran, mediante sus profesionales, con información y conocimiento para prevenir situaciones de acoso. Además, como parte del proceso de diseñar un enfoque preventivo del acoso, los consejeros buscaron alianzas con otras instituciones y miembros de la comunidad, tal como lo expresa la consejera Ana:

Hacemos unas coordinaciones, la trabajadora social y yo, y hemos buscado diferentes recursos de la comunidad, incluso la policía municipal; hemos buscado ayudas de compañías, personas que se dedican a ofrecer los talleres; llevamos una pareja de policías, que eso es increíble cómo trabajaron también preventivamente.

Utilizar recursos externos como estrategia educativa puede contribuir a mejorar las relaciones interpersonales entre la escuela y la comunidad, y ubica en el debate público el problema de salud mental en los escenarios escolares. Esta estrategia es cónsona con lo establecido en la Carta Circular Núm. 12-2012-2013: “Se desarrollará al menos una

actividad por semestre que incluya a estudiantes, padres o encargados y a todos los componentes de la comunidad, que focalice en los aspectos de prevención de conducta violenta y acoso escolar” (p. 6).

Otra de las actividades identificadas como estrategias de prevención de acoso escolar fue la creación de talleres para educar a los estudiantes y maestros. La consejera María manifestó lo siguiente:

Como ha estado el resurgir de lo que es el acoso y se habla del acoso, hay que trabajarlo mucho más, pero ya se escucha sobre lo que es el acoso, y, entonces, ya a los estudiantes se les han dado unos talleres, tanto el programa de orientación como el programa de trabajo social han llegado a dar talleres a los estudiantes.

Es preciso señalar que, aunque los talleres pueden resultar altamente efectivos como herramienta de prevención, típicamente son breves y, en ocasiones, su efectividad depende mucho de cuán informado esté el recurso y del impacto que haya tenido sobre los participantes.

Otra estrategia de prevención del acoso señaladas por los consejeros fue la formación de equipos de trabajo con otros profesionales de la escuela. Los siguientes comentarios de los consejeros ponen en contexto su trabajo:

En la hora del almuerzo, pues, mientras los maestros se van a almorzar, yo me quedo en la cancha con los muchachos supervisándolos, y, entonces, yo estoy en la cancha, y el personal de apoyo, por ejemplo, la trabajadora social está en la entrada de la escuela y la bibliotecaria, pues, ofreciendo los servicios de biblioteca para eso mismo, para prevenir eventos de acoso, de peleas entre ellos. (consejero Julio)

Todos los escenarios en que yo he trabajado en mis veintipico de años trabajando como consejera, pues, trabajo en equipo [...] se trabaja en equipo; y lo mismo trabajo con el trabajador social que con la enfermera escolar, que, con la bibliotecaria, los maestros; o sea, hacemos un equipo de trabajo más bien preventivo. (consejera Ana)

En la consejería profesional, el trabajo en equipo es imprescindible en situaciones de acoso escolar por las particularidades que presenta ese tipo de conducta. En esto concuerdan Dahir et al. (2010), así como Maunder y Tattersall (2010). Los primeros recalcaron que, como parte de sus nuevos roles, los consejeros deben asumir posturas de liderazgo, ser colaboradores y trabajar en equipo; para los segundos, esto último ayuda a fomentar la comunicación entre profesionales y crea un sentido de apoyo que facilita el

diálogo y la discusión. El trabajo en equipo que señalan la consejera Ana y el consejero Julio resulta ser una herramienta que permite construir estrategias de prevención y crear ambientes seguros en las escuelas, donde se respete la diversidad y la dignidad de todos.

La importancia de la supervisión a estudiantes que señala el consejero Julio coincide con lo planteado por McAdams y Smith (2007), quienes destacaron la necesidad de mayor supervisión durante las horas libres de los estudiantes; esto es un factor preventivo ante situaciones de acoso.

2 - Estrategias de intervención

En la Tabla 2, presentamos las principales estrategias de intervención que utilizan los consejeros participantes ante una situación de acoso escolar, o *bullying*.

Tabla 2

Estrategias de intervención

Estrategia	Consejero
Referidos	María, Carlos y Ana
Modelo de fortalezas	Carlos y Ana
Consejería individual	Carlos y Ana

Como se observa, los participantes de la investigación describieron tres tipos de actividades que ponen en práctica en situaciones de acoso escolar: uso de referidos, aplicación del modelo de fortalezas y la consejería individual. En las narrativas, se evidenció el apoyo emocional que brindan a los estudiantes involucrados en estas situaciones.

La consejera María describió su experiencia en situaciones de intervención:

Aquí le damos unos primeros auxilios, pero para serle honesta, un seguimiento así bien estructurado, por la misma situación de la escuela, a veces se dificulta hacerlo [...] consejería se dificulta, aunque uno quisiera [...] cuando yo no puedo, yo refiero; o sea, a veces se refieren a centros como Vida Plena, que ahí hay consejería familiar o individual, si se puede a algún psicólogo externo [...] o sea que se hacen referidos...

Por su parte, el consejero Carlos explicó por qué se opta por el uso de los referidos: “Es muy difícil porque tienes que atender todo un campo escolar. Entonces, muchas veces, lo que hacemos es referirlo. Después de una intervención en especial, es referirlo”. Asimismo, la consejera Ana expresó:

...muchas veces tengo que trabajar primero con la víctima porque está en crisis y tengo que referirlo inmediatamente al psicólogo, al psiquiatra; o sea, esto es rápido, y luego, entonces, se trabaja con la situación, pero tengo que romper con ese ciclo de abuso.

El referido como estrategia de intervención por parte de los consejeros está alineado con la Carta Circular Núm. 21-2008-2009⁴ del DE, que describe las normas y directrices del funcionamiento del Programa de Orientación y Consejería Escolar. De otro lado, el referido es una de las opciones que tiene el consejero cuando no tiene las herramientas adecuadas para intervenir en situaciones de acoso escolar.

En cuanto al uso del modelo de fortalezas, los consejeros dijeron que lo utilizan para reconfortar a la víctima y así evitar que el abusador oprima al débil. El consejero Carlos expresó así su experiencia:

Yo creo en el modelo de fortalezas [...] Pero si ellos lograran entender sus fortalezas y conocerse ellos mismos, pues, ellos tendrían, entonces, podrían ellos dirigirse y podrían ellos establecer unas metas que ellos no tienen como personas, porque ellos no se ven dentro del mundo, no se ven dentro de esta sociedad, no se ven dentro de un proceso [...] Muchos de ellos se criaron alejados y despegados de la realidad, y ellos no tienen, como que [...] no hay esa expectativa de ellos verse incursionando dentro de la competitividad, es la realidad de la educación de este país.

También, la consejera Ana reconoció la necesidad de reforzar la autoestima de la víctima a través del reconocimiento de sus fortalezas:

Ir fortaleciendo a la víctima, y sí se fortalece; todo ser humano tiene una capacidad de resiliencia que es con lo que yo trabajo. Trabajo mucho con resiliencia, trabajo con resiliencia con el ser que está vulnerable, débil. Y lo fortalezco, le muestro todas las capacidades y el potencial que tiene.
(consejera Ana)

El modelo de fortalezas en los procesos de ayuda cobró fuerza desde el año 2000, cuando la revista *American Psychologist* publicó un número especial sobre Psicología Positiva, un

⁴ Esta carta circular fue reemplazada por la Carta Circular Núm. 6-2015-2016: Normas y Directrices sobre el Funcionamiento del Programa de Consejería Profesional en el Escenario Escolar (PCPEE).

movimiento liderado principalmente por Martin Seligman y Mihaly Csikszentmihalyi. El énfasis del modelo parte del interés hacia la promoción del funcionamiento óptimo, y no solo a la eliminación del malestar o la superación de los déficits (Giménez, Vázquez & Hervás, 2010). Las intervenciones que parten de las fortalezas de las personas suelen tener un impacto mayor que las que enfatizan las carencias. El modelo de fortalezas está más a tono con el enfoque del desarrollo humano que establece la Consejería Profesional.

Finalmente, como parte de las estrategias de intervención, los consejeros entrevistados indicaron que utilizan la consejería individual ante una situación de acoso escolar. Desde su experiencia, el consejero Carlos expresó: “el tipo de seguimiento que he llevado a cabo es consejería individual y manejar las emociones de ellos y la interrelación personal con los otros estudiantes”. La consejera Ana, por su parte, relató así su experiencia con el proceso de consejería individual:

Cuando se trabaja con el *bullying*, yo no los puedo trabajar a ellos dos unidos, yo tengo que trabajar primero a la víctima, que fue la que manifestó el dolor o la depresión o el bajo aprovechamiento académico, porque ya tú estás viendo que está ocurriendo algo, porque ese estudiante se está afectando su aprovechamiento académico, pero no los tengo a la misma vez. Llega el momento en que sí voy a trabajar con ellos, con ambos, pero tengo que trabajar con ellos aparte para yo bajar los niveles de agresividad del *bully*, ir fortaleciendo a la víctima.

Las experiencias de los consejeros entrevistados sugieren que, tanto la víctima, como el abusador, pueden presentar problemas de salud mental significativos tales como depresión, ansiedad, pobre control de impulsos y baja autoestima. Frente a este escenario, la estrategia de la consejería individual es importante para proveer al estudiante un espacio en el que pueda identificar y clarificar valores personales, éticos y sociales, como el derecho que todos tienen a sentirse seguros en los escenarios escolares (Swearer et al., 2009). En el caso de las víctimas, la consejería individual puede servir para mitigar el impacto negativo de la angustia a la que ha sido expuesta. Es importante señalar que, en esta etapa, de desarrollo del estudiante, el rechazo y la burla por parte de los pares puede ser aún más preocupante debido a la importancia que tienen estas figuras en el desarrollo socioemocional de los jóvenes. La consejería individual es crucial para ofrecer ayuda al agresor, quien también puede presentar problemas de salud mental que, de no ser atendidos, puede llevarle a conductas de violencia, delincuencia y problemas con sus relaciones fuera de la escuela.

3 - Estrategias de seguimiento

Como parte de esta categoría, presentamos, en la Tabla 3, las tres actividades más importantes que ponen en práctica las consejeras y consejeros para dar seguimiento a situaciones de acoso escolar.

Tabla 3

Estrategias de corrección

Estrategia	Consejero
Apoyo inmediato al agresor	María y Ana
Identificar posibles consecuencias	Ana y Julio
Fortalecer a la víctima	Ana

En la categoría estrategias de seguimiento, los consejeros entrevistados identificaron tres actividades como las más importantes para monitorear una situación de acoso escolar. En primer lugar, expresaron que ofrecerían apoyo inmediato al agresor mediante el diálogo, haciendo uso de estrategias de empatía. La consejera María dijo:

Nos correspondería entonces a los que tenemos el conocimiento tratar de ayudarlos para que ellos logren la conciencia [...] irlos llevando a que ellos creen esa conciencia de que esta conducta no es correcta. Esto lo aprendí pero de la misma forma que lo aprendí lo puedo desaprender.

Según el testimonio de la consejera Ana: “A veces, nada más con hacerse la intervención, darles un poco de atención, buscar la raíz de ese dolor, es suficiente para que bajen ese nivel de agresividad que tienen”.

A menudo, en las escuelas se utilizan estrategias punitivas para intervenir con los problemas relacionados con el acoso. Sin embargo, las consejeras Ana y María se alejaron de esas posturas con la intención de ayudar al agresor. En este sentido el consejero Carlos explicó que no se debe criminalizar al agresor:

Una de las cosas que hace el sistema es que criminaliza al estudiante, y obviamente se desarrolla una mente de criminalidad, porque cuando tú le dices que es malo y le estableces que es malo por hacer esto y aquello, pues, el estudiante, obviamente, se convierte en malo.

La segunda actividad que informaron las consejeras y consejeros como parte de sus estrategias de seguimiento fue identificar posibles consecuencias para el estudiante agresor. De acuerdo con la consejera Ana:

Yo hablo mucho de las consecuencias, cómo tú te sentirías si esto te ocurriera, y le toco la fibra más profunda, y ahí hago mi intervención y fomento el que se rompa ese acoso [...] porque preparamos a los estudiantes y les hemos dado charlas y le hemos hablado sobre lo que es el acoso, que esto no es permitido, que hay unas consecuencias legales.

Cuando dice: “cómo tú te sentirías si esto te ocurriera”, la postura de la consejera Ana pone en contexto la estrategia de la empatía o la capacidad de ponerse en el lugar de la víctima, la cual es recomendable para hacerle entender al victimario cuánto se afecta la víctima.

El consejero Julio dijo: “Y que el estudiante vea consecuencias. Si el estudiante no ve consecuencias de sus actos, pues, no logramos modificar conducta; eso es bien importante, sí”.

Los planteamientos de la consejera Ana y del consejero Julio, si bien evitan una postura punitiva hacia el agresor, destacan la importancia de cumplir reglas de conducta y de convivencia para evitar consecuencias legales si se incurre en la conducta de acoso.

La tercera actividad que utilizan como parte de sus estrategias de seguimiento es fortalecer a la víctima mediante el uso de estrategias que fomenten la resiliencia en el estudiante. Según la experiencia de la consejera Ana: “Con la víctima, trabajo fortaleciéndola [...], traigo a la víctima y la fortalezco para que no permita ese abuso”. También señaló lo siguiente: “Con el aspecto de resiliencia se puede trabajar muy bien a la víctima, trabajo mucho con resiliencia, le muestro todas las capacidades y el potencial que tiene; [...] llega el momento que se dan a respetar”. La estrategia de la resiliencia, en oposición a la punitiva, es una alternativa recomendable que utilizan algunos consejeros para fortalecer a la víctima, pero esa práctica en la consejería escolar debería documentarse.

4 - Estrategias y técnicas de asesoramiento a maestros

En cuanto a estrategias y técnicas de asesoramiento que enseñan a los maestros, los consejeros identificaron las actividades que se presentan en la tabla que sigue.

Tabla 4

Estrategias y técnicas de asesoramiento que enseñan los consejeros a los maestros

Estrategias	Consejeros
Talleres de recursos externos a. ASSMCA b. Departamento de Educación	María y Julio
Orientaciones grupales	Julio
Ofrecer talleres de estudiantes a profesores	Ana
Asesorar solo al estudiante	Carlos

En esta categoría, los consejeros entrevistados identificaron cuatro actividades que ponen en práctica como parte de sus funciones para asesorar a los maestros en temas relacionados con el acoso escolar. Los consejeros María y Julio señalaron que la principal estrategia es talleres que ofrecen instituciones externas como el DE y la agencia ASSMCA. El consejero Julio, por su parte, indicó que otra de sus estrategias es brindar orientaciones grupales a la facultad escolar; describió así su labor:

Les ofrezco a los maestros una orientación grupal donde se impacta a la facultad en lo que es acoso y cómo se define. Se discuten las señales o síntomas de indicadores que presentan los estudiantes. Luego, discuto con la facultad cómo la víctima se afecta al ser acosada en su aprovechamiento académico y conductual.

Por su parte, la consejera Ana indicó que, para orientar a los maestros y padres, utiliza los talleres diseñados para estudiantes: “Lo que estamos haciendo es que los mismos talleres que se les están ofreciendo a los estudiantes, se lo estamos ofreciendo a nivel de padres”. La información de Ana nos pone en contexto la importancia de diseñar talleres pensando en las características particulares del grupo a quien se quiera impactar. Por ejemplo, el contenido de la información que se ofrece a los estudiantes debe adaptarse a la conducta y contexto de los jóvenes, mientras que el taller diseñado para los padres debe brindarles información relacionada a los riesgos que conlleva la conducta del acoso, entre otros aspectos.

Finalmente, el consejero Carlos señaló que, particularmente, no trabaja con asesoría a maestros, sino principalmente con los estudiantes. Indicó que ofrece este asesoramiento de forma individual y dirigido a los estudiantes:

Yo he trabajado el acoso este año con los estudiantes, no con el maestro. He ido directamente al estudiante, creo que es la forma más, para mí, más efectiva. Y no lo he trabajado con los maestros, no lo descarto, pero actualmente lo trabajo con los estudiantes.

A la pregunta ¿cómo trabajaría el tema del acoso con los maestros?, el consejero Carlos respondió:

Lo primero que yo le diría a los maestros es... este... explicarle lo que es el acoso [...] que tienen que observar que se dé constante y saberlo, saberlo identificar y separar de lo que es violencia, que es lo que aquí se comete diariamente, aquí hay mucha violencia diaria, de peleas y discusiones que se dan, pero con el *bullying*, pues, hay que observarlo para ver si se está cometiendo o no, y no dejarnos pensar que estamos en la era del *bullying*, en la era del acoso.

Según la Carta Circular 21- 2008-09, entre las funciones del consejero del nivel intermedio está “ofrecer asesoramiento y consultoría al maestro sobre estrategias y técnicas dirigidas a lograr mejor entendimiento del adolescente con el propósito de establecer un clima adecuado en la sala de clases que permita mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje” (p.16). Este tipo de asesoramiento debe incluir diversos temas que afectan la conducta, el bienestar y el aprovechamiento académico del estudiante.

Conclusiones

Los consejeros que participaron en esta investigación coincidieron en indicar que la conducta de acoso escolar, o *bullying*, tiene repercusiones negativas en el desarrollo físico, cognoscitivo y psicosocial de las víctimas y acosadores. Además, señalaron que ese tipo de conducta no permite desarrollar un espacio de sana convivencia en la escuela. La complejidad y, al mismo tiempo, la particularidad que presenta esta conducta en cuatro escuelas intermedias de San Juan ha llevado a los consejeros a gestionar ciertas estrategias para prevenirlo. Como parte de este proceso, llama la atención la iniciativa de pedir apoyo a profesionales relacionados con la salud mental como parte de sus estrategias de prevención.

La intervención de otros profesionales (recursos externos) pone en contexto lo dañino que puede ser el acoso escolar en la vida emocional y académica de los estudiantes.

Además, permite delinear las consecuencias de esto en la familia, la escuela y la sociedad. De ahí la necesidad de abordar esa conducta fundamentado en el desarrollo humano, pero desde una postura ecológica como la que propone Bronfenbrenner (1987). Es decir, debe darse una mirada holística a los niveles de interrelación (microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema) que establece la persona para su desarrollo en la sociedad.

Otra de las estrategias de los consejeros para gestionar la prevención del acoso en las escuelas fue proveer información bajo el formato de talleres. Esta modalidad de llevar información y educar acerca del acoso es recurrente; no obstante, los denominados talleres deberían evaluarse en cuanto a su contenido y los objetivos alcanzados. También, como parte de la prevención, los consejeros destacaron el apoyo de sus pares y otros profesionales, además de las oficinas de ley y orden.

Con relación a las estrategias de intervención, las cuales son diseñadas principalmente para ofrecer apoyo emocional a los involucrados en conductas de acoso escolar, los consejeros indicaron que utilizan con más frecuencia la opción del referido. Esto revela la complejidad de la conducta del acoso y lo dañino que puede ser para la salud emocional del estudiante y su familia. Al mismo tiempo, muestra el desconocimiento de los consejeros para facilitar el apoyo emocional inmediato a la víctima y al acosador. Para Jacobsen y Bauman (2007), los programas de preparación de consejeros, (*counselor training programs*) deben ser más explícitos y exponer a los futuros profesionales al conocimiento que necesitan para la prevención e intervención del acoso escolar.

En el proceso de reconfortar a la víctima, los consejeros también utilizan el apoyo enfocado en las fortalezas de esta y la consejería individual. Consideramos que el modelo de fortalezas debe ser aplicado no solo a víctimas y agresores, sino también a toda la comunidad escolar. Según Tamar (2005),

Cuando la violencia contra los niños ocurre en contextos que se suponen protectores (como el familiar o el escolar), se lesiona la confianza que los niños deben desarrollar hacia otras personas y se afecta además la confianza en sí mismo y su autoestima. (p. 212)

De ahí la importancia de la consejería individual porque, mediante ese diálogo, los estudiantes tienen un espacio seguro y confidencial para que expresen y clarifiquen pensamientos, creencias y emociones que les dificultan la convivencia pacífica en el escenario escolar.

En cuanto a las estrategias de seguimiento, se advierte que los consejeros de las cuatro escuelas intermedias no favorecen los métodos punitivos para corregir el acoso escolar,

o *bullying*. En cambio, enfatizaron el apoyo inmediato al agresor a través del diálogo. Sin embargo, advirtieron que esta conducta conlleva consecuencias para el agresor, que pueden ir desde una acción legal, hasta la restricción de la libertad. Cuando se trata de gestionar estrategias para enfrentar el acoso escolar o implantar un programa de prevención en las escuelas, los consejeros deben convertirse en recursos eficaces y diseñar un cambio sistémico, activo y visible en todas sus etapas (Clarke & Kiselica, 1997).

Finalmente, cuando los consejeros tratan de desarrollar estrategias de asesoramiento a maestros, no tienen el material de orientación pensado o dirigido para la facultad escolar. Además, no expresaron iniciativas para integrar temas relacionados al acoso, o *bullying*, al currículo escolar. Para Tamar (2007), cuanto más conocimiento específico adquieran los maestros, podrán actuar no solo sobre los clásicos problemas de indisciplina en la escuela, sino también en todos aquellos conflictos que afectan la convivencia escolar. Además, como parte de las estrategias de seguimiento, destaca el proceso de fortalecer a la víctima mediante actividades que desarrollen y promuevan la resiliencia.

Al momento de hacer esta investigación, en Puerto Rico estaba vigente la Carta Circular Núm. 12-2012-2013⁵, la cual establecía el procedimiento para la implementación de un protocolo de prevención, intervención y seguimiento de los casos de acoso escolar. Este protocolo establecía responsabilidades y un procedimiento por fases para abordar el problema. Sin embargo, los consejeros participantes no mencionaron esta normativa como parte de la política pública establecida en sus respectivas escuelas.

Recomendaciones

Para atender la conducta de acoso escolar, los consejeros escolares deben investigar y evaluar programas de prevención del acoso, o *bullying*, implantados con resultados favorables en otros contextos educativos. Mediante la investigación se puede determinar si es posible adaptarlos a la realidad de la escuela puertorriqueña.

De otro lado, los consejeros deben examinar cómo los maestros abordan el problema y brindarles asesoría a través de enfoques y prácticas que incluyan la comunidad escolar (Maunder & Tattersall, 2010). Esto conlleva, además, que los propios consejeros reexaminen su rol y responsabilidad para crear esfuerzos colaborativos que incluyan a toda la comunidad escolar para trabajar estas situaciones.

⁵ La Carta Circular Núm. 12-2012-2013 fue posteriormente reemplazada por la Carta Circular Núm. 10-2015-2016.

Igualmente, se debe prestar atención a programas cuyas estrategias de intervención partan de un enfoque de derechos humanos, como proponen Magendzo y Toledo (2013) en Chile. También, se recomienda que consejeras y consejeros evalúen enfoques y actividades no tradicionales que incluyan espacios de relajación y atención plena, o *mindfulness*, para ayudar a fomentar el bienestar y la sana convivencia en las escuelas en Puerto Rico.

Por último, recomendamos a los consejeros, maestros y al resto de la comunidad escolar que revisen la política pública del DE en temas de acoso escolar, que se documenta en la Carta Circular Núm. 10-2015-2016: Política pública para establecer el procedimiento para la implementación del protocolo de prevención, intervención y seguimiento de casos de acoso escolar (Bullying) entre estudiantes en las escuelas públicas de Puerto Rico. Este documento contiene información y formularios que pueden ser útiles para consejeros, padres, estudiantes, maestros y el resto del personal escolar en los esfuerzos para erradicar este fenómeno.

Referencias

- American School Counselor Association (ASCA).** (2012). *The role of the professional school counselor*. Recuperado de <http://schoolcounselor.org/asca/media/asca/home/RoleStatement.pdf>
- American School Counselor Association (ASCA).** (2016). *The role of the professional school counselor*. Recuperado de <https://www.schoolcounselor.org/asca/media/asca/Careers-Roles/RoleStatement.pdf>
- Avilés-Martínez, J. M.** (2009). Victimización percibida y bullying: Factores diferenciales entre víctimas. *Boletín de Psicología*, 95, 7-28.
- Bauer, N., Lozano, P. & Rivera, F.** (2007). The effectiveness of the Olweus bullying prevention program in public middle schools: A controlled trial. *Journal of Adolescent Health*, 40(3), 266-274. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2006.10.005>
- Bhat, C.** (2008). Cyberbullying: Overview and strategies for school counsellors, guidance officers, and all school personnel. *Australian Journal of Guidance & Counselling*, 18(1), 53-66. <https://doi.org/10.1375/ajgc.18.1.53>

- Bauman, S., Rigby, K. & Hoopa, K.** (2008). US teachers' and school counsellors' strategies for handling school bullying incidents. *Educational Psychology*, 28(7), 837-856.
<https://doi.org/10.1080/01443410802379085>
- Bronfenbrenner, U.** (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Camodeca, M. & Goosens, F. A.** (2005). Children's opinions on effective strategies to cope with bullying: The importance of bullying role and perspective. *Educational Research*, 47, 93-105.
- Clarke, E. A. & Kiselica, M. S.** (1997). A systematic counseling approach to the problem of bullying. *Elementary School Guidance & Counseling*, 31(4), 310-24.
- Creswell, J. W.** (1994). *Research design: Qualitative & quantitative approaches*. California: Sage Publications.
- Cunningham, N. J. & Whitten, M.** (2007). The role of the middle school counselor in preventing bullying. *Journal of School Counseling*, 5(1). Recuperado de <http://jsc.montana.edu/articles/v5n1.pdf>
- Dahir, C., Burnham, J., Stone, C. & Cobb, N.** (2010). Principal as partners: Counselors as collaborators. *NASSP Bulletin*, 94(4), 286-305. <https://doi.org/10.1177%2F0192636511399899>
- D'Esposito, S., Blake, J. & Riccio, C.** (2011). Adolescents' vulnerability to peer victimization: Interpersonal and intrapersonal predictors. *Professional School Counseling*, 14(5), 299-309. <http://dx.doi.org/10.5330/PSC.n.2011-14.299>
- Departamento de Educación de Puerto Rico.** (2003, 29 de julio). Carta Circular Núm. 1-2003-2004: Normas y procedimientos relacionados con la opción para seleccionar escuelas seguras. San Juan, PR: Autor.
- Departamento de Educación de Puerto Rico.** (2008, 18 de diciembre). Carta Circular Núm. 21-2008-2009: Normas y directrices sobre el funcionamiento del Programa de Orientación

y Consejería Escolar. Recuperado de

<http://intraedu.dde.pr/Cartas%20Circulares/21-2008-2009.pdf>

Departamento de Educación de Puerto Rico. (2013, 9 de abril).

Carta Circular Núm. 12-2012-2013: Política pública para establecer el procedimiento para la implementación del protocolo de prevención, intervención y seguimiento de casos de acoso escolar (“bullying”) entre estudiantes en las escuelas públicas de Puerto Rico. Recuperado de

<http://intraedu.dde.pr/Cartas%20Circulares/12-2012-2013.pdf>

Departamento de Educación de Puerto Rico. (2015, 31 de julio).

Carta Circular Núm. 6-2015-2016: Normas y directrices sobre el funcionamiento del Programa de Consejería Profesional en el escenario escolar (PCPEE). Recuperado de <http://intraedu.dde.pr/Cartas%20Circulares/06-2015-2016.pdf>

Departamento de Educación de Puerto Rico. (2015, 5 de agosto).

Carta Circular Núm. 10-2015-2016: Política pública para establecer el procedimiento para la implementación del protocolo de prevención, intervención y seguimiento de casos de acoso escolar (“bullying”) entre estudiantes en las escuelas públicas de Puerto Rico. Recuperado de

<http://intraedu.dde.pr/Cartas%20Circulares/10-2015-2016.pdf>

Departamento de Educación de Puerto Rico, Oficina de la

Secretaría. (2018, 25 de enero). Comunicación sobre la aprobación e implementación de la estructura LEA (Local Education Agency). Recuperado de

<http://intraedu.dde.pr/Comunicados%20Oficiales/201801250215.pdf>

Giménez, M., Vázquez, C. & Hervás, G. (2010). El análisis de las fortalezas psicológicas en la adolescencia: Más allá de los modelos de vulnerabilidad. *Psychology, Society, and Education*, 2(2), 97-116.

González, M. & Suárez, L. (2011). *Manual de políticas y protocolos de prevención e intervención de acoso escolar (“bullying”)*. San Juan, Puerto Rico: Parenting Resources.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Jacobsen, K. E. & Bauman, S. (2007). Bullying in schools: School counselors' responses to three types of bullying incidents. *Professional School Counseling*, 11(1), 1-9.

Ley para Reglamentar la Práctica de la Consejería Escolar en Puerto Rico, Ley Núm. 147 del 9 de agosto de 2002. Recuperado de: <http://www.lexjuris.com/lexlex/leyes2002/lexl2002147.htm>

Magendzo, A. & Toledo M. I. (2013). Bullying: an analysis from the perspective of human rights, target groups and interventions. *International Journal of Children's Rights*, 21(1), 46-58. <https://doi.org/10.1163/157181812X637136>

Mauder, R. E. & Tattersall, A. J. (2010). Staff experiences of managing bullying in secondary schools: The importance of internal and external relationships in facilitating intervention. *Educational & Child Psychology*, 27(1), 116-127.

McAdams III, C. & Schmidt, C. (2007). How to help a bully: Recommendations for counseling the proactive aggressor. *Professional School Counseling*, 11(2), 120-128.

Medina Piña, M. (2012). El acoso o bullying en escuelas intermedias de la Región Educativa de San Juan: Implicaciones para los consejeros profesionales. *Cuaderno de Investigación en la Educación*, 27, 161-180. Disponible en <https://revistas.upr.edu/index.php/educacion/article/view/13566>

Menesini, E., Codecasa, E., Benelli, B. & Cowie, H. (2003). Enhancing children's responsibility to take action against bullying: Evaluation of a befriending intervention in Italian middle schools. *Aggressive Behavior*, 29(1), 1-14. <https://doi.org/10.1002/ab.80012>

Mishna, F. (2012). *Bullying: A guide to research, intervention, and prevention*. Nueva York: Oxford University Press.

- Olweus, D.** (1995). Bullying or peer abuse at school: Facts and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 4(6), 196-200. <https://doi.org/10.1111%2F1467-8721.ep10772640>
- Pearce, N., Cross, D., Monks, H., Waters, S., & Falconer, S.** (2011). Current evidence of best practice in whole-school bullying intervention and its potential to inform cyberbullying interventions. *Australian Journal of Guidance and Counseling*, 21(1), 1-21. <https://doi.org/10.1375/ajgc.21.1.1>
- Román-Rodríguez, N.** (2010). *Consejeros/as como consultores/as de los/as maestros/as ante la violencia escolar*. (Tesis de maestría inédita). Universidad de Puerto Rico, Río Piedras.
- Santrock, J. W.** (2014). *Psicología de la educación* (5ta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M.** (2000). Positive Psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Schoen, S. & Schoen, A.** (2010). Bullying and harrassment in the United States. *The Clearing House*, 83(2), 68-72. <https://doi.org/10.1080/00098650903386444>
- Swearer, S. M., Espelage, D. L. & Napolitano, S. A.** (2009). *Bullying prevention and intervention: Realistic strategies for schools*. Nueva York: Guilford Press.
- Tamar, F.** (2005). Maltrato entre escolares (*bullying*): Estrategias de manejo que implementan los profesores al interior del establecimiento escolar. *Psykhe*, 14(1), 211-225.
- Tatar, M.** (2008). Contexto cultural y consejería escolar: Sensibilidad cultural y defensa de la justicia social. *Revista de Psicología*, 23(1), 123-146.