



Revista Electrónica de Psicología Iztacala



Universidad Nacional Autónoma de México

Vol. 17 No. 3

Septiembre de 2014

EL ENTRAMADO DEL ACOSO (BULLYING): LA AUTOESTIMA COMO FACTOR PROTECTOR

Guillermina Cruz Pérez¹

Universidad Nacional Autónoma de México

RESUMEN

En este trabajo se realizó una revisión bibliográfica sobre la relación entre acoso (bullying) y violencia por un lado y entre ambiente y aspectos psicobiológicos por el otro. Se considera que el acoso no sólo podría observar factores ambientales sino también orgánicos. Esto es, que alguna anomalía cerebral o un déficit en ciertos neurotransmisores, podrían potencializar la violencia y consecuentemente el acoso, en un individuo criado disfuncionalmente en un ambiente violento. Al conocer la implicación biológica y psicológica en el acosador (bully), podrán considerarse algunas opciones para contener el acoso en las víctimas elegidas; mediante cambios estructurales en la sociedad, y la atención clínica en el niño/adolescente, en caso necesario. Idealmente se esperaría que todo individuo posea una sana autoestima, la que es una cuestión básica de sobrevivencia en general y enseñada desde la más tierna infancia; más aún cuando la violencia se hace presente. Sin embargo, no todo individuo es poseedor de ella y por tanto, en caso de acoso, el apoyo a las víctimas es lógicamente vital. La propuesta por tanto es fortalecer la autoestima en ambos casos: víctima y acosador; y para ello el psicólogo puede jugar un rol fundamental.

Palabras clave: acoso, violencia, víctima, acosador, autoestima.

¹ Licenciada en Psicología con especialidad en Psicología Clínica y Diplomada en Terapia Cognitivo-Conductual. Psicoterapeuta Independiente. Correo Electrónico: guillecitacruz@gmail.com

BULLYING SCHEME: SELF-ESTEEM AS A PROTECTIVE FACTOR

ABSTRACT

A bibliographical review about the relation between bullying and violence in one hand and in the other between environment and psychobiological aspects was made in this study. It's considered that bullying includes not only environmental factors but even organic ones. It means that any cerebral anomaly or a deficit in certain neurotransmitters, could reinforce violence and consequently the bullying, in a child raised into a dysfunctional and violent environment. If the psychobiological implication in the bully is known, some options could be considered to control bullying in the chosen victims, through structural changes into the society and if necessary the clinical assistance to the child/adolescent. It would be desirable that every individual possess self-esteem, which is a basic survival matter, learned while childhood; even more violence is present. Nevertheless is not the case that every individual possess self-esteem and in case of bullying, supporting victims is vital. The proposal is to enhance self-esteem in both cases: victim and bully; in which case the labor of the psychologist could be fundamental.

Key words: bullying, violence, victim, bully, self-esteem

INTRODUCCIÓN

El acoso es un acto violento utilizado para amedrentar a una persona, infundiéndole temor; ésta violencia aplicada a la persona *-no importando edad, género, nivel socioeconómico, religión, etnia-* puede ser verbal, física, social y psicológica.

Esa violencia, que conlleva el aparente deseo del agresor de someter o sujetar a quien agrede, se aprende desde el entorno primario, donde el acosador se desarrolla desde su infancia hasta su adolescencia.

No obstante el aparente deseo del agresor de someter a su víctima, habrá de considerarse que la agresión que manifiesta, podría proceder de alguna anomalía en el cerebro, básicamente en el córtex pre-frontal o en ciertas estructuras del sistema límbico; o bien en observar déficits en el funcionamiento de algunos neurotransmisores como las monoaminas, los aminoácidos y la acetilcolina.

Anomalías que conjuntamente con la violencia vivida en su ambiente, harían del agresor una persona potencialmente acosadora.

La víctima por su parte, ha aprendido también desde su entorno primario, a dejarse violentar. Siendo en muchas ocasiones violentado en su persona, con lo que aprende como manera “normal” de relacionarse con los demás, esta conducta. Por otro lado, puede acogerla tan sólo habiendo sido observador de ella.

Evitar el acoso se considera primariamente una utopía si no se toma en cuenta que éste afecta tanto a la víctima como al acosador; quien también ha sido objeto de violencia, que ha sido internalizada en sí mismo como una forma normal de vivir y de tratar a sus pares. Aunado lo más probable a las anomalías biológicas arriba manifestadas. Un cambio sustancial sobre el que se puede trabajar para al menos contenerlo es el *fortalecimiento de la autoestima* en las posibles víctimas, con el fin de capacitarlas para defenderse; tornándose en personas asertivas y sintiéndose personas valuadas, amadas y respetadas, al conocer sus derechos como individuos de una misma sociedad, que lejos de generar violencia, los apoya y los acoge. Labor que corresponde en primera instancia al entorno familiar primario y en segunda instancia la labor realizada por el psicólogo podría en caso necesario, reforzar o fomentar un claro sentido de la importancia de la autoestima. Adicionalmente habría de considerarse que los acosadores también podrán estar requiriendo que se les fomente una sana autoestima. Esta cuestión no es sólo deseable sino que podría decirse que como adultos tenemos la obligación de hacer de nuestros hijos, individuos que al considerarse valiosos y amados, tendrían una menor necesidad -cuando de acoso hablamos- de manejar la agresión de una manera negativa; lo que significa que se torne en agresión instrumental. Si con ello no se logra erradicar el acoso, al menos podría conseguirse que el impacto de dichas agresiones sea mucho menor, con lo que podría aseverarse que el acoso estará siendo contenido.

El “*bullying*” (*acoso*) es un término utilizado y creado, a raíz del suicidio de tres jóvenes en Noruega en 1982, por Dan Olweus (Aguilar Pérez, 2011). Este autor, profesor de psicología en el Centro de Investigación para la Mejora de la Salud de la Universidad de Noruega, dijo en entrevista, que previo al uso de este término se utilizaba el término “*mobbing*” cuando se analizaba el comportamiento agresivo de unos pájaros contra otros de otra especie. Sin embargo, se optó por usar el término bullying para calificar toda conducta agresiva, negativa, repetitiva y realizada por uno o varios individuos contra otro que tiene además dificultades para defenderse por sí mismo.

El bullying significa entonces **acoso** hacia una persona indefensa y en términos prácticos, en este artículo nos referiremos a él a grandes rasgos como acoso, considerando que se encuentra implícita la malicia en el actuar del agresor.

No obstante es muy deseable no perder de vista que aún cuando el “agresor” manifieste acoso, la probabilidad de que se deba a cierta disfunción en su organismo no es deleznable; con lo que la magnitud de la responsabilidad de sus acciones no impactaría tan fuertemente como si se tratase tan sólo de un hábito más en su vida, formado desde tiempo atrás durante su desarrollo al interior de su familia.

Es deseable destacar que desde 1994 la Organización Mundial de la Salud (OMS), aseguró que el bullying es una tragedia global como parte de la violencia (Aguilar Pérez 2011). Más aún, la misma OMS señala que ha aumentado en un 65% en los últimos 45 años, con predominio en los adolescentes de entre 15 y 19 años de edad.

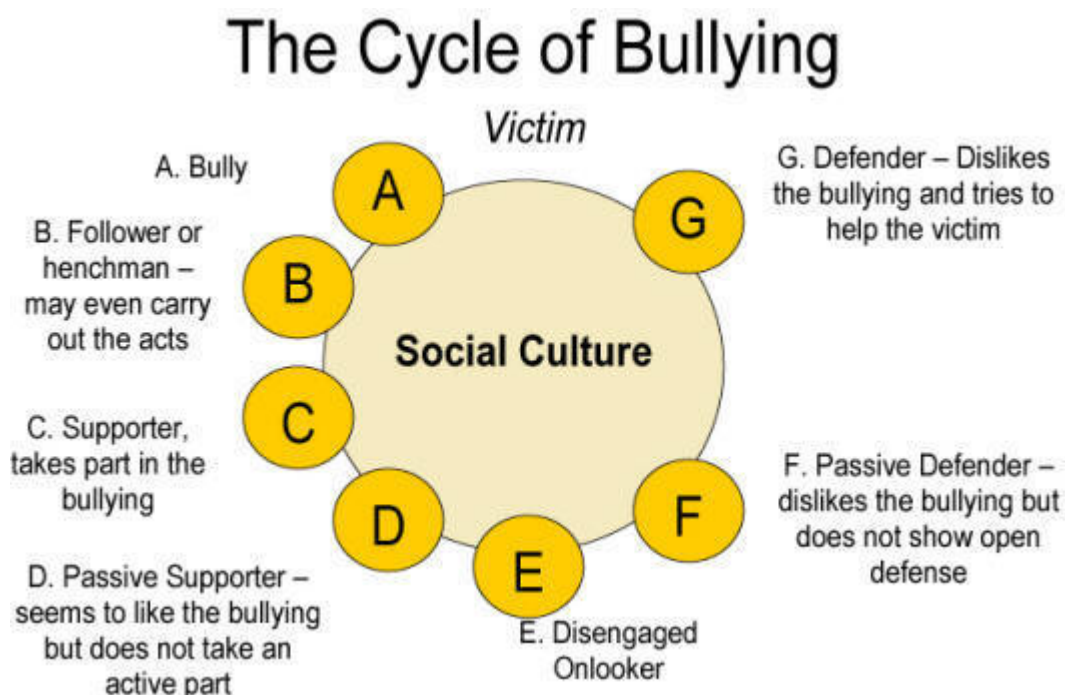


Imagen “*The Cycle of Bullying*” (2014) EUA. Recuperado de: www.education.com

Es interesante observar en “El ciclo del Acoso” que de siete “grupos” de individuos aparentemente involucrados en este círculo, solo dos de ellos manifiestan cierta compasión hacia la persona blanco. Lo que significaría que la violencia si no manifiesta abiertamente como en el caso del acosador (bully) o de sus secuaces, pudiera estar al menos latente en el caso de los apoyadores activos y de los acosadores potenciales. Por tanto, se concluiría que tan responsables son todos estos individuos como lo es el acosador (perpetrador); siendo que tal vez sólo difieran en el grado en que la violencia está presente en sus vidas, dependiendo de lo vivido por cada uno de manera individual, al interior del seno familiar.

Origen

Para comprender la problemática que viven los estudiantes con sus pares, es deseable hacer notar lo significativo que resulta ser el rol que desempeñan los padres en la educación de sus hijos. Lo anterior parte, en cualquiera de los casos -agresor y/o víctima- del entorno familiar primario. Parece ser que los padres, al menos en nuestra sociedad mexicana, aún consideran que los hijos son de su propiedad y que la educación que les brindan es la adecuada. Lo anterior es cuestionable si tomamos en cuenta los datos que arrojó la “Encuesta Nacional sobre Discriminación en México (ENADIS) 2010”; la que reporta que *culturalmente* aún persiste la idea de que los niños son considerados como objetos propiedad de los adultos, sujetos al arbitrio y voluntad de las reglas paternas y maternas, lo que se refleja en que el 27.6% considero que los niños sólo deben tener los “derechos que sus padres les quieran dar”.

Estadiscriminación que desde la infancia recibe el individuo, se refleja en un documento informativo sobre discriminación en la infancia (2011), realizado por el CONAPRED, en el que se destaca que el 35% de niños entre 6 y 9 años de edad a nivel nacional ha sufrido de violencia en su familia y en el ámbito escolar.

Lo anterior es grave si se toma en cuenta que la niñez es una etapa fundamental de aprendizaje, que sin duda tiene efectos durante toda la vida de las personas y consecuentemente estos efectos impactarán a sus comunidades como parte de ellas que somos todos.

En el documento informativo sobre discriminación en la infancia (CONAPRED, 2011), se destaca que “la infancia es una etapa de la vida para comprender, asimilar e interiorizar derechos, compromisos, reglas, valores y formas de conducta dentro de una comunidad. En este sentido, en dicho periodo se ofrece la oportunidad de transformar patrones culturales excluyentes y discriminatorios”. Complementario a considerar la importancia del influjo de la cultura aprendida desde la infancia se observa que en el mismo documento se

destaca que “es impensable la comprensión del respeto si éste mismo no es experimentado en la vida diaria. Por ello, es imprescindible que los niños vivan, desde sus primeros días, dentro de una cultura de respeto a sus derechos y los de las demás personas, lo cual no será posible si sus experiencias se viven en la exclusión, el maltrato, la discriminación y la violencia.”

Hirigoyen (1999) por su parte, destaca que “una vez instaurada en la familia, la violencia constituye un engranaje infernal difícil de frenar, pues tiende a transmitirse de generación en generación”. Observa asimismo que este maltrato se disfraza de educación. Al respecto cita a Alice Miller (1985) la que destaca los prejuicios de la educación tradicional que tiene el objetivo de quebrantar la voluntad del niño a fin de convertirlo en un ser dócil y obediente, incapaz de reaccionar.

Aunado a lo anterior y de manera adicional es oportuno considerar que si el individuo atraviesa por la adolescencia, siendo ésta una etapa tan compleja y de cambios bio-psico-sociales, la aceptación de sus pares le es fundamental, pues se trata de una etapa donde la transición entre dejar de ser niño y ser adulto, le crea en general confusión en su sentir y su pensar. Y como bien observan Prieto Quezada y Carrillo Navarro (2009), “cuando una persona es víctima, empieza a distorsionar la percepción de su situación; se siente siempre insegura, perseguida, acosada y observada”.

Y para finalizar esta parte no se debe desechar que como parte fundamental del acoso, se encuentra el bajo rendimiento en el ámbito escolar que pueden presentar los niños/adolescentes objetos de ello. Por tanto, es deseable observar, como puntualiza Montes Villegas (2013), que si se desea encontrar las causas del fracaso escolar, es necesario realizar un análisis profundo en los niveles personal, familiar, social, cultural, económico y escolar. La interrelación entre los ámbitos para dicho fracaso es interesante pues para analizar al individuo de manera personal, deberemos tomar en cuenta al ámbito familiar, el que a su vez se rige

por el ámbito social dado que el individuo es innegablemente parte de un grupo social; éstos a su vez tienen su fundamento en determinada cultura; por lo que podría establecerse finalmente que todo se reduciría a que la autoestima del niño/adolescente podría fomentarse desde el ámbito familiar –como se sabe ésta se “enseña” desde que el individuo es muy pequeño- o bien en su defecto podría fortalecerse mediante un proceso psicoterapéutico.

ENTENDIENDO AL ACOSADOR

El acosador por su parte es una persona “perversa”, al ser una persona que causa daño intencionalmente. Partiendo desde esta perspectiva se desea hacer notar lo dicho por Hirigoyen (1999): “cada uno de nosotros puede utilizar un proceso perverso, bajo el influjo de cierta neurosis; sin embargo, un individuo realmente perverso es aquel que nunca se pone en tela de juicio a sí mismo; esto es, no se cuestiona su comportamiento pues todo lo que requiere hacer para existir, es rebajar a otro para así adquirir *autoestima*, al estar ávidos de admiración y aprobación”; elementos que cabe observar no obtuvo mediante su núcleo familiar. La perversidad implica finalmente en primera instancia una estrategia de utilización del otro y en segunda instancia, una estrategia de destrucción del otro, sin que se produzca ningún sentimiento de culpa. En este punto es relevante considerar que en términos prácticos existen dos tipos de agresión: la reactiva y la instrumental (también conocida como proactiva). La primera obedece a una “reacción” como respuesta a una supuesta agresión real o percibida, mientras que la instrumental tiene como objetivo conseguir algo de la persona a quien se agrede; lo que significa que no está precedida de ninguna ofensa real o percibida sino de un auténtico deseo de obtener algo de ese alguien a quien se agrede. Como observa Chaux (2003) “...es el uso de la agresión como un instrumento para conseguir un objetivo, sea éste recursos, dominación, estatus social o algo más”.

Y sin embargo, un perverso o acosador ha sido una persona que fue violentada durante su infancia o su niñez, ya fuese por la violencia de que fue objeto, o de la violencia que presenció entre sus padres y que “aprendió” como

forma de relacionarse con los demás. Hirigoyen dice que cuando existe un conflicto entre los padres y se muestran incapaces de expresarlo entre sí, las personas afectadas son los hijos, los que recibirán el impacto del desacuerdo y del conflicto entre ellos; siendo entonces que llevarán consigo mismos este sufrimiento que podrán reproducir en otros lugares y contextos, expresado como odio y destrucción. Destaca asimismo que “en algunos otros casos, el hijo no ha sido deseado, por lo que no es amado y entonces se torna en el objetivo de la violencia, pues el fin último es destruirlo ante la inminente molestia que le causa a su(s) padre(s). Dicha destrucción es real aunque en apariencia podría interpretarse como que se le está educando y formando, para corregirle y que ande derecho, *como debe de andar*”.

Por supuesto lo anterior conlleva lo siguiente: cómo pensar saludablemente cuando un padre dice que hay que pensar de una manera y la madre dice exactamente lo contrario. Si otro adulto no anula con palabras sensatas la consiguiente confusión, ésta puede conducir al niño o al adolescente hacia una autodestrucción fatal. El niño puede no quejarse de los malos tratos pero sí espera un reconocimiento por parte del padre que le rechaza y como ello es casi imposible de conseguir, entonces el niño interioriza una imagen negativa de sí mismo y la acepta como si fuese algo merecido.

Lamentablemente para el acosador y para la víctima, la violencia que introyecta el acosador en su persona se construye a partir de denigraciones, de ofensas y de rechazo de que es objeto en su entorno familiar, mismos que llevará a cabo de la misma manera con la persona a quien dirija su atención para acosarla y violentarla. La “relación” entre el acosador y la víctima está plagada de insinuaciones hostiles, de señales de condescendencia y de ofensa. El efecto destructivo se debe a la repetición de agresiones que son aparentemente insignificantes pero si repetidas. Hirigoyen observa que la violencia casi nunca es física y si lo es, obedece a una reacción demasiado fuerte por parte de la víctima. De ahí que se trate de un crimen perfecto. Las amenazas son siempre indirectas y

veladas pues el perverso se las arregla para comunicarle a su víctima, a través de los niños o amigos comunes -a quienes también manipula- lo que podría ocurrirle si no se somete a su voluntad.

Beers y De Bellis 2002 y Watts-English y Cols., 2006 (en Moya Albiol 2010) puntualizan lo siguiente, *que refleja claramente la importancia que tiene el desarrollo del individuo durante su infancia básicamente, al lado de los padres o figuras primarias, que le aportarán de manera ideal una estabilidad emocional y un sentido de afiliación necesaria para su madurez tanto emocional como cognitiva*; de manera textual dicen qué: "...los menores con historias de abuso o abandono, presentan déficits en mediciones estándar de habilidades cognitivas... estas consecuencias dependen del tipo de maltrato padecido, sea físico, sexual, por negligencia, abandono o una combinación de ellos. Destacan que el abandono en particular, puede provocar mayores efectos adversos al producir consecuencias permanentes, puesto que las regiones neurobiológicas y las capacidades emocionales y cognitivas no se desarrollan apropiadamente".

Y hablando de abandono es relevante mencionar que Lee y Hoaken (2007 en Moya Albiol 2010) hacen notar que las experiencias vividas por los niños abandonados y las irregularidades emocionales sufridas, provocan alteraciones en las regiones neuronales que guían la regulación de las emociones, principalmente en el sistema límbico; con lo que al llegar este niño a la adolescencia, podrá encontrarse con problemas de diversa índole a la hora de intentar regular sus emociones, tanto en variedad como en intensidad. Rodríguez Galache al respecto observa que "...los adultos con una historia traumática suelen tener un sistema límbico sobreexcitado, lo que propicia conductas antisociales o violentas; esto es, se presenta una correlación entre el maltrato, un coeficiente intelectual bajo y un comportamiento violento.

Por otro lado, Hirigoyen observa que el psicoanalista P.C. Racamier fue uno de los primeros en desarrollar el concepto de perverso narcisista, entre otros: "los

individuos perversos narcisistas son aquellos que, bajo la influencia de su grandioso yo, intentan crear un vínculo con un segundo individuo, atacando muy especialmente su integridad narcisista con el fin de desarmarlo. Atacan asimismo al amor a sí mismo, a la confianza en sí mismo, a la autoestima y a la creencia en sí mismo del otro; esto es, se apropian del narcisismo del otro.

Y como observa Kernberg (1975 en Hirigoyen 1999): “los rasgos sobresalientes de las personalidades narcisistas son la grandiosidad, la exagerada centralización en sí mismos y una notable falta de interés y empatía hacia los demás; no obstante la avidez con que buscan su tributo y aprobación. Sienten gran envidia hacia aquellos que poseen algo que ellos no tienen o que simplemente parecen disfrutar de sus vidas. No solo les falta profundidad emocional y capacidad para comprender las complejas emociones de los demás, sino que además sus propios sentimientos carecen de diferenciación, encendiéndose en rápidos destellos para dispersarse inmediatamente. En particular, son incapaces de experimentar auténticos sentimientos de tristeza, duelo, anhelo y reacciones depresivas, siendo esta última carencia una característica básica de sus personalidades. Cuando se sienten abandonados o defraudados por otras personas, suelen exhibir una respuesta aparentemente depresiva pero que, examinada con mayor detenimiento, resulta ser de enojo y resentimiento cargado de deseos de venganza. Señalar los errores de los demás es una manera de no ver los propios, una manera de defenderse de una angustia de orden psicótico. Y esta angustia se traduce en que, de manera lamentable para la víctima, cuando el acosador la ha escogido, difícilmente la deja ir.

De sumo interés *-debido a que probablemente entre ellas, la labor de los padres o el apoyo del psicólogo podría tener sus frutos-* es mencionar las dos fases que respecto al desarrollo del acto perverso, Hirigoyen (1999) destaca: 1) la seducción perversa y 2) la violencia manifiesta. En la primera etapa que es la de preparación, se seduce a la víctima, mediante la desestabilización, haciendo que pierda progresivamente la *confianza en sí misma* con el fin de que se deje influir,

para finalmente dominarla -intelectual o moralmente-; con esto último le priva de toda libertad posible e intenta inyectarle su propia maldad a la víctima. Finalmente el objetivo último del acosador es corromper a su víctima, es hacerla tan violenta como lo es él; es llevarle a la destrucción moral.

Es interesante observar que un acosador carece de una autoestima sana y que para lograr ponerse por encima, necesita “destruir” a sus pares y esta decisión no tiene límites al tratar de denigrar al otro para conseguir su objetivo. Si una persona posee una buena imagen y el acosador lo percibe, intentará aniquilar esta imagen, consiguiendo con ello enmascarar sus propias debilidades y ubicarse en una posición de superioridad. Vale la pena destacar a este respecto que Dan Olweus observa que *“el acosador no tiene problemas de autoestima; sino más bien lo contrario”*, esto es, textualmente observa: *“...tiene el ego muy hinchado y se cree el rey”*. No habrá de olvidarse que una persona con problemas de autoestima también lo expresa con actitudes de grandiosidad, siendo que en realidad carece de ella. Adicionalmente habrá de considerarse como bien hace mención Aguilar Pérez (2011), que los “bullies” (los agresores) sufren principalmente de trastornos de impulsividad y de personalidad; reporta que se han encontrado estos factores entre un 45 y un 70% de quienes intentan el bullying.

Por otro lado, como puntualiza Hirigoyen “los perversos tienen dificultades para tomar decisiones y necesitan que otros asuman dicha responsabilidad. No pueden ser autónomos y no pueden prescindir del prójimo, lo que les conduce a un comportamiento pegajoso, temiendo la separación, y sin embargo piensan que es el otro el que solicita la sujeción. Se niegan a ver el carácter depredador de su propio enganche pues ello podría acarrearles una percepción negativa de su propia imagen. Puede decirse que en cierto modo buscan la repulsa pues esto les confirma que la vida es exactamente tal cual como la habían previsto y por tanto cuando una relación se acaba, buscan con urgencia una nueva relación que les garantice el *amparo que necesitan*”.

Ahora bien, una persona que expresa violencia instrumental¹ bien podría tener algún déficit en la función tan compleja de ciertos neurotransmisores que están implicados en el “ánimo” de la persona, tanto como padecer de alguna anomalía en la función de la corteza prefrontal o en el sistema límbico, particularmente en la amígdala cerebral; lo que le llevaría a tener un trastorno del ánimo o de personalidad.

Es interesante puntualizar que como se ha observado, ciertos neurotransmisores estén implicados en que la persona violenta actúe como lo hace, dependiendo de si están cumpliendo adecuadamente con su función en el organismo. Así una alteración en los aminoácidos, esto es un desequilibrio subcortical del sistema glutamatérgico y gabaminérgico (una reducción de esta última puede aumentar la agresividad); en las monoaminas (en la facilitación insuficiente de la serotonina, que facilita con su supresión la aparición de comportamientos agresivos y en la percepción de fiabilidad de los demás) por una parte y en la estimulación catecolaminérgica excesiva –dopamina, noradrenalina y adrenalina–; siendo entonces que un aumento en la dopamina y la noradrenalina particularmente puedan provocar una agresión dirigida; así como una alteración en los péptidos, que regulan el comportamiento afiliativo, harán que el individuo observe una “predisposición” a actuar violentamente. Por el otro lado, una alteración en la corteza prefrontal, cuya función es dirigir la actuación del individuo, mediante la planificación y toma de decisiones y en la expresión de la personalidad; y que al fallar su comunicación con el sistema límbico impactarán de igual manera en la persona para que se comporte violentamente; en particular la amígdala cerebral que se ve afectada por la deficiente producción de la noradrenalina. Respecto a la función de la amígdala, que en suma con esquemas negativos de vida y como hace alusión Siever (2008), ...en última instancia, el procesamiento de ciertos estímulos en relación con el condicionamiento emocional del pasado codificado en la amígdala y en las regiones límbicas relacionadas “desencadenará” una acción agresiva”. De igual manera Rodríguez Galache

puntualiza que el hecho de ser maltratado en la infancia puede tener una gran influencia en la violencia generada por el adulto; pero más que por los posibles problemas biológicos, por la forma en que se construyen los esquemas sobre la vida, es decir, que si el maltrato infantil se presenta en las primeras etapas de la vida, cuando se trata de una etapa en la que generalmente los adultos transmiten al niño la seguridad en los demás, en sí mismo y en el mundo... si en este momento al infante no se le atiende o se le atiende de modo inadecuado, maltratándolo o abusando de él, aprenderá a desarrollarse bajo esquemas o patrones de comportamiento bajo los cuales percibirá al mundo como un sitio hostil, lugar en donde realmente sólo hay dos opciones: ser agresor o ser víctima. Y como una referencia más, Moya Albiol (2010) asevera que "...además de los daños y lesiones que puede sufrir el niño, debido al maltrato de tipo físico, éste es sometido a altos niveles de estrés crónico que provocarán secuelas importantes a nivel anatómico, estructural y funcional en su cerebro. Y si habrán de considerarse aspectos de diversa índole interrelacionados, habremos de tomar en cuenta los indicados por Moffit (1993, en Jara, M. y Ferrer, S. 2005) a la hora de hablar de violencia; estos aspectos señalados en su trabajo, por considerarse seriamente de igual manera, son: factores ontogenéticos, fetales, alcoholismo, abuso de drogas en el caso de las madres, nivel cognitivo de los padres, status socioeconómico y otros.

Ahora bien, regresando al influjo del sistema límbico, para que la persona se torne en violenta, Siever puntualiza que "la agresividad aparece cuando el "impulso" mediado por el sistema límbico de la respuesta afectiva prefrontal frente a estímulos productores de ira o provocadores, no es suficientemente contenido por la inhibición y es canalizado hacia un comportamiento violento" y respecto a la corteza prefrontal el mismo Siever dice que " ...lesiones en la corteza prefrontal provocan una desinhibición del comportamiento violento. Estas lesiones pueden ser consecuencia de un traumatismo, tumores o incluso a trastornos metabólicos que afectan a dicha corteza". Jara y Ferrer (2005) hacen notar que la estructura cerebral y sus funciones están bajo el control de la genética y del ambiente y que

la conducta humana está determinada por la combinación de dichas influencias y que por lo tanto, la conducta es gobernada por la interacción de factores tan diversos como las disposiciones genéticas, las experiencias tempranas de la vida, los daños cerebrales adquiridos durante la gestación y el alumbramiento, modelos de comportamiento aprendidos y un sinnúmero de situaciones contingentes. Rodríguez Galache destaca que el cerebro es un órgano en constante evolución, que cambia y se moldea con la experiencia a lo largo de toda la vida y que sin embargo, hay una fase crítica durante la infancia en que la influencia del entorno es fundamental. Cuanto más rico en afecto y estimulación y más saludable el ambiente, mejor podrán desarrollarse las capacidades cerebrales del individuo, mientras que en un ambiente violento, el cerebro puede estropearse.

ENTENDIENDO A LA VICTIMA

Es de suma relevancia hacer énfasis en lo que se aprende durante la infancia y la niñez y para ello se cita a Alice Miller (1990 en Hirigoyen 1999), quien destaca que la vulnerabilidad al dominio se puede adquirir durante la infancia. Observa que a menudo, nos preguntamos por qué las víctimas no reaccionan. Advertimos su sufrimiento y su renuncia a vivir una vida propia. Permanecen junto a su agresor y temen incluso que éste pueda “abandonarlas”. Sabemos que marcharse sería su salvación, pero no pueden hacerlo mientras no se desembaracen de sus traumas infantiles. Miller ha demostrado que una educación represiva, echa a perder la sensibilidad y la capacidad de rebelarse en el niño. Este tipo de educación predispone a nuevas sumisiones. Si durante su infancia, se lo prepara de este modo, en la edad adulta será manipulado.

Por su parte Hirigoyen puntualiza que es fácil encontrar en la víctima un sentimiento de inferioridad subyacente que por lo general consigue compensar siempre y cuando no se le dé pie a sentirse culpable. La vulnerabilidad a la culpabilización constituye una fragilidad ante la depresión. No se trata de un estado depresivo marcado por la tristeza y la fatiga, sino de un estado que hace que la persona se vuelva hiperactiva y mantenga una fuerte interacción con la

sociedad. Se podría decir que las víctimas potenciales son portadoras de una melancolía parcial que por un lado se acompaña de un punto doloroso ligado tal vez a un trauma infantil y por otro, de una vitalidad muy grande.

Lo anterior lleva a comprender el por qué los acosadores no atacan la parte melancólica, sino la parte viva; pues como observa Hirigoyen, estos perciben la vitalidad e intentan apropiarse de ella. Esto es, la potencia vital de las víctimas es lo que las transforma en presa. Ellas necesitan dar y los perversos narcisistas necesitan tomar, con lo que se concluye que no se puede imaginar un “encuentro más ideal”. Este intentar apoderarse de la parte activa de las víctimas, se entiende al tomar en cuenta a Aguilar Pérez (2011), quien puntualiza sobre las cualidades de los acosadores, a saber: se trata de personas más fuertes físicamente hablando, dominantes, *impulsivos* rebeldes, con baja tolerancia a la frustración, desafiantes ante la autoridad, con actitud positiva hacia la violencia, esperando crear conflictos donde no lo hay y *aparentando tener buena autoestima*.

Si el agresor logra paralizar a su víctima es complicado que esta última logre hacer algo para defenderse, aún cuando pueda entender qué es lo que está pasando. Esto obedece a que la víctima *no cuenta con las herramientas necesarias para hacerlo pues carece de la confianza y de la capacidad de autoafirmación*, necesarias para librarse de su acosador; siendo entonces que lleguen probablemente a una depresión y en el peor escenario y como desenlace trágico, a un actuar suicida. Sin embargo, si por otro lado la víctima “acepta” su impotencia, ante el desagrado, la desaprobación y el rechazo de su agresor, pero cuenta con una imagen sana de sí, que no atente contra su identidad, podría salir avante del acoso de su acosador, desactivando probablemente la agresión de que es objeto o al menos desviando su atención.

Por otro lado Miller y Krauss (2008 en Hurtado y Serna 2012) puntualizan que la violencia en la escuela no sólo debe interpretarse en la relación insana docente-estudiante, sino que es necesario observar los detalles que están afectando la libre educabilidad como la agresión entre grupo de pares, el uso de

armas, maltrato verbal y psicológico, variables que han mostrado gran interés en el momento de investigar el fenómeno de la violencia en la escuela; debido a que el desenlace o continuidad de esta, tiende a generar secuelas a nivel cerebral qué, para French (2008 en Hurtado y Serna 2012), se van a ver reflejadas en alteraciones a nivel de la disregulación de los neurotransmisores, afectando de esta manera estructuras nerviosas como el hipocampo, *disfunción que conlleva a que los sujetos no puedan regular las respuestas ante diversidad de estímulos amenazantes, debido a que los sujetos que se encuentran en el contexto escolar se encuentran en etapa plena de desarrollo y al parecer son más vulnerables a generar respuestas condicionadas por el miedo.*

FORTALECIENDO LA AUTOESTIMA

Como bien se subrayó en un principio, un aspecto en el cual se puede trabajar en el individuo que es víctima de acoso, es en el fortalecimiento de su autoestima. Para comprender el impacto que este factor tiene en la vida de todo individuo, se consideró oportuno hacer mención del trabajo de García Cruz y cols. (2009), quienes reportan que las familias son sistemas sociales dinámicos que cuentan con leyes, componentes y reglas estructurales, que determinan lo que es ser, un ser humano. Es el primer y más grande contexto de crecimiento físico, psicológico y social; un pequeño grupo íntimo que a su vez está vinculado con diversos grupos exteriores. Es la unidad básica en cuyo seno el niño es introducido a la vida social, la instancia que moldea pautas de conducta y actitudes de sus integrantes, facilitando que los hijos adquieran reglas consistentes de conducta. Señalan que si por ejemplo los padres demuestran actitudes y conductas rígidas, autoritarias y *violentas*, es casi seguro que los hijos se muestren *tímidos, retraídos, inseguros o rebeldes y agresivos*; por el contrario, las personas seguras y espontáneas son aquellas a quienes se les ha brindado la oportunidad de expresarse, de decidir y de desarrollarse en un clima de afecto, confianza y armonía.

La autoestima es la relación que cada persona tiene consigo misma: lo que piensa de ella, siente por ella, la imagen que tiene de ella misma, el grado de bienestar que siente consigo misma. Por tanto, la autoestima es una realidad emocional, lo que significa que una persona puede ser en verdad perfectamente válida y eficaz, *pero no sentirse así* (Carré et al. 1996 en Cruz Pérez, 2011). *Existe evidencia de que una baja autoestima podría encabezar un estado de apatía, aislamiento y pasividad*. Inversamente, una alta autoestima se asocia con vidas más activas, un mejor control sobre las circunstancias, menor ansiedad y una mejor capacidad para tolerar estrés interno y externo.

Por su parte, en el Manual “Escuelas aprendiendo a convivir” (2011) se considera que la autoestima es una necesidad profunda y poderosa humana, esencial para una sana adaptación, para el funcionamiento óptimo y para la autorrealización. Es la confianza en la propia capacidad de pensar y de enfrentar los desafíos básicos de la vida, la confianza en el derecho a triunfar y ser felices y el sentimiento de ser respetados y dignos. Se destaca que son dos los factores que conforman la autoestima saludable, a saber: 1) la eficacia personal que se refiere a la confianza en el funcionamiento de la mente, en la capacidad de pensar y entender, para aprender, elegir y tomar decisiones, es decir, la posibilidad de esperar el éxito debido a los propios esfuerzos y 2) el respeto a uno mismo, el que se refiere a reafirmar la valía personal, en una actitud positiva hacia el derecho de vivir y de ser feliz. Observa que si uno de estos dos aspectos falla, la autoestima se deteriora. En lo que respecta al interés primero de este artículo, el punto número dos se ve mermado ante el acoso moral y como aquí se señala, “si uno de los dos aspectos falla, la autoestima se deteriora”. Y este deterioro se magnifica con el comportamiento *sutil* que lleva a cabo el acosador, pretendiendo ubicarse por encima de su víctima, mediante la descalificación; haciéndosela creer poco a poco, de tal manera que llegue a internalizarla; recurriendo a miradas despreciativas, suspiros exagerados, insinuaciones, alusiones malévolas, observaciones desagradables, burlas o críticas indirectas (Hirigoyen 1999). Ante este comportamiento destructivo en sí y *sin embargo difícilmente perceptible para*

los demás, lo ideal es que la víctima posea una sólida autoestima, basada en la autoconfianza; además de saberse valuada y amada por los integrantes de sus grupos sociales. Todo esto en suma, le proveerá de la fortaleza y seguridad para estar preparado ante cualquier agresión que pudiera recibir y saberse apto para su autodefensa y para lograr sus objetivos personales en cualquier ámbito. Finalmente la intención es resistir psicológicamente hablando y es justo aquí donde la labor del psicólogo podría redundar en su beneficio.

En el mismo Manual se señala asimismo el concepto que de la autoestima aportan los Centros de Integración Juvenil (2006): “la autoestima se construye de manera progresiva desde el vientre materno, en un proceso dinámico y continuo”. Se hace hincapié en que las experiencias sanas y amorosas se pueden obtener en el medio familiar y que serán determinantes en la evolución y el autoconcepto positivo del infante, el que a su vez permitirá el desarrollo del pensamiento crítico en momentos difíciles de cualquier etapa de la vida, con lo que se *pueden evitar relaciones de violencia*, entre otros. Es igualmente importante que los niños y los jóvenes aprendan a expresar sus emociones pues aquellos que no las vivencian corren más peligro de refugiarse en emociones colectivas, descontroladas e inducidas.

Es lo suficientemente clara la necesidad de fortalecer la autoestima en los niños y adolescentes, pues como bien hace ver Aguilar Pérez (2011) en su investigación, la víctima de acoso suele no disponer de recursos o habilidades para reaccionar ante esta situación; al tratarse de personas poco sociables, sensibles y frágiles; con vergüenza o conformismo. Esto se explicaría lo suficientemente bien con lo que hizo notar Hirigoyen (1999): “lo propio de un ataque perverso es apuntar a las partes vulnerables del otro, es decir a sus puntos débiles o a sus patologías”. Con lo que como se ha insistido, si la víctima posee autoestima, serán menos los puntos débiles que posea. La víctima ideal es una persona escrupulosa que tiene una tendencia natural a culpabilizarse”. Y esta tendencia tiene su origen en la crianza de su entorno familiar, por lo que también

puede trabajarse primeramente desde casa, o en su defecto, recurrir a un trabajo psicoterapéutico.

Adicionalmente, como suele suceder en los casos de acoso, la violencia se ejerce solamente en la víctima elegida y la gente cercana no puede percatarse de la magnitud de lo que le acontece a la víctima; por lo que esta se siente sola, temerosa e indefensa y más delicado aún puede ser el hecho de que dude de su propia percepción. Esto último puede llevarle a un desgaste psíquico que a su vez puede desencadenar un trastorno de ansiedad generalizada, un estado depresivo como se ha observado ya o al menos a padecer de algún trastorno psicosomático.

Con todo lo anterior es lo suficientemente contundente que se requiere de manera urgente implicar desde ya, cambios sustanciales desde el ámbito social hasta el individual; y afortunadamente para el caso del acoso (bullying) en México, el Gobierno del Distrito Federal se abocó a la tarea de preparar un manual, del cual se ha hecho ya mención, y que servirá como guía para entender el significado que tiene el acoso en los niños y adolescentes, de tal suerte que pueda prevenirse desde el ámbito escolar. Sería muy recomendable que los padres de familia se involucrarán también en el conocimiento del significado de este grave problema y se concienciaran de la urgencia de implicar estos cambios al interior de las familias.

A continuación se hace alusión a algunos puntos que en este manual se destacan con la intención de invitar al lector de este artículo a realizar la lectura correspondiente en su totalidad. Primeramente, de importancia general se hace mención de la necesidad de poseer “habilidades psicosociales”. Se trata de destrezas específicas encaminadas a desempeñar una tarea y van acompañadas de conocimientos, actitudes y valores. Mc Fall (1982) observa que el objetivo es desarrollar comportamientos que contribuyan a la salud mental y social del propio sujeto. Bajo dicho enfoque (surge a partir de una propuesta de la OMS en 1993), se proponen las siguientes habilidades para la vida: 1) conocimiento de si mismo,

2) comunicación efectiva o asertiva, 3) toma de decisiones, 4) pensamiento creativo, 5) manejo de emociones y sentimientos, 6) empatía, relaciones interpersonales, 7) solución de problemas 8) solución de conflictos, 9) pensamiento crítico y 10) manejo del estrés (Mantilla 2004). Un adecuado desarrollo de dichas habilidades hará menos vulnerables a las personas ante cualquier tipo de riesgo. Y por el contrario, las personas se tornarán muy vulnerables ante su ausencia.

Otro aspecto que inevitablemente favorecerá en el individuo una sana autoestima, será el uso de la asertividad; al tratarse de una habilidad que le permite al individuo decir lo que piensa, expresar lo que siente, siempre respetando al otro y haciéndose respetar a sí mismo, para lo cual se requiere de establecer límites. De igual manera, como bien hace notar el Manual “Escuelas aprendiendo a Convivir”, la asertividad es la capacidad que se tiene para negociar, ya que al ser asertivo es saber pedir y saber negarse, así como también es ser flexible para obtener lo que se quiere, respetando los derechos de los otros; asimismo es saber pedir ayuda cuando se requiere. Esta favorece el aumento de la confianza y seguridad en uno mismo, pudiendo mejorar con ello la posición social y el respeto de los demás.

Adicionalmente, vale la pena hacer notar la importancia de la empatía, como factor protector de la violencia (Manual “Escuelas aprendiendo a convivir”, 2011). En este manual se la reconoce como la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas; es decir, ponerse en el lugar del otro sin perder la propia identidad. Esto es, la vida emocional en la familia es un factor importante en el desarrollo de la empatía en los niños, sobre todo los momentos en que los padres hacen que el niño sepa y sienta que sus emociones son recibidas con empatía, aceptadas y correspondidas. En el mismo manual se encuentra información interesante respecto a la empatía. Angela Serrano (2006) observa que la educación familiar debe reunir 3 condiciones fundamentales para desarrollarla en niños y adolescentes: 1) relación afectiva cálida, 2) cuidado atento acorde a edad,

3) disciplina constante. Siendo inseparables y atendidos simultáneamente por los padres -o quien lleve a cabo la crianza- sin dividir las responsabilidades supuestas de acuerdo al género. En algunas familias los roles de género son rígidos pues la madre atiende solamente los dos primeros y deja el tercero al padre. Así la relación afectiva cálida y el cuidado atento sin disciplina se torna laxa y por el contrario, la disciplina sin afecto y cuidado se torna autoritaria y puede aparecer la *violencia*.

CONCLUSIÓN

Es de suma relevancia primeramente para este apartado, hacer notar la aseveración de Siever (2008): "... los progresos realizados en la comprensión de la neurobiología de la violencia pueden contribuir significativamente a una evaluación y un tratamiento racionales, de los individuos con agresividad patológica y con predisposición a la violencia". Esta aseveración es acorde a uno de los objetivos de este trabajo, el que intenta hacer notar que tan importante es atender a una persona que sufre del acoso, tanto como a la persona que acosa. Por supuesto que el objetivo más importante es hacer ver la necesidad de apoyar a la gente que es acosada, sobre todo porque estamos hablando de individuos, básicamente niños y/o adolescentes, que aún se encuentran en una etapa frágil de la vida, donde aún son inseguros, temerosos, indecisos, se muestran confundidos y su identidad, si están en la adolescencia, aún no les es clara. No por ello, el apoyar a la gente que lleva a cabo el acoso (bullies) merece desprecio per se. Finalmente son individuos que biológica o psicológicamente, han sido "afectados", por llamarlo de alguna manera y son también víctimas a su vez.

La relevancia de este trabajo, aunado a la ya señalada necesidad de fomentar una adecuada autoestima en el niño/adolescente para enfrentarse con actos violentos como lo es el acoso (bullying), es oportuno señalar que "... los niños víctimas de abusos suelen mostrar estrés psicosocial, dificultades conductuales y problemas sociales" (Watts-English y cols., 2006 en Moya Albiol 2010); lo que concuerda con la aseveración de que este tipo de problemas se presentarán no sólo en el niño que padece de acoso, sino también en el acosador.

Finalmente en este apartado es muy deseable para futuras investigaciones al respecto, tomar muy en cuenta que como indican Hurtado y Serna (2012): "...son muchas las investigaciones que se dirigen a estudiar la mente violenta de un sujeto, pero son pocas las que se han atrevido a aventurar respecto de lo que ocurre a nivel cerebral cuando un sujeto se convierte en víctima o victimario de un suceso que desequilibra el modus operandi de su vida.

Con lo anterior se hace patente una vez más, la necesidad de implementar cambios en la estructura de la sociedad; siendo necesaria una reestructuración de los principios y valores, para luego llevarla a cabo al interior de los grupos sociales, las familias y los individuos mismos; misma que llevará un tiempo considerable, ya que los cambios no ocurren tan rápido como se desea -aún cuando exista el firme deseo de llevarlos a cabo-; por ello se hace necesario concienciarnos de que mientras estos cambios no se lleven a cabo a gran escala, se considera complejo el intentar evitar la violencia del agresor contra las víctimas que ha escogido para su acoso.

En el caso de sospecha de presencia de violencia en niños y/o adolescentes, podría considerarse que mediante un adecuado diagnóstico neuropsicológico y en caso necesario el tratamiento farmacológico indicado, la violencia podría "prevenirse". Sin menoscabo por supuesto de la labor interdisciplinaria con la psicología, que mediante la labor psicoterapéutica se pueda contribuir significativamente a la mejora también de los acosadores.

LA TERAPIA PSICOLÓGICA, UNA OPCIÓN

Para ejemplificar, tenemos los resultados encontrados mediante la investigación realizada por Aguilar Pérez (2011), el que distingue el acoso psicológico en un 40%, seguido del acoso verbal en un 30%, del acoso social en un 26% y del físico en un 10%. Con lo que es evidente que la labor de apoyo y

refuerzo que el psicólogo puede llevar a cabo es fundamental para prevenir o combatir el acoso (bullying).

La autoestima, como se ha establecido en este trabajo, tiene su origen desde la infancia; dependiendo de la que posean los padres, ésta se transmite a los hijos, siendo padres aceptantes y receptivos. Por tanto, como se sabe, la autoestima es vital como elemento primordial para las víctimas de acoso. Si ésta no es sana, no es lo suficientemente consistente y fuerte para que las víctimas puedan defenderse de su agresor, el trabajo psicoterapéutico es una opción a considerar con el fin de que se produzca el reconocimiento por el propio valor y la propia fortaleza o su capacitación. Para ello, como Hirigoyen (1999) hace mención, la reestructuración cognitiva podría ser un método para ayudar a las víctimas de agresiones perversas; debido a que las víctimas tienen unos esquemas cognitivos pre-depresivos que se han infiltrado en su personalidad.

En particular es del interés de este trabajo, hacer gala de la labor que puede ser realizada en este contexto, bajo el enfoque cognitivo-conductual, mismo que ha reportado consistentemente en diversos aspectos, mejoría en los pacientes. Finalmente lo que se pretende es hacer del individuo que es víctima del acoso, una persona que aprenda los recursos que harán de sí mismo una persona segura en sí misma, capaz para enfrentar eventualidades cotidianas, asertivo para expresar su desacuerdo en el trato dado e incluso ser asertivo aún a sabiendas de que puede no ser escuchado; teniendo la certeza de que puede enfrentar cualquier situación que se le presente, haciendo uso de adecuadas estrategias de enfrentamiento en caso dado, confiando en sus habilidades de comunicación. Para conseguir todos estos objetivos, la terapia cognitivo-conductual “dirige” al individuo mediante ciertas técnicas concretas, adecuadas y bien orientadas a los objetivos deseados, de manera paulatina y consistente. De manera adicional el trabajar conjuntamente con los padres del niño/adolescente es deseable debido a que es probable que la falta de autoestima pueda estar vigente al interior de la familia misma o que un problema al interior del matrimonio esté impactando a los

hijos, de tal suerte que al no lograr expresar sus temores, ansiedad, preocupación, etc., exprese todo este sentir a través de la violencia manifiesta.

Y no obstante que la propuesta de este trabajo es el fortalecimiento de la autoestima en las víctimas, no deberá olvidarse que un “*bully*” también necesitará apoyo psicológico, considerando el alto porcentaje en el que se les encuentra con trastornos de impulsividad y de personalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Pérez, F.A. (2011) "Bullying en los estudiantes de Nivel Medio Superior de la Universidad Nacional Autónoma de México" (tesis de especialidad) *Facultad de Medicina*, UNAM, México.
- Chaux, E. (2003) "Agresión Reactiva, agresión instrumental y el ciclo de Laviolencia", *REDALYC*, Colombia. Recuperado de: www.redalyc.org
- CONAPRED (2011) Documento Informativo "En México los Derechos de la Infancia aún son Vulnerados: Persiste Violencia contra la Niñez", México.
- CONAPRED (2011) Documento Informativo sobre Discriminación en la Infancia "La Infancia comofactor de vulnerabilidad". México.
- Cruz Pérez, G. (2011) "Actuación suicida: consecuencia de la homofobia en el homosexual" (tesis de licenciatura) *Facultad de Psicología*, UNAM México.
- García Cruz, R. y cols. (2009) "Influencia del Maltrato Infantil en el Rendimiento Escolar" *Revista Científica Electrónica de Psicología ICSa-UAEH*, núm. 7, México. Recuperado de: www.dgsa.uaeh.edu.mx/revista/psicología
- Gobierno del Distrito Federal (2011), *Manual "Escuelas aprendiendo a convivir"*. Recuperado de: www.educacion.df.gob.mx
- Hirigoyen, M. F. (1999) *"El Acoso Moral, el maltrato psicológico en la vida cotidiana"*, Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona, España.
- Hurtado, C.A. y Serna, A.J., (2012) "Neuropsicología de la Violencia". *Revista Psicología Científica.com* 14 (14). Recuperado de: www.psicologiacycientifica.com/neuropsicologia-de-la-violencia.
- Jara, M. y Ferrer, S. (2005) "Genética de la Violencia", *Rev. Chil. Neuro-Psiquiat.*; 43 (3):188-200. Chile. Recuperado de: www.sonepsyn.cl
- Montes Villegas, A. (2013) "Fracaso Escolar" *AMAPSI*, México.
- Moya Albiol, L. (2010) *"Psicobiología de la Violencia"* Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.), Madrid, España.
- Ortega Andrade, N.A. y cols. (2010) "Actitudes de los niños de entre 9 y 12 años de edad, ante problemas familiares", *Revista Científica Electrónica de Psicología ICSa-UAEH*, núm. 10, México. Recuperado de: www.dgsa.uaeh.edu.mx/revista/psicología
- Prieto Quezada M.T. y Carrillo Navarro, J.C. (2009) "Fracaso Escolar y su vínculo

con el maltrato entre alumnos: el aula como escenario de la vida afectiva", *Revista Iberoamericana de Educación*, núm. 49/5, México.

Rodríguez Galache, I. (s/año registrado) "*Biología de la Violencia Humana*". Recuperado de:
[http://psi.usal.es/rppsm/pdfn2/BIOLOGIA%20DE%20LA%20VIOLENCIA%20HUMANA%20\(terminado\)\[1\].pdf](http://psi.usal.es/rppsm/pdfn2/BIOLOGIA%20DE%20LA%20VIOLENCIA%20HUMANA%20(terminado)[1].pdf)

Siever, L.J. (2008) "Neurobiología de la agresividad y la violencia", *Am. J. Psychiatry (Ed Esp)* 11:399-411. Recuperado de: www.cdi.org.py

Yubero, S., Serna, C. y Martínez, I. (2011) "Fracaso Escolar y Violencia en la Escuela: Factores Psicológicos y Sociales". *Boletín Informativo de Trabajo Social* núm. 16, España.