

APOYO A LOS PROGRAMAS DE PSICOLOGÍA DE LA COMISARÍA DE FAMILIA  
DEL MUNICIPIO DE ARAUQUITA.

Ingrid Carolina Hernández Chía

Supervisora de servicio social

Ps. Claudia Liliana Rico Gómez

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

2018

APOYO A LOS PROGRAMAS DE PSICOLOGÍA DE LA COMISARÍA DE FAMILIA  
DEL MUNICIPIO DE ARAUQUITA.

Ingrid Carolina Hernández Chía

Proyecto de Grado para optar al título de Psicóloga

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

2018

## Tabla de contenido

1.	Resumen _____	5
2.	Justificación _____	7
3.	Objetivos _____	9
4.	Contextualización de la institución _____	10
5.	Fundamentación teórica _____	11
6.	Metodología _____	18
7.	Población atendida _____	19
8.	Resultados _____	20
9.	Discusión _____	23
10.	Conclusiones y recomendaciones _____	26
11.	Referencias bibliográficas _____	28
12.	Anexos _____	32

## Índice de anexos

Anexo 1. Intervención psicológica individual y seguimientos _____	32
Anexo 2. Análisis de talleres psicoeducativos sobre Violencia Escolar (Bullying y Ciberbullying) _____	41
Anexo 3. Actividades Satélite realizadas durante el Servicio Social _____	49
Anexo 4. Taller psicoeducativo (Bullying) _____	51
Anexo 5. Taller psicoeducativo (Ciberbullying) _____	55

## **Agradecimientos**

Principalmente quiero agradecer a Dios por darme el honor de ser hija suya, fue con su ayuda que pude superar cada obstáculo y llegar al cierre de una de las etapas más importantes de mi vida y el cumplimiento de una de mis metas. También agradezco infinitamente a mis padres Orlando Hernández Mateus y Martha Lucia Chía por su apoyo, amor y cuidado incondicional, siempre estuvieron en mis pensamientos y fueron mi motivación para salir adelante y me genera inmensa alegría que este logro les de satisfacción y orgullo. Gracias a mis hermanos Andrea y Orlando Hernández Chía quienes han sido mis compañeros de vida y constantes consejeros. Agradezco también a mi amigas por ser testigos y acompañantes en esta etapa y contribuir a que ésta haya sido una de las experiencias más maravillosas de mi vida, gracias a mis profesores y supervisores de práctica especialmente a mi supervisora de trabajo de grado, la doctora Claudia Liliana Rico quienes fueron también protagonistas en este proceso de crecimiento y aprendizaje, para ellos infinito agradecimiento y admiración. De igual manera agradezco a los funcionarios de la Comisaría de familia del municipio de Arauquita por brindarme la confianza y la oportunidad de realizar mi modalidad de grado en ese lugar y por el apoyo constante durante este proceso. Finalizo agradeciendo a la Universidad Pontificia Bolivariana, por su formación no solo a nivel profesional sino también a nivel humano.

**RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

<b>TITULO:</b>	Apoyo a los programas de psicología de la Comisaría de familia del municipio de Arauquita.
<b>AUTOR(ES):</b>	Ingrid Carolina Hernández Chía
<b>PROGRAMA:</b>	Facultad de Psicología
<b>DIRECTOR(A):</b>	Ps. Claudia Liliana Rico Gómez

**RESUMEN**

En el presente informe se expone de forma descriptiva el trabajo realizado durante el Servicio Social en el Centro de Convivencia Ciudadana en la dependencia Comisaria de Familia del municipio de Arauquita durante el segundo semestre del año 2017, partiendo de las necesidades reportadas por la institución las cuales fueron atendidas mediante la elaboración de un plan de trabajo. Además se describen cada una de las actividades realizadas y sus respectivos resultados por medio de los cuales se logra evidenciar el impacto generado por las mismas en la institución. Las problemáticas tratadas fueron violencia intrafamiliar e idoneidad de custodia de menores de edad. Se llevaron a cabo 13 procesos de intervención psicológica con su debido seguimiento durante cuatro meses. Además se realizaron 29 talleres psicoeducativos sobre violencia escolar (Bullying y Cyberbullying) en tres instituciones del municipio. También, se realizó acompañamiento a actividades de este centro como la descentralización de servicios, capacitaciones sobre prevención en temas como prostitución infantil, violencia sexual infantil, violencia intrafamiliar; participación en programas para prevenir embarazos en adolescentes, violencia contra la mujer y el trabajo infantil.

**PALABRAS CLAVE:**

Violencia intrafamiliar, psicología clínica, familia, violencia escolar, acoso, ciberacoso.

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** Support to the psychology programs of the Family Commissariat of the Municipality of Arauquita

**AUTHOR(S):** Ingrid Carolina Hernández Chía

**FACULTY:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** Ps. Claudia Liliana Rico Gómez

**ABSTRACT**

In this report, the work carried out during the Social Service in the Citizen Coexistence Center in the Family Commissioner unit of the municipality of Arauquita during the second half of 2017 is described in a descriptive manner, starting from the needs reported by the institution which were addressed through the preparation of a work plan. In addition, each of the activities carried out and their respective results are described by means of which the impact generated by them in the institution can be evidenced. The problems dealt with were intrafamily violence and suitability of custody of minors. 13 processes of psychological intervention were carried out with their due follow-up during four months. In addition, 29 psychoeducational workshops on school violence (Bullying and Cyberbullying) were held in three institutions of the municipality. Also, accompaniment was carried out to activities of this center such as the decentralization of services, training on prevention in issues such as child prostitution, child sexual violence, intrafamily violence; participation in programs to prevent teenage pregnancies, violence against women and child labor.

**KEYWORDS:**

Domestic violence, clinical psychology, family, school violence, Bullying, Cyberbullying.

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## **Justificación**

El Centro de Convivencia Ciudadana de Arauquitatiene como objetivo crear espacios de encuentro para la comunidad donde se ofrezcan servicios de acceso a la justicia, participación ciudadana y comunitaria, derechos humanos, violencia intrafamiliar, desarrollo local y medio ambiente, con el fin de fomentar una cultura de convivenciapacífica que propenda a la construcción social de derecho y al fortalecimiento de la democracia participativa.

A partir de las necesidades planteadas por la comisaria de familia se puede evidenciar la falta de apoyo profesional para la realización de todas las actividades de esta institución que solo cuenta con dos profesionales (psicóloga y abogada). Además la presencia de casos de violencia intrafamiliar, abuso sexual, entre otras cada vez aumenta por lo que se requiere de la atención e intervención inmediata, por otra parte el municipio no cuenta con algunas instituciones gubernamentales y debido a esto la comisaría de familia le corresponde apoyar algunos procesos que no son de su dependencia como la atención a casos graves remitidos por colegio o guarderías.

Por esta razón, el presente servicio social estuvo enfocado en apoyar los procesos de intervención psicológica a usuarios, los programas realizados por esta institución para mitigar los casos de violencia y la participación en diferentes actividades en el municipio que requieren de la participación de los profesionales de la Comisaría de Familia y de esta manera contribuir al cumplimiento de la labor social que tiene la institución con la comunidad arauquiteña.

Finalmente, como estudiante en formación este espacio contribuirá significativamente en su proceso académico pues le permitirá adquirir conocimiento interdisciplinar debido a que en la comisaría de familia se hace necesario el abordaje de los casos desde diferentes disciplinas siendo esto de beneficio para el crecimiento profesional y personal del estudiante. Además fortalecerá habilidades y competencias en este campo de la psicología.

## **Objetivos**

### **General**

Apoyar los programas de psicología de la comisaría de familia del municipio de Arauquita.

### **Específicos**

- Apoyar los procesos de intervención psicológica dirigidos a los usuarios de la Comisaría de Familia del municipio de Arauquita.
- Realizar talleres psicoeducativos orientados al abordaje sobre violencia escolar en los grados de 6 a 11 en instituciones educativas de Arauquita
- Apoyar actividades (Descentralización de servicios, capacitaciones, programas de prevención) programadas por la Alcaldía municipal que requieren la participación y atención de los funcionarios de la Comisaría de Familia.

### **Contextualización de la institución**

Los Centros de Convivencia Ciudadana son espacios de encuentro en los que la comunidad tiene acceso a servicios, programas e iniciativas que promueven y fomentan los valores ciudadanos, la convivencia, la seguridad ciudadana y la resolución pacífica de conflictos con el fin impulsar el desarrollo de programas que garantizan el acceso al servicio de justicia, contemplado como un derecho fundamental, a través de la aplicación y ejecución de diferentes mecanismos de justicia formal y no formal, buscando de manera general orientar al ciudadano sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad y promocionando procesos alternativos de resolución de conflictos, cumpliendo así su objetivo principal que consiste en facilitar a la comunidad el acceso a la justicia, prioritariamente en zonas marginales.

## Fundamentación teórica

La violencia ha estado presente durante el trascurso de la humanidad, en donde sus consecuencias pueden ser visibles en todo el mundo, ocasionando que más del 1.6 millones de personas pierdan la vida, asimismo, se presentan lesiones no mortales provocadas por hechos violentos, ya sea interpersonal, autoinfligida o colectiva, es por ello que la violencia se convierte en una de las más importantes causas de muerte en el mundo, entre los 15 a 44 años (Organización Panamericana de la Salud [OPS] & Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud [OMS], 2003), los homicidios femeninos a nivel mundial corresponden un 38% a violencia ejercida por su pareja o cónyuge, la realidad de muchas mujeres a nivel mundial puede llegar a estar ligadas a violencia física o sexual, en donde un tercio de la población femenina ha sido víctima en algún momento por su pareja de violencia (OMS, 2003).

La organización mundial de la salud (1996), define violencia como el uso de la fuerza o poder físico de forma deliberada, en donde se amenaza a otra persona, grupo o comunidad y en dado caso a sí mismo, generando lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones ( OPS & OMS, 2003). Los diversos estudios demuestran que la violencia más frecuente es la intrafamiliar, la cual tiende a ser percibida de diversas formas, ya que de cada diez mujeres tres refieren haber sido víctimas de violencia física por su pareja en algún momento de su vida, alcanzando cifras del 30.7%, adicionalmente los hombres señalaron usar la violencia en tan solo el 17.5% desestimando las situaciones que se presentan dentro del hogar (Barker, Aguayo & Correa, 2012).

Sin embargo la violencia intrafamiliar no solo es realizada contra la mujer, puesto que los hombres también pueden ser víctimas de violencia ejercida por su pareja, sufriendo de maltratos físicos, psicológicos y hasta sexual, sin embargo la violencia intrafamiliar afecta más a la mujeres y en el caso de los hombres tiende a ser menor y los casos no suelen ser denunciados (Organización Panamericana de la Salud [OPS], Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud [OMS], Agencia de Naciones Unidas para la Mujer [ONU Mujeres] & del Fondo de Población de las Naciones Unidas [FPNU], 2016), de igual modo los efectos ocasionados por la violencia no solo pueden limitarse a lesiones inmediatas, invalides o muerte, puesto que la violencia contra las mujeres, niños y ancianos también pueden trascender a problemas psicológicos, físicos y sociales, que se desarrollan después del maltrato ocasionado, por ende caracterizarlos de forma momentánea durante el episodio de violencia no es acertado y de obtener una panorámica global sobre los efectos causados (OPS & OMS, 2003).

A nivel mundial alrededor del 35% de las mujeres han sufrido de violencia intrafamiliar, lo cual corresponde a un elevado porcentaje, que tiende a ser generador de preocupación debido al padecimiento que deben soportar las mujeres víctimas, en donde el más común es la violencia física, pero la violencia sexual igualmente se presenta y no solo es ejercida por su pareja, si no que por el contrario puede llegar a estar involucrado un tercero, no obstante en algunos países la cifra puede aumentar al 38% (OMS, 2003), al mismo tiempo en Colombia las cifras son alarmantes, ya que por cada 100.000 personas se registra una prevalencia del 1.68% en nuevos casos de violencia intrafamiliar, los cuales se portaron entre el año 2004 y 2013 reconociéndose alrededor de 60,333 y 68,230 casos,

no obstante en el año 2012 se evidencio un descenso de 35 casos por cada 100.000 personas, siendo provocados estos actos violentos por la intolerancia, el consumo de alcohol y sustancias psicoactivas (Ministerio de Salud y Protección Social [Minsalud], 2015).

Por consiguiente es de vital importancia entender las principales causas de la violencia intrafamiliar y más específicamente del maltrato contra la mujer que tiene sus raíces en la inequidad y desigualdad entre los hombres y mujeres, dado que los hombres tienden a poseer más oportunidades a la información, educación, empleo, economía, y libertad, por el contrario las mujeres no tienen la mismas oportunidades y en cambio son estigmatizadas OPS, OMS, ONU Mujeres & FPNU, 2016), es allí donde sobresale la importancia del orden social que se ha establecido a lo largo de los años ha separado los roles entre hombres y mujeres, por lo que se debe obedecer los patrones culturales ya establecidos en la división de género, ya que de lo contrario se deberá asumir castigos proporcionados por la sociedad a la que se pertenece, la cual tiende a favorecer al hombre y reprimir a la mujer, dado que los hombres muestran características de fuerza, dureza, honor, sexualidad y control sobre las mujeres, y se ve a la mujer como maternal, cuidando del hogar, y una idealización del amor. (Fondo de las Naciones Unidas y el Gobierno de España para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Programa Integral contra Violencias de Género [MDGF], 2010).

En consecuencia a ello la violencia intrafamiliar durante los años 2012 y 2013 los departamentos de Cundinamarca, Arauca, Casanare, Boyacá, Meta, Huila y el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, mostraron un aumento del 1,43 y 2,70 en los

casos de violencia intrafamiliar, mientras que el resto de departamentos de Colombia mostraron un declive del 35,31 de casos por cada 100.000 colombianos (Minsalud, 2015), de ahí que la violencia trasciende todo el núcleo familiar llegando a afectar a los niños, adolescentes y jóvenes, por lo tanto la presencia de actos violentos constantemente en el núcleo familiar, como lo son abusos físicos o sexuales, pueden llegar a ser vistos como actos normales, aceptando la violencia como una forma de resolución de problemas o de expresarse en su diario vivir (OPS & OMS, 2003; Widom, 1989.), llegando a extenderse hasta el ámbito escolar y comprendiéndose como bullying, palabra original del inglés “Bully” que significa matón o bravucón refiriéndose a conductas o comportamientos de violencia, intimidación, ya como en el ámbito escolar. (Narváez, & Salazar, 2012)

Siendo así, el bullying uno de las principales problemáticas originadas en el interior de muchos hogares en los cuales la violencia como principal estrategia de solución a los conflictos. Según Olweus, (1998) citado por Hernández y Solano, (2007) el Bullying se define como una conducta de persecución con violencia física y psíquica de un alumno o grupo de alumnos que atormenta, hostiga y/o molesta a otra persona que se convierte en su víctima de forma repetida y durante un período de tiempo más o menos largo: meses o incluso años.

En Colombia la investigación realizada por Chauz demuestra que el bullying en las instituciones públicas tiende a hacer más personal o directamente dirigido a la integridad física de la víctima, acompañado de abusos psicológicos y verbales, mientras que en las instituciones privadas se presenta de forma virtual enfocado en las redes sociales, sin embargo también se ejerce abuso psicológicos y verbal (Contreras, 2013), los niños,

adolescentes o jóvenes que han crecido o vivenciado en algún momento de su vida violencia intrafamiliar tienden a replicar los comportamientos violentos que han presenciado en su diario vivir, adicionalmente necesitan más orientación y acompañamiento que los demás, en donde es necesario promover herramientas prosociales, direccionadas a la adecuada resolución de conflictos y la empatía hacia los demás aprendiendo de esta forma a enfrentar situaciones de convivencia en la que es fundamental la tolerancia (Medeiros, 2012), en Colombia uno de cada cinco estudiantes es víctima de bullying en todas sus formas (físico, verbal, psicológico y ciberbullying o bullying virtual) tal como lo demuestra el investigador Chau las cifras tienden a ser más elevadas en población cuyos padres no se encuentran pendientes de las acciones realizadas por sus hijos, no poseen límites o normas, y algunos casos se podría estar promoviendo los malos tratos hacia las demás personas, además de las causas familiares las zonas en las que se ve la presencia del conflicto armado en Colombia tienen a presentar una mayor prevalencia a comparación de las otras (Contreras, 2013).

Además, la violencia es un grave problema que afecta a la sociedad a nivel mundial y puede llegar a prevenirse desde el modelo de salud pública, el cual en primera instancia debe identificar y abordar las problemáticas de la población, reconociendo las comunidades o grupos vulnerables, para de este modo identificar los factores de riesgos y protectores de la población víctima, direccionando intervenciones preventivas y adecuadas (OPS & OMS, 2003).

Por otra parte, se expone que la intervención psicológica debe hacerse dentro de un marco multidisciplinario, dando un abordaje desde la parte legal, laboral y social, en donde

se determina la frecuencia del hecho violento y se analiza la contribución que tiene el tratamiento en mejorar la calidad de vida de la persona. Es por esto, que la psicología dentro del ámbito terapéutico, brinda a las víctimas un espacio de dialogo, en miras promover la búsqueda de soluciones asertivas a la situación problema. (Dutton, 1993 como se cita en Gutiérrez, Matud, y Padilla, 2014).

Por consiguiente es necesario que el profesional en psicología identifique el de qué manera va a direccionar la intervención, en esta ocasión es útil abordar los casos bajo el enfoque sistémico y cognitivo-conductual. El primero de ellos entiende el problema desde una perspectiva en la cual la persona y el problema se encuentran inmersos en sistemas más amplios como lo es la familia (Haley, 1976 citado por Taitelbaum y Wittner,, s.f). Además uno de los principios de este enfoque es que no se considera a la persona como el problema, ni como un paciente aislado sino que es un portador de un síntoma emergente de algún problema familiar en el sistema familiar. (Andolfi, 1989; Umbarger, 1987 citados por Taitelbaum y Wittner, s.f).

Por otra parte el enfoque cognitivo-conductual con el cual se abordaron algunos casos tiene como objetivo la identificación y modificación de las distorsiones cognoscitivas de una persona, las cuales mantienen síntomas de la situación problema; este enfoque incluye técnicas verbales y comportamentales dirigidas a cambiar los pensamientos del paciente y así mejorar su funcionamiento. Este enfoque basa las terapias en un razonamiento teórico subyacente de que la conducta de la persona está determinada por la manera en que estructura el mundo, esta estructura está basada en cogniciones (ideas

verbales o gráficas accesibles a la conciencia), fundadas en premisas (esquemas desarrollados a partir de experiencias- previas). (Santacruz, 2002).

Además durante el abordaje de los casos de violencia intrafamiliar es primordial identificar el patrón de violencia, los efectos psicológicos, las posibles estrategias fallidas empleadas y otros aspectos influyentes presentes en el contexto social y personal de las víctimas. Seguido a esto, la orientación va en torno a la reestructuración de pensamientos y conductas que han contribuido al mantenimiento de la situación generadora de la violencia con el fin de aumentar en la víctima su seguridad y autoestima, haciendo énfasis en sus fortalezas y restaurando la claridad en sus juicios para que se empodere frente a su rehabilitación que permitan fomentar mecanismos de protección sólidos frente a un nuevo abuso, así como generando habilidades sociales adecuadas (Dutton, 1993 como se cita en Matud, Gutiérrez, y Padilla, 2004).

Finalmente, otra de las técnicas empleadas en los casos abordados durante la servicio social fue la psicoeducación, la cual tiene como objetivo orientar y ayudar a identificar con mayor entendimiento el problema o patología y así lograr hacer un enfoque adecuado sobre su resolución o tratamiento con el fin de favorecer a los pacientes y por ende mejorar la calidad de vida de los mismos pues es un proceso que brinda la posibilidad de desarrollar y fortalecer capacidades para afrontar las diversas situaciones de un modo más adaptativo. (Álvarez, Banatuil, Bulacio y Vieyra, 2004).

## **Metodología**

La metodología aplicada en el desarrollo de las actividades del servicio social en la Comisaría de familia fue cualitativa definida por Quesedo y Castaño (2002) como la “investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (p.7). Los instrumentos utilizados fueron los talleres psicoeducativos (ver anexo 4 y 5). La estructura general iniciaba con la presentación de la pasante de psicología explicando el objetivo del encuentro, seguido a esto la exposición de la información sobre la problemática (Bullying o Ciber-Buylling). Posteriormente se realizan la actividad dinámica, buscando que el estudiante aplique los conocimientos frente al tema y aporte diferentes alternativas de solución frente a dichas problemáticas, finalmente se generó un espacio de reflexión y cierre de la actividad dando a conocer la ruta de atención para los casos de violencia escolar en el municipio de Arauquita.

### **Población atendida**

Usuarios (Mujeres, Hombres y niños) asignados por la comisaria de familia del Centro de Convivencia Ciudadana del municipio de Arauquita, con problemáticas de violencia intrafamiliar, dificultades actitudinales y académicas; Asistentes en sala de espera, pertenecientes a barrios aledaños, veredas y grupos étnicos, estudiantes de tres Instituciones educativas del municipio (Liceo del Llano, Juan Jacobo Rouseau y Gabriel GarciaMarquez) de los grados sexto a once.

## **Resultados**

Las actividades realizadas durante el transcurso del servicio social estuvieron encaminadas a suplir las necesidades en áreas tales como valoración e intervención individual, talleres psicoeducativos y asistencia a actividades programadas por la Alcaldía municipal que requerían la participación y atención de los funcionarios de Comisaría de familia. Lo anterior se explica detalladamente a continuación.

- **Intervención Individual**

Esta actividad tuvo como objetivo general apoyar los procesos de intervención psicológica dirigidos a los usuarios de la Comisaría de Familia del municipio de Arauquita. Para la ejecución de esta actividad, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: recolección de datos sociodemográficos e identificación del motivo de consulta del usuario, evaluación de las causas de la situación problema y posibles alternativas de solución generadas hasta el momento por el usuario y seguido a esto brindar orientación a través de técnicas terapéuticas sistémicas y cognitivo-conductuales según lo requerido por cada caso.

Ahora bien, teniendo en cuenta el plan de trabajo propuesto inicialmente, se realizó el proceso de intervención individual (valoración psicológica) con 13 casos de usuarios entre los 6 y 78 años asignados por la comisaria de familia del municipio de Arauquita, y a los cuales se les hizo acompañamiento durante los cuatro meses de servicio social.

El proceso de valoración, iniciaba con una entrevista psicológica que tenía una duración de 40 a 50 min aproximadamente. Se empleó la metodología enfocada principalmente en identificar la situación problema en donde se encontró prevalencia de violencia intrafamiliar, negligencia de padres en el cuidado y protección de los derechos de sus hijos, dificultades académicas y actitudinales, siendo así las mujeres y los niños quienes tienen un rol de víctimas, generando afectación emocional y psicológica situación que influye de manera negativa en las diferentes áreas de la vida de las víctimas. Por lo anterior, el proceso de seguimiento e intervención individual se realizó tanto con las víctimas como con su familia, empleando técnicas de enfoque sistémico y cognitivo-conductuales tales como la psicoeducación, terapia centrada en soluciones, terapia breve y reestructuración cognitiva. Lo anterior con el fin de sustituir el lenguaje y las creencias enfocadas en los problemas, por un discurso basado en soluciones alternativas más positivas, que permitieran mejorar los canales de comunicación, la dinámica familiar y manejar las emociones asertivamente para solucionar conflictos de forma adecuada. (Ver anexo 1)

- **Talleres psicoeducativos**

Esta actividad tuvo como objetivo realizar talleres psicoeducativos orientados al abordaje sobre violencia escolar en los grados de 6 a 11 en instituciones educativas de Arauquita con el fin de promover la reflexión en los estudiantes y prevenir la presencia de cualquier tipo de violencia dentro de las instituciones (Ver anexo 2). Para esta actividad se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: Brindar información sobre la problemática de Bullying y Ciber-Bullying, realizar actividades dinámicas de concientización en las que los estudiantes pudieran aplicar el conocimiento adquirido por medio de para reflexionar sobre

las alternativas de solución que cada uno puede proponer y aplicar para mitigar los casos de violencia en el interior de las aulas de clase.

Ahora bien, para llevar a cabo el cumplimiento de esta actividad, se realizaron 10 talleres en la institución educativa Gabriel García Márquez, 10 en la institución educativa Liceo del Llano y 9 en la institución educativa Juan Jacobo Rousseau para un total de 29 talleres abordando las problemáticas Bullying(Ver anexo 4) y Ciber-Bullying (Ver anexo 5)

- **Actividades satélites**

Tuvo como principal objetivo apoyar actividades programadas por la Alcaldía municipal que requieren la participación y atención de los funcionarios de la Comisaría de Familia. Una de ellas fue el apoyo a capacitaciones sobre violencia intrafamiliar, violencia sexual en niños y niñas, manejo del tiempo libre, atención de consultas a usuarios, recepción de casos de violencia intrafamiliar, Descentralización de servicios la cual consiste en el desplazamiento de los funcionarios a veredas y corregimientos del municipio de Arauquita con el fin de atender a los usuarios y facilitar el acceso a la atención por parte de esta entidad a los usuarios. (Ver anexo 3)

## Discusión

Uno de los objetivos del servicio social realizado en la Comisaría de Familia del municipio en el Centro de convivencia Ciudadana del municipio de Arauquita fue apoyar los procesos de intervención psicológica dirigidos a los usuarios, para el cumplimiento de dicho objetivo se atendieron diferentes problemáticas como violencia intrafamiliar, irresponsabilidad de padres y madres en el cuidado y protección de los derechos de sus hijos, problemas de conducta en las aulas de clase, entre otras. Para el abordaje de cada caso se realizó un análisis de la dinámica familiar, a partir de este análisis se logró observar que muchas de las causas de las situaciones problema de los usuarios están asociadas a la forma en la que se relacionan con los miembros de su familia y esto influye significativamente en la manera en la cual se comportan en diferentes situaciones que se presentan en la vida cotidiana de la persona (Boszormenyi y Spark, 1994/2008; Hernández, 2001; Nardone, Giannotti y Rocchi, 2003 citados por Barboza, 2014) en la familia predominan las relaciones de afecto y de las mismas depende en gran medida la forma en que se comportaran las personas en otros contextos. Según elMinsalud (2015) Arauca es uno de los departamentos donde los casos de violencia intrafamiliar han incrementado en los últimos años, datos que fueron confirmados durante la realización de servicio social en una de las comisarías de familia de este departamento, pues es alta cantidad de estos casos que se presentan en barrios, veredas y corregimientos indígenas del municipio de Arauquita y según los relatos de víctimas y victimarios es la principal estrategia para solucionar los conflictos no solo en los hogares sino que generan una cultura en la cual enseñan a sus hijos este fenómeno como el mejor método para resolver desacuerdos o dificultades que se

les presentan en otros contextos como en el colegio, confirmando así que cuando la violencia trasciende a todo el núcleo familiar esto puede llegar a afectar a los niños, adolescentes y jóvenes, por lo tanto la presencia de actos violentos constantemente en el núcleo familiar, como lo son abusos físicos o sexuales, pueden llegar a ser vistos como actos normales, aceptando la violencia como una forma de resolución de problemas o de expresarse en su diario vivir (OPS & OMS, 2003; Widom, 1989).

Por tal razón también se hizo necesario hacer un abordaje de los casos desde el enfoque cognitivo el cual basa las terapias en un razonamiento teórico subyacente de que la conducta de la persona está determinada por la manera en que estructura el mundo, esta estructura está basada en cogniciones (ideas verbales o gráficas accesibles a la conciencia), fundadas en premisas (esquemas desarrollados a partir de experiencias- previas) (Santacruz, 2002) logrando así identificar que en los usuarios se presentaban distorsiones cognoscitivas que mantenían síntomas de la situación problema; por tal razón se aplicaron técnicas verbales y comportamentales dirigidas a cambiar los pensamientos así mejorar su funcionamiento. Trabajar bajo este enfoque también, influyó de manera positiva en los procesos psicológicos y durante el seguimiento a cada caso se logró modificar ideas, creencias y esquemas promovían la situación problema.

A partir de esto, la violencia empieza a extenderse hasta el ámbito escolar generándose la violencia escolar, comprendiéndose como bullying, palabra que hace referencia conductas o comportamientos de violencia, intimidación, y acoso en el ámbito

escolar como lo afirma Narváez y Salazar, (2012) lo que fue evidenciado durante los talleres psicoeducativos realizados en algunas instituciones educativas con los estudiantes, abordando esta problemática, que es una de las más presentes entre adolescentes y jóvenes del municipio la violencia escolar. Durante los espacios de reflexión generados por medio de estos encuentros, se puede observar que gran parte de los estudiantes ejercen violencia física, verbal, psicológica y social contra sus compañeros, actos a los cuales no se les brinda la solución adecuada por parte de maestros y padres de familia pues según lo referido por los mismos estudiantes, la intervención de los mayores en los casos de violencia escolar no es la adecuada pues la orientación que reciben de muchos padres es la promoción solucionar la violencia con más violencia y la falta de apoyo por parte de directivos de las instituciones los llevan a solucionar sus conflictos de la forma menos adecuada.

## **Conclusiones y recomendaciones**

La práctica en el Centro de Convivencia Ciudadana del municipio de Arauquita, en la Comisaría de familia contribuyó significativamente en el, crecimiento personal y el fortalecimiento de habilidades y competencias a nivel profesional, pues cada una de las experiencias, los casos abordados y las actividades realizadas permitió la adquisición de conocimientos de otras disciplinas, además de lograr evidenciar el papel fundamental que cumple el área de psicología en estas instituciones con el fin de acompañar e intervenir procesos legales por violencia intrafamiliar.

Por otra parte, en cuanto al desarrollo del plan de trabajo, se contó con el apoyo constante de la Comisaria de Familia y la Psicóloga quienes facilitaron recursos para el desarrollo de cada actividad logrando así obtener buenos resultados y dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados al principio, además se destaca la acogida de la mayoría de los usuarios frece a los procesos de acompañamiento psicosocial, pues se logró mejorar la calidad de vida de muchos y brindar estrategias de resolución de conflicto para las víctimas de violencia intrafamiliar, vinculación en los proyectos de vida de los hijos y orientación en pautas de crianza adecuadas para madres que tenían dificultades en el cuidado y la crianza de sus hijos, mejoría e impacto generado que fue evidenciado por medio de los seguimientos a cada familia.

Ahora bien, frente a los aspectos por mejorar, se sugiere dentro de la institución condicionar de forma adecuada el ambiente donde los usuarios reciben atención psicológica pues este influye en gran manera en la comodidad del usuario y en el cumplimiento efectivos de los objetivos de la intervención. Así mismo realizar programas cuyo objetivo sea brindar a las familias arauquiteñas estrategias de resolución de conflictos con el fin de prevenir y mitigar los casos de violencia intrafamiliar.

## Referencias

Barboza, J. (2014). Terapia sistémica y violencia familiar: una experiencia de investigación e intervención. *Quaderns de Psicologia*, 16(2), 45. Recuperado de: [file:///D:/Users/hp/Downloads/1196-3698-1-PB%20\(1\).pdf](file:///D:/Users/hp/Downloads/1196-3698-1-PB%20(1).pdf)

Barker, G., Aguayo, F. y Correa, P. (2012). Comprendiendo el ejercicio de violencia de los hombres hacia las mujeres. Algunos resultados de la encuesta IMAGES, Brasil, Chile y México. Rio de Janeiro: Promundo.

Cobián-Lezama, C., Nizama-Vía, A., Ramos-Aliaga, D. &Mayta-Tristán, P. (2015).

Matud, M ., Gutiérrez, A ., & Padilla, V. (2004). Intervención psicológica con mujeres maltratadas por su pareja. *Papeles del Psicólogo*, 88, 1-9.

Medición y magnitud del bullying en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(1), 196-197. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36338592032>

Contreras, Á. (2013). El fenómeno de bullying en Colombia. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 4(2), 100-114. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/5177/517751544011.pdf>

Fondo de las Naciones Unidas y el Gobierno de España para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Programa Integral contra Violencias de Género MDGF. (2010). Estudio sobre tolerancia social e institucional a la violencia basada en género en Colombia. Recuperado de [http://www.mdgfund.org/sites/default/files/GEN\\_ESTUDIO\\_Colombia\\_Tolerancia%20social%20e%20institucional%20a%20la%20violencia%20de%20genero.pdf](http://www.mdgfund.org/sites/default/files/GEN_ESTUDIO_Colombia_Tolerancia%20social%20e%20institucional%20a%20la%20violencia%20de%20genero.pdf)

Medeiros, R. (2012). Bullyingaleatório. *Educação Unisinos*,16(2), 152-160. doi: 10.4013/edu.2012.162.07

Ministerio de Salud y Protección Social Minsalud. (2015). Análisis de Situación de Salud: Dimensión Convivencia Social y Salud Mental Colombia, 2014. Dirección de Epidemiología y Demografía. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/asis-convivencia-social-salud-mental.pdf>

Narváez, V. & Salazar, O. (2012). Bullying, matoneo, intimidación o acoso Escolar. Fundación Valle del Lili. Recuperado de [http://www.valledellili.org/media/pdf/cartasalud/CARTA\\_DE\\_LA\\_SALUD\\_ENERO\\_DIGITAL\\_2013.pdf](http://www.valledellili.org/media/pdf/cartasalud/CARTA_DE_LA_SALUD_ENERO_DIGITAL_2013.pdf)

Organización Mundial de la Salud OMS. (2013). Estimaciones mundiales y regionales de la violencia contra la mujer: prevalencia y efectos de la violencia conyugal y de la violencia sexual no conyugal en la salud. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85243/1/WHO\\_RHR\\_HRP\\_13.06\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85243/1/WHO_RHR_HRP_13.06_spa.pdf)

Organización Panamericana de la Salud OPS & Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud OMS. (2003). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Recuperado de: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/112670/1/9275315884\\_spa.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/112670/1/9275315884_spa.pdf?ua=1)

Organización Panamericana de la Salud OPS, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud OMS, Agencia de Naciones Unidas para la Mujer

ONU Mujeres & del Fondo de Población de las Naciones Unidas FPNU. (2016). Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual. Manual clínico. Recuperado de

<http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/31381/OPSFGL16016-spa.pdf?ua=1>

Santacruz, L. (2002). La terapia cognoscitiva - conductual y sus aplicaciones en terapia ocupacional. Recuperado de:

<https://justiciarhpsicosocial.files.wordpress.com/2015/06/enfoque-cognitivo.pdf>

Taitelbaum, U. y Wittner, V. (s.f) Intervenciones sistémicas aplicadas en un caso de familia multiproblemática, en ciclo vital adolescente con riesgo de adicción. Recuperado de:

<http://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/1060/Taitelbaum%2C%20Ulises.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Quesedo, R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Revista de Psicodidáctica. 14, pp. 5-39. Universidad del País Vasco/EuskalHerrikoUnibertsitatea Vitoria-Gazteis, España. Recuperado de:

Widom, C. (1989). Child abuse, neglect, and violent criminal behavior. *Criminology*, 27(2), 251-271. doi: 10.1111/j.1745-9125.1989.tb01032.x

## Anexo 1

CASOS ATENDIDOS					
CASO	EDAD	SEXO	MOTIVO DE CONSULTA	HIPOTESIS DIAGNOSTICA	PROCESO REALIZADO
K.C	6	M	Niño de 6 años remitido por conductas agresivas con sus compañeros.	Paciente de 6 años, cursa el grado primero y presenta conductas agresivas con sus compañeros, dificultad para seguir órdenes. Según lo observado, la madre no tiene adecuadas pautas de crianza y utiliza la violencia como método para corregir comportamientos inadecuados del niño, además su padre se muestra distante y poco vinculado al crecimiento y la formación de su hijo.	<p>Principalmente se hace el seguimiento a la madre en el proceso de diligenciar la atención especializada (psiquiatría infantil) a la cual el menor fue remitido a psiquiatría infantil por parte de la psicóloga de la EPS con posible diagnóstico de hiperactividad.</p> <p>Además se inicia el acompañamiento psicológico con el fin de mejorar la dinámica familiar y contribuir a la mejoría del menor.</p> <p>En este proceso participa la madre y el hermano de 10 años. A pesar de que su padre no está con él gran parte del tiempo, se le sensibiliza en la importancia de involucrarse en el crecimiento y desarrollo del menor y en la uniformidad que debe existir con su esposa para la crianza de su hijo.</p>
O.C	12	M	Niño de 12 años remitido por mal comportamiento en su colegio.	Niño de 12 años, género masculino que cursa cuarto grado. Criado en una familia disfuncional. Presenta conductas de rebeldía y dificultad para seguir ordenes de su madre y de los profesores. Actualmente no se encuentra asistiendo a clases.	Se inicia proceso de acompañamiento enfocado principalmente en la sensibilización y orientación a la madre en las pautas de crianza, en la importancia de adquirir la responsabilidad en la toma de decisiones sobre la vida de su hijo que aún es un menor y en la imposición de

					<p>reglas las cuales debe hacer cumplir pues es la autoridad del menor.</p> <p>Además se realiza también el proceso al menor con el fin de generar cambios en su comportamiento por medio de una serie de compromisos que le permitan mejorar su actitud en el colegio con sus profesores y compañeros y en su casa con su madre.</p>
J.O Y S.O	71 y 78	M	<p>Adultos mayores remitidos por relación de conflicto familiar.</p>	<p>Hermanos de 71 y 78 años que tienen una relación de conflicto y esto no permite que las relaciones familiares sean adecuadas sino que al contrario alejan a todos los miembros de la familia.</p> <p>Los hermanos de 71 y 81 años viven en la misma casa pero no conviven, el conflicto inicio desde hace años pues las relaciones familiares no siempre fueron las más adecuadas entre hermanos, y esto no era una situación problema según lo referido por ellos por lo que no se hizo nada para mejorar dicha situación generando así sentimientos de rencor, rabia y orgullo.</p>	<p>Inicialmente brinda una orientación hacia la reflexión sobre la importancia que tiene la familia y las relaciones que se lleven en esta.</p> <p>Se identifican las dificultades que tienen estos dos hermanos en la relación, a partir de esas dificultades se aplica la terapia centrada en soluciones con el fin de indagar cambios que se quieren generar en la relación.</p> <p>A partir de la identificación de posibles comportamientos que pueden generar cambios en la dinámica de la relación, los hermanos de 71 y 78 realizan una serie de compromisos que aplican en su casa con el fin de iniciar una convivencia adecuada.</p> <p>Se incluye en el proceso a la familia</p>

					(hijos tíos, primos) con el fin de que estén motivando a estos dos hermanos en el cumplimiento de compromisos y por ende a la mejoría de relación.
Y.D	20	F	Joven en condición especial remitida por abandono de su padre quien afirma que es muy grosera e irresponsable.	Joven de 20 años en condición especial. Abandonada por su madre desde que nació y adoptada por una pareja con quienes siempre se comportó de forma adecuada. La persona que consideraba su figura materna, murió, lo que generó aislamiento social y dificultad para seguir normas de otras personas. Actualmente presenta problemas de conducta en su casa, donde vive con su padre y con quien no lleva una relación adecuada pues la avanzada edad del hombre genera dificultades económicas por las cuales no puede suplir las necesidades de la joven, esto genera conflicto y rebeldía por parte de la chica de 20 años.	Se inicia acompañamiento psicológico con el fin de mejorar la relación entre la hija y el padre, identificando inicialmente las actitudes que generan el conflicto entre los dos y realizando compromisos en el cambio y mejoramiento de estas actitudes con el fin de disminuir la presencia de conflictos que afectan la dinámica de la relación.  Además se realiza orientación a la joven de 20 años enfocada en el cuidado personal, la responsabilidad con las reglas y los quehaceres de la casa, el respeto por su padre y por los mayores que le brindan ayuda.  Todas las semanas se hace seguimiento al comportamiento de la joven identificando así las mejorías y los comportamientos que aún debe trabajar.
I.L Y J.P	34 y 46	F y M	Pareja remitida por Violencia intrafamiliar.	Mujer de 34 años y hombre de 46 años que son remitidos por la comisaria de familia para iniciar proceso de acompañamiento psicológico pues en el hogar se	Se realiza orientación con la pareja sobre la resolución de conflictos de forma adecuada, se indagan las causas por las cuales se presenta la violencia intrafamiliar; se aplica también la

				<p>han presentado hechos de violencia verbal, física y psicológica ocasionada por el alcoholismo, situación que afecta también a los hijos de 12 y 16 años generando así la dificultad en la resolución de conflictos familiares.</p>	<p>terapia centrada en soluciones con el fin de identificar actitudes que puedan generar el cambio en la dinámica de la relación.</p> <p>Además se trabaja con la familia las relaciones entre padres e hijos y se generan una serie de compromisos en el cambio de actitudes con el fin de mejorar la dinámica familiar.</p>
J.D Y F.F	23 y 25	F y M	<p>Pareja remitida por Violencia intrafamiliar.</p>	<p>Mujer de 23 años y hombre de 25 años que son remitidos por sus vecinos a la comisaría de familia por situación de violencia intrafamiliar (física, verbal y psicológica).</p> <p>Las situaciones de violencia se presentan cuando hay conflictos que son generados por el poco afecto que le brinda su mujer quien todo el tiempo le está peleando y renegando por razones de poca importancia, el hombre se llena de ira, sentimiento que no controla y responde con violencia a los comportamientos de su mujer.</p> <p>El hombre fue criado en una familia en la cual se la presenta violencia como solución a</p>	<p>Inicialmente se identifican las causas de la violencia intrafamiliar, a partir de esto se aplica la terapia centrada en soluciones con el fin de indagar los recursos con los que cuenta la pareja y los cambios que se quieren generar en la relación.</p> <p>Además se realiza orientación sobre actitudes asertivas sobre la crianza de su hijo en resolución de conflictos, todo esto en pro del bienestar del menor.</p> <p>Se hace también seguimiento al proceso de atención psicológica que está llevando el menor por parte de la EPS y las diligencias para la atención especializada (psiquiatría infantil) a la cual el menor fue remitido.</p>

				cualquier desacuerdo lo que generó en él la creencia de que la única forma de solucionar conflictos es por medio de los golpes.	
M.H	24	F	Madre remitida por irresponsabilidad en la crianza y el cuidado de su hijo de 6 años.	Mujer de 24 años de edad, presenta problemas en la crianza y el cuidado de su hijo. Cuando tuvo a su hijo lo dejó a cargo de la abuela del menor quien adquirió un sentimiento de apego hacia el menor. En el momento que la paciente quiso hacerse cargo de su hijo empezaron los problemas con la abuela y este es otro de los factores que obstaculizan la crianza del niño.	Se inició proceso de acompañamiento psicológico con la madre del menor pues la abuela no estuvo dispuesta a participar del proceso.  El proceso está dirigido a sensibilizar a la madre en la importancia de adquirir la responsabilidad en la crianza de su hijo a la vez el involucramiento en el desarrollo y crecimiento del menor, además se generaron compromisos con el fin de modificar pautas de crianza para aplicar al menor. A este proceso se le hace seguimiento en el cumplimiento de los compromisos por parte de la madre; de igual manera se hacen visitas domiciliarias con el fin de evaluar el estado y las condiciones en las que se encuentran el menor y la madre.
Y.J	13	F	Menor remitida por comportamientos de rebeldía con el mayor responsable de su cuidado	Menor de 13 años de género femenino vive con su tía pues fue quien se hizo cargo de ella cuando se alejó de su madre debido a que la pareja de la misma ejercía la	Se inicia acompañamiento psicológico tanto a la menor como a la tía con el fin de mejorar la dinámica de la relación.  Se identifican actitudes que generan

				<p>violencia contra ella. Se logra evidenciar la falta de claridad de normas y límites en casa de su tía y los patrones de crianza no adecuados, esto genera comportamientos de rebeldía por parte de la menor y poco interés en sus estudios.</p>	<p>conflictos entre ellas y comportamientos de rebeldía. A partir de esta identificación se realizan compromisos de solución por parte de las dos enfocados en el cambio de actitudes que permitan mejorar la relación que llevan.</p> <p>Además se realiza sensibilización sobre la importancia de la imposición de reglas en la casa, el cumplimiento de las mismas y se brinda orientación sobre la forma adecuada de solucionar los conflictos.</p>
J.S	23	F	Madre remitida por maltrato verbal, físico y psicológico hacia su hija de 18 meses.	<p>Mujer de 23 años criada en familia disfuncional con ausencia de figura materna, víctima de maltrato físico y psicológico por parte de su padre, es una persona con poco control sobre la ira lo que la lleva a reaccionar agresivamente en situaciones en las que su hija le genera molestias.</p>	<p>Se inicia el proceso de acompañamiento psicológico abordando la dinámica familiar y orientando a los padres de la niña sobre beneficios del buen trato y las consecuencias del maltrato físico y psicológico ejercido sobre la niña, además se genera espacio de reflexión donde los padres, a pesar de negar el maltrato contra su hija, reconocen que si hay comportamientos que deben modificar para mejorar la crianza que le dan a la niña.</p> <p>El acompañamiento se ha realizado por medio de visita domiciliaria, pues los padres presentan actitud de apatía frente a la situación negándola, además no tienen la disposición para participar</p>

					voluntariamente en el proceso de acompañamiento psicológico. Por tal razón se ha dificultado el trabajo con esta familia.
R.G	21	F	Mujer de 21 años remitida por irresponsabilidad en la crianza de sus hijos.	Paciente de 21 años, con familia disfuncional, ausencia de figura paterna y responsabilidad de la madre en su crianza, además víctima de presenciar actos de violencia entre sus padres generando desinterés por el crecimiento y desarrollo de sus hijos de 6 y 2 años presentando así comportamientos en la crianza de sus hijo que demuestran el abandono en el cuidado de los niños. Por otra parte en la relación con el padre de los niños con quien ya no convive se presentan conflictos que no son solucionados de forma adecuada generando así también confusión en los niños respecto a las pautas de crianza, normas y límites en el hogar.	Se inicia el acompañamiento psicosocial en el cual se sugiere la participación de los dos padres a pesar de que ya no conviven. El acompañamiento estuvo enfocado en la orientación y sensibilización a los padres sobre la importancia de solucionar sus conflictos de forma adecuada y el no incluir a los niños en estos. Además se brindan estrategias de resolución de conflictos, pautas de crianza y se sugirió la generación de normas y límites en común acuerdo para evitar confusión en los niños respecto a este tema.
M.B	26	F	Mujer remitida por irresponsabilidad en los procesos académicos de su hijo de 7 años	Mujer que fue víctima de violencia intrafamiliar desde temprana edad lo que generó su independencia desde los 15 años	Se inicia acompañamiento psicosocial a la madre, enfocado en la sensibilización de la importancia del involucrarse en el proceso formativo del niño, así como la

			generando la deserción escolar del niño.	enfocando principalmente su interés en el trabajo y dejando de lado otros aspectos de su vida personal. Esto se evidencia en el poco interés que brinda a la formación académica de su hijo de 7 años y generando en el niño desinterés por sus estudios.	orientación sobre el trato que se le da a su hijo y la manera adecuada de corregirlo. Con el niño también se trabaja, brindándole orientación sobre la importancia de ir al colegio y estudiar así como plantearse metas para su futuro y la relevancia que tiene la formación académica en eso planes.
K.A	6	M	Menor remitido para valoración psicológica por ser víctima de maltrato físico y psicológico por parte de su abuela paterna.	El niño muestra alteración emocional al referirse al trato que le brinda su abuela paterna con quien vive por los hechos de violencia que ha ejercido en su contra, evidenciando su inconformidad con sus expresiones faciales y la dificultad de establecer relaciones interpersonales y de amistad con sus compañeros o pares, aunque manifiesta le gustaría tenerlos, identifica y reconoce que debe cambiar algunas actitudes que hace que los compañeritos se alejen de él. De igual manera se logra evidenciar afectación pues la ausencia de la figura paterna y materna le ha generado dificultades en el crecimiento y desarrollo afectivo del niño como el rendimiento académico, pautas de crianza no adecuada, el	Se toma la medida de protección por violencia intrafamiliar (maltrato infantil) por parte de la comisaria de familia, así mismo se inicia el proceso para determinar la custodia provisional del menor y su ubicación con la persona que va asumir la responsabilidad y garantizar sus cuidados y protección, además se inicia acompañamiento psicosocial para comprometer a sus padres de la importancia de asumir su rol y de las demostraciones afectivas por estas figuras hacia su hijo, además se recomienda que el niño inicie un proceso terapéutico con el profesional en psicología por la EPS a la que pertenezca.

				reconocimiento de normas y límites claros y el establecimiento de relaciones de amistad adecuadas.	
A.C	21	F	Mujer de 21 años remitida por maltrato hacia su hijo de 6 años.	Mujer de 21 años criada en familia disfuncional, con antecedentes de violencia intrafamiliar, es miembro de un tribu indígena y se logra evidenciar que la forma en la que fue criada genera hoy en día poco control sobre la ira siendo así la violencia la estrategia de solución a las dificultades que se le presentan en la crianza de su hijo.	Se inicia el proceso de acompañamiento psicológico abordando la dinámica familiar y orientando a los padres de la niña sobre beneficios del buen trato y las consecuencias del mal trato físico y psicológico ejercido sobre la niña. Se realizan encuentros con la madre con el fin de modificar ideas y creencias que tiene acerca de la violencia como método de solución a los comportamientos inadecuados de sus hijos por medio de la reestructuración cognitiva. Se generan compromisos enfocados en alternativas de solución para mitigar poco a poco los hechos de violencia dentro del hogar y de igual manera se promueve a los padres el cuidado y protección de los derechos de sus hijos.

## Anexo 2

FECHA	LUGAR	TEMA	POBLACIÓN	NUMERO DE PARTICIPANTES	CONCLUSIÓN
4-septiembre-2017	Institución educativa Gabriel García Márquez	Violencia Escolar	6°	36	Se logró el objetivo principal del taller que fue brindar información y sensibilizar a los estudiantes sobre una de las problemáticas que más se presenta en los colegios, durante la actividad se logró percibir el interés de los estudiantes por adquirir conocimiento sobre el tema además todos participaron positivamente en la dinámica final.
5-septiembre-2017	Institución educativa Gabriel García Márquez	Violencia Escolar	9°	38	Durante el desarrollo del taller se logró tener la participación de la mayoría de los estudiantes respecto a casos y ejemplos sobre la problemática abordada. Algunos estudiantes manifestaron apatía de los mayores ante este tipo de problemáticas.
6-septiembre-2017	Institución educativa Gabriel García Márquez	Violencia Escolar	6°	25	Aunque se logró desarrollar todo el taller, algunos estudiantes presentaron comportamientos que interrumpían la actividad y no permitieron que los demás estudiantes estuvieran totalmente receptivos al taller.
7-septiembre-2017	Institución educativa Gabriel García Márquez	Violencia Escolar	11°	29	Durante el desarrollo del taller se pudo percibir el interés de los chicos sobre el tema, pues a pesar de que están próximos a graduarse, su conocimiento sobre la problemática de Violencia Escolar era poco, este interés hizo la actividad más agradable.

8-septiembre-2017	Institución educativa Gabriel García Márquez	Violencia Escolar	7°	27	Se logró realizar el taller y contar con la participación de algunos estudiantes pues los demás presentaron comportamientos que impidieron que la actividad se realizara satisfactoriamente.
11-septiembre-2017	Institución educativa Liceo del Llano	Violencia Escolar	6°	36	Durante el taller se logró percibir el interés de los estudiantes por participar y adquirir conocimiento sobre la problemática, esto permitió que el taller se desarrollara en un ambiente de orden. Además en la actividad de cierre se contó con el aporte de soluciones generadas por los mismos estudiantes, que pueden contribuir positivamente en la solución de estas situaciones.
12-septiembre-2017	Institución educativa Liceo del Llano	Violencia Escolar	6°	28	Se logró realizar el taller, sin embargo algunos estudiantes presentaron comportamientos de desinterés. Durante el taller también se logró observar un caso de Bullying, se brindó consejería a la estudiante y al finalizar el taller, el caso fue remitido a la psicoorientadora de la institución.
13-septiembre-2017	Institución educativa Liceo del Llano	Violencia Escolar	8°	37	El taller realizado en este grupo se pudo realizar en un ambiente adecuado contando con la participación y el orden de los estudiantes.
14-septiembre-2017	Institución educativa Liceo del Llano	Violencia Escolar	6°	25	Durante el desarrollo del taller algunos estudiantes presentaron comportamientos que interrumpían y no permitían que los demás estudiantes.

15-septiembre-2017	Institución educativa Liceo del Llano	Violencia Escolar	6°	29	El taller se realizó cumpliendo los objetivos satisfactoriamente, aunque en algunos estudiantes se presentaron comportamientos inadecuados, otros, participaron y aportaron ideas y casos sobre la problemática que son de interés para tener en cuenta al momento de generar nuevas estrategias de prevención.
18-septiembre-2017	Institución educativa Juan Jacobo Rousseau	Violencia Escolar	6°	21	Se lograron los objetivos del taller logrando percibir de los estudiantes, inconformidad con los directivos y profesores pues según ellos, a los casos de violencia escolar no se les brindan importancia y esta es una de las principales razones por las que los estudiantes no informan.
19-septiembre-2017	Institución educativa Juan Jacobo Rousseau	Violencia Escolar	6°	27	Durante el taller algunos estudiantes presentaron comportamientos que no permitían que la actividad se diera en el mejor ambiente sin embargo se logró contar con la participación de los demás estudiantes percibiendo así, entusiasmo por aportar estrategias que puedan contribuir al beneficio propio y el de sus compañeros y dar solución a tantos casos de violencia escolar se presentan en los colegios.
20-septiembre-2017	Institución educativa Juan Jacobo Rousseau	Violencia Escolar	7°	28	Se logró realizar el taller, sin embargo se presentaron dificultades pues los estudiantes se mostraron poco interesados en la problemática, además se percibió las

					relaciones conflictivas que hay entre los estudiantes lo que influyó también en que el desarrollo del taller no se diera en las mejores condiciones.
21-septiembre-2017	Institución educativa Juan Jacobo Rousseau	Violencia Escolar	7°	25	Durante este taller se presentaron dificultades para trabajar con el grupo pues a pesar de que referían no tener mucho conocimiento sobre el tema, no mostraron la disposición ante la actividad por lo que gran parte del taller estuvo enfocado en la reflexión sobre la importancia de la problemática de Violencia Escolar y las consecuencias que pueden presentarse si no se toman las medidas pertinentes en este tipo de casos.
22-septiembre-2017	Institución educativa Juan Jacobo Rousseau	Violencia Escolar	6°	35	Durante el desarrollo de este taller se logró percibir el poco conocimiento que tienen los estudiantes respecto a esta problemática; además se presentó dificultad para trabajar con algunos estudiantes que por decisión del docente que acompañó la actividad, fueron retirados del salón de clases y con esta acción se logró finalizar el taller en un ambiente adecuado.
26-septiembre-2017	Institución educativa Liceo del Llano	Violencia Escolar	7°	23	Los objetivos del taller se cumplieron aunque se presentaron dificultades con algunos estudiantes al momento de iniciar la actividad pero fueron solucionadas inmediatamente logrando así generar un ambiente agradable para realizar el taller

					satisfactoriamente.
27-septiembre-2017	Institución educativa Liceo del Llano	Violencia Escolar	9°	31	Desde el inicio del taller se percibió la disposición de los estudiantes para participar la actividad y el agradecimiento por este tipo de actividades que poco se realizan en las instituciones educativas. Los objetivos del taller se lograron satisfactoriamente logrando obtener aportes de los estudiantes para generar nuevas estrategias para combatir esta problemática.
28-septiembre-2017	Institución educativa Liceo del Llano	Violencia Escolar	8°	36	Se logró contar con la participación y disposición de todos los estudiantes quienes aportaron estrategias para solucionar situaciones en las cuales los estudiantes se ven implicados en problemáticas de violencia escolar.
29-septiembre-2017	Institución educativa Liceo del Llano	Violencia Escolar	9°	32	Se logró realizar el taller satisfactoriamente, cumpliendo todos los objetivos y se contó con la participación de los estudiantes quienes refirieron agradecimiento por este tipo de actividades que poco se realizan y que son de gran beneficio pues en muchas ocasiones se observan casos sobre esta problemática.
30-septiembre-2017	Institución educativa Liceo del Llano	Violencia Escolar	7°	29	El taller se realizó en condiciones adecuadas, se resalta la participación de los estudiantes con el aporte de ideas en la

					actividad de cierre. Se logró percibir que los estudiantes no tienen apoyo por parte de los directivos y profesores en situaciones de violencia escolar por lo cual reconocen que a veces ellos mismos no ayudan a sus compañeros pues le dan poca importancia al tema.
9-octubre-2017	Institución educativa Gabriel García Márquez	Violencia Escolar	6°	23	El taller se pudo realizar en un ambiente adecuado pues los estudiantes tuvieron la disposición para participar, además se percibió la necesidad de recibir información sobre esta problemática pues el conocimiento es escaso y este tipo de actividades son realizadas en pocas ocasiones.
10-octubre-2017	Institución educativa Gabriel García Márquez	Violencia Escolar	8°	27	La participación de los estudiantes fue poca pues afirmaban que no tenían tanto conocimiento sobre esta problemática y que los directivos y maestros no brindan la importancia requerida a estas situaciones de violencia escolar.
11-octubre-2017	Institución educativa Gabriel García Márquez	Violencia Escolar	8°	25	Se detectó un caso de Bullying dentro de este grupo por lo que se alargó la parte del taller enfocada en la reflexión de las consecuencias y el daño que se le hace a las personas cuando sufren agresiones físicas y psicológicas, el caso fue remitido a la psicóloga del colegio para que se encargara de notificar a los directivos y tomar las medidas pertinentes.

12-octubre-2017	Institución educativa Gabriel García Márquez	Violencia Escolar	7°	23	El taller tuvo que realizarse en menos tiempo del estipulado debido a que los estudiantes tenían una actividad programada, a pesar de esto los jóvenes mostraron interés por la adquirir conocimiento sobre la problemática y por indagar acerca de las medidas que se debían tomar cuando se observaban casos de violencia escolar.
13-octubre-2017	Institución educativa Gabriel García Márquez	Violencia Escolar	10°	29	El desarrollo de este taller tuvo dificultades por el desinterés de los jóvenes sobre la problemática a pesar de que referían no tener mucho conocimiento sobre este tema debido a que estas actividades poco se realizan en los colegios.
17-octubre-2017	Institución educativa Juan Jacobo Rousseau	Violencia Escolar	10°	35	Se percibió poco interés de los jóvenes sobre la información brindada acerca de esta problemática pues según lo referido por algunos de ellos, la única forma de solucionar la violencia escolar es responder a ella con más violencia debido a que es escasa la atención brindada a quejas por parte de los estudiantes sobre esta problemática.
18-octubre-2017	Institución educativa Juan Jacobo Rousseau	Violencia Escolar	9°	28	La participación de los estudiantes permitió que el taller se realizara en condiciones adecuadas, algunos de ellos aportaron estrategias para aplicar en próximas actividades para prevenir este tipo de problemáticas en los colegios.

19-octubre-2017	Institución educativa Juan Jacobo Rousseau	Violencia Escolar	10°	25	Se percibió el desinterés de los jóvenes sobre lo que es violencia escolar, según lo referido por algunos de ellos durante el taller, en muchas ocasiones han puesto quejas sobre casos de violencia escolar pero estas quejas según ellos no han sido tomadas con la debida importancia por parte de los directivos y maestros.
20-octubre-2017	Institución educativa Juan Jacobo Rousseau	Violencia Escolar	9°	29	El taller se logró realizar y los objetivos se llevaron a cabo, se contó con la participación de una docente quien aportó un caso que se presentó dentro de la misma institución y esto hizo que los jóvenes se interesaran más por el tema abordado y aportaran ideas para solucionar los casos de violencia escolar así como estrategias que pueden trabajarse en las instituciones para prevenir esa problemática.

## Anexo 3

FECHA	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
16-agosto-2017	Casa a casa	Se realizó casa a casa por uno de los barrios del municipio de Arauquita con el fin de socializar la ruta de atención del municipio para los casos de violencia sexual.
18-agosto-2017 27-octubre-2017 17-noviembre-2017 24-noviembre-2017	Descentralización de servicio	La Comisaría de Familia se dirigió a uno de los centros poblados del municipio de Arauquita a brindar atención a los habitantes y realizar seguimiento de algunos casos remitidos a la Comisaría
AGOSTO	Orientación de consultas a usuarios de la Comisaría de Familia del municipio de Arauquita	Durante todo el mes se atendieron usuarios que se acercaron a la comisaría de familia para hacer consultas sobre liquidación de bienes, fijación de cuota de alimentos.
AGOSTO	Recepción de casos de Violencia intrafamiliar	Brindar atención psicológica a víctimas de violencia intrafamiliar y diligenciar el formulario de recepción de los casos.
7-septiembre-2017	Stand por la semana de la paz	Se participó en la semana por la paz, por medio de un stand llamado “DESDE LA FAMILIA SE CONSTRUYE LA PAZ” en el cual, por medio de una reflexión se invitaba a las personas a infundir el respeto y la paz en los hogares.
13-septiembre-2017	Capacitación sobre prevención de violencia sexual	En compañía de la comisaria de familia y la psicóloga, se brindó una capacitación a los padres de familia del CDI que tuvo como objetivo, orientarlos acerca del marco legal de los abusos sexuales, la identificación de comportamientos para sospechar un abuso sexual y la forma de prevenirlos.
19-21-septiembre-2017  26-octubre-2017	Orientación a estudiantes de Institución educativa Juan Jacobo Rousseau.	Durante la visita a una de las instituciones educativas (Juan Jacobo Rousseau) la coordinadora manifestó la necesidad de algunos estudiantes por recibir orientación por parte de un profesional en psicología para lo cual se solicitó a la comisaría de familia apoyar en 5 casos que fueron atendidos y en los cuales se les brindo orientación.
20-septiembre-2017	Marcha de prevención de embarazos en adolescentes	Se apoyó la marcha de prevención de embarazos adolescentes que organizó el Bienestar Familiar en el marco de la

		Semana Andina
02-octubre-2017	Acompañamiento en restablecimiento de derechos a joven de 16 años víctima de violencia sexual.	Se realizó acompañamiento a la psicóloga de Comisaría de Familia a una de las veredas del municipio de Arauquita con el fin de tomar medida de protección a joven de 16 años que fue abusada sexualmente por su padrastro.
12-octubre-2017	Sensibilización en Hogar de Travesuras	Hogar travesuras, enfocada en beneficios del buen trato y consecuencias del maltrato a los niños.
2-noviembre-2017 18-noviembre-2017 20-noviembre-2017 24-noviembre-2017	Escuela de padres	En compañía de las funcionarias de comisaría de familia se realizó una escuela de padres sobre el tema “aprovechamiento del tiempo libre”
25-noviembre-2017	Marcha a favor de la violencia contra la mujer	Se hizo acompañamiento al programa de la Alcaldía municipal en el cual una de las actividades fue una marcha con el fin de protestar en contra de la violencia hacia la mujer.

#### Anexo 4

#### TITULO: CONTAGIATE DEL BUEN TRATO

#### OBJETIVOS:

##### GENERAL:

Sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de prevenir el Bullying

##### ESPECIFICOS:

- Brindar información a los estudiantes sobre la problemática.
- Generar un espacio de reflexión entre los estudiantes sobre de las consecuencias de no prevenir el bullying

#### PARTICIPANTES

Estudiantes del grado 6 a 11 de instituciones educativas del municipio de Arauquita.

#### TIEMPO:

1 hora 30 minutos.

#### PROCEDIMIENTO

Inicialmente se dio apertura al taller con una dinámica rompe hielo “me voy de viaje”, durante la primera parte se realizó una presentación con el fin de brindar información sobre la problemática, dicha información incluye teoría y un video que permita a los estudiantes obtener información y comprender el tema. En la segunda parte del taller se realizó una actividad con el fin de generar un espacio de reflexión entre los estudiantes, la actividad consistió en formar grupos de cuatro personas, a cada grupo se le entregó una tarjeta con una situación de Bullying, cada grupo dramatizó dicha situación y la presentó ante sus compañeros, al finalizar cada dramatización se realizaron dos preguntas a los grupos sobre la información dada en la presentación de la primera parte del taller y una pregunta de reflexión sobre la manera en la cual como estudiantes contribuirían al bienestar propio y el de sus compañeros y a acabar con los casos de bullying en las instituciones educativas.

#### INSTRUMENTOS:

Herramientas tecnológicas: computador y video beam, hojas blancas y lapices.

## MARCO TEORICO

En la convivencia escolar se ven implicados diferentes factores que determinan el trato entre compañeros, actualmente estamos inmersos en una sociedad con muchas diferencias, formas de pensar, de actuar, etc. Estas diferencias son las que ocasionan la mayoría de veces conflictos entre los jóvenes dentro del contexto escolar generándose a si la violencia escolar definida por Jokin (2004) como “Acción u omisión intencionada que, en la escuela, alrededores de la escuela o actividades extraescolares, daña o puede dañar a terceros (pueden ser cosas)”. (p4)

Así mismo Fernández (2015) afirma que la “violencia escolar engloba todas aquellas situaciones de violencia y agresión que se producen dentro del ambiente educativo”. Además para Del Rey y Ortega (2001) citado por Fernández (2015) “la violencia escolar se utiliza tanto para referirse a agresiones entre alumnos y maestros como a agresiones solo entre alumnos”.

Una de las principales manifestaciones de la violencia escolar es el acoso escolar o conocido también como bullying definido como una conducta de persecución con violencia física y psíquica de un alumno o grupo de alumnos que atormenta, hostiga y/o molesta a otra persona que se convierte en su víctima de forma repetida y durante un período de tiempo más o menos largo: meses o incluso años (Olweus, 1998 citado por Hernández, y Solano, 2007).

Según Fernández (2015) en el bullying pueden presentarse cuatro tipos de acoso

a) Acoso Físico: Empujones, patadas, zancadillas, golpes, etc. Se da con más frecuencia en la etapa de Primaria que en Secundaria.

b) Acoso No Físico:

Acoso Verbal: Apodos e insultos, llamadas o mensajes telefónicos ofensivos, lenguaje sexual indecente, propagación de rumores falsos, comentarios hirientes.

Acoso No Verbal: Incluye desde gestos agresivos y groseros hasta otras estrategias para ignorar, excluir y aislar a la víctima.

c) Daños Materiales: Romper las ropas, libros, etc., o robar sus pertenencias. Además de las

Hernández, & Solano (2007) afirman que son diversos los roles que pueden adquirir los protagonistas del bullying:

Agresor: puede existir uno o varios agresores, que pueden actuar de forma sectorial o al unísono.

Víctima típica: sirve de foco de humillaciones, acoso, hostigamiento, vejaciones y palizas del agresor/es

Víctima provocadora: es aquella que tiene dificultades para relacionarse con los demás, es objeto de acoso por parte de sus compañeros, pero como solución a sus problemas busca el enfrentamiento la provocación.

Víctima agresora: es aquella que tiene a agresores que le intimidan y acosan, pero a su vez es agresor de otros que considera más débiles o menores.

Testigos: son las personas que no se encuentran implicadas directamente en la agresión-victimización, pero pueden contribuir a prevenir, detener o paralizar la agresión; dar la espalda y no implicarse; o por el contrario, animar a que se cometa la agresión.

De igual manera Hernández, & Solano (2007) refieren que existen las siguientes consecuencias negativas generadas por este tipo de dinámicas, consecuencias que son tanto para el agresor como para la víctima:

Agresor: sobrevaloración de la violencia como mecanismo para conseguir sus objetivos, distanciamiento de las normas, abuso de poder, generalización a conductas pre-delictivas

Víctima: dificultades de aprendizaje, desinterés o incluso fobia escolar, bajo rendimiento, gran absentismo, estrés, trastornos psicológicos, depresión, angustia y rabia reprimida, ansiedad y uno de los efectos más drásticos, el suicidio.

Testigos: sentimiento de inseguridad, se sienten atemorizados, indefensos, impotentes, apenados.

## Referencias

Fernández, R. (2015). VIOLENCIA ESCOLAR Y BULLYING EN UN CENTRO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA. Recuperado de: [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/95821/1/TFG\\_Raquel\\_Pujol\\_2015.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/95821/1/TFG_Raquel_Pujol_2015.pdf)

Hernandez, M., & Solano, I. (2007). CIBERBULLYING, UN PROBLEMA DE ACOSO ESCOLAR. Ried, 10(1), 20. Recuperado de: <http://www.biblioteca.org.ar/libros/141650.pdf>

Jokin (2004). Violencia y Acoso Escolar. Recuperado de: <https://www.observatorioperu.com/2011/VIOLENCIA%20Y%20ACOSO%20ESCOLAR.pdf>

## Anexo 5

TITULO: NO USES LOS MEDIO ELECTRONICOS PARA MALTRATAR

OBJETIVOS:

GENERAL:

Sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de prevenir el Ciberbullying

ESPECIFICOS:

- Brindar información a los estudiantes sobre la problemática.
- Generar reflexión sobre las consecuencias que implican la irresponsabilidad en las interacciones en las redes sociales.

PARTICIPANTES

Estudiantes del grado 6 a 11 de instituciones educativas del municipio de Arauquita.

TIEMPO:

1 hora 30 minutos.

PROCEDIMIENTO

Inicialmente se realizó una presentación con el fin de brindar información sobre la problemática, dicha información incluye teoría y videos que permitan a los estudiantes obtener información y entender el tema. Seguidamente se realizó una actividad que les permitió a los estudiantes abordar el tema y reflexionar sobre el mismo. Para la actividad se pidió a los estudiantes que formaran 5 grupos, después se les entrego unas situaciones sobre casos de ciberbullying, cada grupo debía elegir un líder, socializar la situación y generar alternativas de solución, después los líderes de cada grupo pasaban a otro grupo a socializar la situación y generar nuevas alternativas de solución y así sucesivamente hasta socializar las situaciones con todos los grupos, al final de la actividad se le pide los líderes de cada grupo que exponga la situación y socialice las alternativas de solución brindadas por cada grupo.

INSTRUMENTOS:

Herramientas tecnológicas: computador y video beam, hojas blancas y lapices.

## MARCO TEORICO

Todos sabemos que la violencia no es nada nuevo sino que al contrario siempre ha existido, de igual manera es muy notorio como con el paso de los años la tecnología se ha ido apoderando de la sociedad a la cual pertenecemos y es una de las nuevas formas que utilizamos para llevarla a cabo (Hernández y Solano, 2007). Para Mendoza (2007) “Las redes sociales son grupos de personas con afinidad de amistad, social o cultural que a través de la comunicación comparten conocimientos. Los medios han influido para que exista una explosión de la información interpersonal”.

Según Belsey (2005) citado por Hernández y Solano (2007) el Ciberbullying se define como el uso de algunas Tecnologías de la Información y la Comunicación como el correo electrónico, los mensajes del teléfono móvil, la mensajería instantánea, los sitios personales vejatorios y el comportamiento personal en línea difamatorio, de un individuo o un grupo, que deliberadamente, y de forma repetitiva y hostil, pretende dañar otro. (p20)

Por otra parte Mendoza (2012), habla de acoso electrónico o cibernético o crueldad social en línea como el acoso a través de la difusión de contenido en la red con malicia por medio de mensajes de texto, redes sociales, correos electrónicos, en páginas web, blogs, salas de chat, etc. Este contenido puede ser en texto, fotografías o imágenes difundido a través de una computadora, Tablet o teléfono móvil.

Este fenómeno no debe entenderse como un problema individual pues la mayoría de los chicos son conscientes y presencian situaciones de ciberbullying, sin embargo todos reaccionan de distintas maneras ante la situación (Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre ciberbullying [EMICI], 2010). De esta manera se hace importante también hablar de los tipos de roles que presentan los implicados en esta problemática:

Agresor: quien realiza la agresión.

Reforzador: quien estimula la agresión.

Ayudante: quien apoya al agresor.

Defensor: quien ayuda o intenta ayudar a la víctima a salir de la victimización.

Ajeno: que no participa de ningún modo en la dinámica.

Víctima: quien padece el acoso.

Existen también diferentes tipos de ciberbullying es decir, formas mediante las cuales este fenómeno se manifiesta (Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre ciberbullying [EMICI], 2010):

Hostigamiento: se da por medio del envío de imágenes o videos denigrantes sobre una persona, se realiza seguimiento a través de software espía, se envían virus informáticos, etc.

Exclusión: cuando se usan entornos públicos para acosar repetidamente, o mandar comentarios despectivos o rumores difamatorios con el fin de provocar una respuesta expansiva, cuando se niega a la víctima el acceso a foros, chats o plataformas en las que interactúan varias personas.

Manipulación: cuando se utiliza contenido encontrado en plataformas para difundirlas entre los miembros de un grupo con el fin de dañar o molestar a otra persona, cuando se accede a las redes sociales con la clave de otra persona y se realizan acciones que pueden afectar y perjudicar su nombre.

## REFERENCIAS

Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre ciberbullying EMICI. (2010). Protocolo de actuación escolar ante el Ciberbullying. Ciberbullying, un problema complejo. Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/ishareservlet/content/05f44cc5-d0e9-4ab4-a259-7aa0dc03d524>

Hernandez, M., & Solano, I. (2007). CIBERBULLYING, UN PROBLEMA DE ACOSO ESCOLAR. Ried, 10(1), 20. Recuperado de: <http://www.biblioteca.org.ar/libros/141650.pdf>

Mendoza, E. (2012). Acoso cibernético o cyberbullying: Acoso con la tecnología electrónica, Medigraphic, 14(3), 133-134. Recuperado de: <https://mail.google.com/mail/u/0/#sent/15f075ee137e7fd2?projector=1>

