

**De lo punitivo a lo restaurativo: atención al Acoso Escolar o Bullying**  
**(Estudio de caso IED Chuniza)**

**Lic. Cristian Elias Caballero Hernández**

**Pontificia Universidad Javeriana**

**Facultad de Educación**

**Maestría en Salud Mental Escolar**

**Línea de investigación: Convivencia y clima escolar**

**Bogotá, D. C.**

**2024**

**De lo punitivo a lo restaurativo: atención al Acoso Escolar o Bullying**

**(Estudio de caso IED Chuniza)**

**Lic. Cristian Elias Caballero Hernández**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de:**

**Magister en Salud Mental Escolar**

**Tutora:**

**Dra. Gloria Inés Rodríguez Ávila**

**Pontificia Universidad Javeriana**

**Facultad de Educación**

**Maestría en Salud Mental Escolar**

**Línea de investigación: Convivencia y Clima Escolar**

**Bogotá, D. C.**

**2024**

### **Nota de advertencia**

“La universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de tesis. Solo velara porque no se publique nada contrario al dogma y a la moral católica y porque las tesis no contengan ataques personales contra persona alguna, antes bien se vean en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia” Artículo 23, resolución No 13 del 6 de Julio de 1946, por lo cual se reglamenta lo concerniente a Tesis y Exámenes de grado en la Pontificia Universidad Javeriana

### **Dedicatoria y/o agradecimientos:**

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a mi directora de tesis, la Dra. Gloria Inés Rodríguez Ávila. Su experiencia, comprensión y paciencia contribuyeron a mi experiencia en el complejo y gratificante camino de la investigación. Su guía constante y su fe inquebrantable en mis habilidades me han motivado a alcanzar alturas que nunca imaginé. No tengo palabras para expresar mi gratitud por su inmenso apoyo durante este viaje.

Así mismo, quiero dar las Gracias infinitas a mi madre, por su amor incondicional y su apoyo moral. Su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro. También expreso mi gratitud a mi hermana, quien supo brindarme su tiempo para escucharme y apoyarme, y a mi esposa e hijo, quienes supieron estar cuando más los necesitaba. Sin ustedes, todo esto no habría sido posible. Su amor y sacrificio han sido la luz que guio mi camino a través de este viaje académico.

## **Resumen:**

En esta investigación se presentan las implicaciones de tratar las situaciones de acoso escolar desde una mirada restaurativa y no punitiva. Este ejercicio investigativo se centra en un estudio de caso, el cual se considera de tipo narrativo dado que consiste en describir una situación y permite comprender aspectos del problema. Por tratarse de un objeto de estudio situado dentro de un contexto social y escolar específico, se hace necesario inscribir este trabajo en un enfoque de orden cualitativo.

Se estudió un caso de acoso escolar, presentado entre 2 estudiantes de grado sexto y séptimo de la Institución Educativa Distrital Chuniza, ubicada en la localidad quinta de Usme, Bogotá. El caso se abordó desde el departamento de orientación escolar, al cual fue puesto en conocimiento por la madre de la víctima.

Como primer momento se identificó el tipo de situación presentada, la cual al ser acoso escolar está estipulada como situación tipo II según la ley de Convivencia Escolar, posteriormente se identificaron los actores involucrados (víctima, ofensor y 2 testigos). Seguido, se realizaron 8 entrevistas (3 con la víctima, 3 con el ofensor y 1 por cada testigo). En estas entrevistas se logró identificar el daño causado y las posibles acciones de reparación que llevaran a solucionar la situación. Para ello la víctima eligió desde el enfoque restaurativo la práctica de Mediación Víctima- Ofensor.

Los resultados mostraron algunas limitaciones frente al manejo e identificación de este tipo de situaciones y se persiste desde el colegio en abordar estas situaciones desde un enfoque punitivo. En esta experiencia se concluye la pertinencia de abordar las situaciones que afectan la convivencia escolar desde el enfoque restaurativo, por la participación activa de todos los actores involucrados, por la reparación lograda por la víctima y por la promoción de la comunicación y el entendimiento entre las partes.

Con la vivencia de esta experiencia se consiguen aprendizajes significativos que fomentan la deslegitimización del enfoque punitivo y desarticular las situaciones negativas que afectan la convivencia escolar.

## **Abstract:**

This research presents the implications of treating bullying situations from a restorative and non-punitive perspective. This research exercise focuses on a case study, which is considered a narrative type since it consists of describing a situation and allows to understand aspects of the problem. Since it is an object of study located within a specific social and school context, it is necessary to inscribe this work in a qualitative approach.

A case of school bullying was studied, presented between 2 sixth and seventh grade students of the Chuniza District Educational Institution, located in the fifth of Usme locality, Bogotá. The case was addressed from the school guidance department, which was informed by the victim's mother.

At first, the type of situation presented was identified, which being bullying is stipulated as a type II situation according to the School Coexistence Law, later the actors involved (victim, offender and 2 witnesses) were identified. Then, 8 interviews were conducted (3 with the victim, 3 with the offender and 1 for each witness). In these interviews, it was possible to identify the damage caused and the possible repair actions that would lead to solving the situation. For this, the victim chose the Victim-Offender Mediation practice from the restorative approach.

The results showed some limitations regarding the management and identification of this type of situations and the school persists in addressing these situations from a punitive approach. This experience concludes the relevance of addressing the situations that affect school coexistence from the restorative approach, by the active participation of all the actors involved, by the reparation achieved by the victim and by the promotion of communication and understanding between the parties.

With the experience of this experience, significant learnings are achieved that promote the delegitimization of the punitive approach and dismantle the negative situations that affect school coexistence.

## Contenido

<b>DEDICATORIA Y/O AGRADECIMIENTOS:</b> .....	<b>4</b>
<b>RESUMEN:</b> .....	<b>5</b>
<b>ABSTRACT:</b> .....	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>10</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>11</b>
<b>INTRODUCCIÓN:</b> .....	<b>12</b>
<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<b>14</b>
<b>Ley de convivencia escolar (1620 de 2013)</b> .....	<b>14</b>
<b>Definición y tipos de acoso escolar</b> .....	<b>15</b>
<b>Roles en el acoso escolar</b> .....	<b>17</b>
<b>Consecuencias del bullying</b> .....	<b>18</b>
<b>Justicia restaurativa</b> .....	<b>18</b>
<b>Enfoque restaurativo</b> .....	<b>19</b>
<b>Practicas restaurativas Informales</b> .....	<b>21</b>
<b>Practicas restaurativas Formales</b> .....	<b>22</b>
<b>Enfoque restaurativo aplicado a situaciones de acoso escolar</b> .....	<b>23</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>25</b>

<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>26</b>
<b>Enfoque de investigación cualitativo .....</b>	<b>26</b>
<b>Fases del proceso.....</b>	<b>28</b>
Fase 1 .....	29
Fase 2 .....	29
Fase 3 .....	31
Fase 4 .....	33
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>34</b>
<b>Categoría Acoso escolar .....</b>	<b>34</b>
Justificación de las agresiones .....	34
Agresión física y/ o psicológica.....	35
Normalización de la agresión .....	36
Negación de las agresiones realizadas .....	37
Amenazas.....	37
Consecuencias del acoso escolar .....	39
Implicación del entorno familiar, social y emocional.....	40
<b>Categorías Enfoque restaurativo .....</b>	<b>41</b>
Conciencia del daño causado.....	41
Construcción de relaciones positivas.....	42
No repetición.....	43
<b>Categorías Mediación víctima – ofensor .....</b>	<b>44</b>
Prevención de agresiones.....	44
Mediación en situaciones de acoso escolar.....	45
Reparación del daño.....	46
Emociones subyacentes en el proceso restaurativo .....	46
Preguntas restaurativas .....	47
<b>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>49</b>



**REFERENCIAS .....56**

## **Índice de tablas**

**Tabla 1.** Diferencias entre conflictos y acoso escolar

**Tabla 2.** Diferencia entre el enfoque restaurativo y el enfoque punitivo

**Tabla 3.** Practicas restaurativas formales

## Índice de figuras

**Figura 1** Ruta de atención a situaciones de acoso escolar desde el enfoque restaurativo en la IED  
CHUNIZA

## **Introducción:**

La convivencia escolar se ha vuelto un tema relevante para la investigación educativa y las políticas públicas en las últimas décadas. Es por ello que han surgido diversas estrategias que conlleven a generar regulación de las emociones en los ambientes escolares e interacciones sociales positivas.

Para responder a este panorama una de esas estrategias es la justicia restaurativa, como innovadora en el abordaje de situaciones convivenciales que generan acciones negativas en los entornos escolares. Este enfoque promueve un cambio en la cultura sancionadora como medio de abordaje de la convivencia en los colegios, impulsando la reparación y la responsabilidad del daño causado, no solo en relación con los hechos sino, muy especialmente, con respecto a la búsqueda de soluciones.

El colegio IED Chuniza donde se desarrolló el proyecto de investigación, tiene algunas herramientas para abordar situaciones de acoso escolar, pero todas con un enfoque punitivo, que han llevado a la repetencia de las situaciones o a la deserción de algunos de los involucrados. De modo, que esta investigación de enfoque cualitativo permitió a través de un estudio de caso, reconocer las implicaciones de tratar las situaciones de acoso escolar desde una mirada restaurativa y no punitiva.

En este orden de ideas, en el primer apartado se expone el marco conceptual y los principales fundamentos teóricos que sustenta el estudio entre ellos: Ley de convivencia escolar (1620 de 2013), Definición y tipos de acoso escolar, Roles en el acoso escolar, Consecuencias del bullying, Justicia restaurativa, Enfoque restaurativo, Practicas restaurativas Informales y Practicas restaurativas Formales

En el segundo, las consideraciones generales de la investigación, el planteamiento del problema; la pregunta de investigación, los objetivos: general, específicos, y la justificación la cual expone la pertinencia de investigar sobre estas estrategias para los entornos escolares.

Se continua en la tercera parte con la metodología, el enfoque cualitativo y el estudio de caso, las técnicas de recolección de información, las fuentes empleadas y los participantes. Además del procesamiento de datos por medio del análisis Categórico de la Estructura narrativa.

Seguido de la cuarta sección donde se reportaron los resultados, los cuales fueron expuestos así: categoría 1 (acoso escolar), categorías 2 (enfoque restaurativo), categoría 3 (mediación víctima - ofensor) y se presentaron los hallazgos.

En la quinta sección de discusión y conclusiones se expusieron las principales contribuciones el enfoque restaurativo, la potencia de abordar las situaciones de acoso escolar desde este enfoque y la deslegitimación del enfoque punitivo, Asimismo, cómo este estudio contribuye al campo de investigación de educación para la convivencia en contextos escolares y sociales, además de cómo se generan preguntas para nuevos estudios y las recomendaciones para el colegio IED Chuniza. Finalmente, en la sexta sección la bibliografía.

## MARCO CONCEPTUAL

### **Ley de convivencia escolar (1620 de 2013)**

Según Ayala, en la cotidianidad escolar, la convivencia escolar es un tema crucial, puesto que es en este espacio donde la violencia escolar emerge y sortear dichas situaciones exige al docente las habilidades y competencias para intervenir y solucionar. Aspecto que requiere ser visto desde la complejidad y no desde una sola perspectiva (Ayala Carrillo, 2015, págs. 493-509). Para apoyar este proceso, el 15 de marzo de 2013 el Congreso de la República, expidió la Ley 1620 de 2013, a través de la cual se crea el “Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar” (Congreso de la Republica de Colombia., 2013, pág. 71), esta ley se reglamenta bajo el decreto 1965, en el que se brindan herramientas para abordar la temática y continuar la transición a la cultura de la paz.

Es importante conocer el significado de acoso escolar para abordar la ley 1620 de 2013. La fundación Sistema Saberes citando la Defensoría del Pueblo lo define como:

“tipos de violencia que suceden en el escenario escolar. Se manifiestan cuando un estudiante o un grupo ejerce poder, maltrata e intimida a sus pares de forma repetida y sostenida. Por lo general lejos de la presencia de personas adultas. Estas conductas tienen por intención principal humillar, excluir y someter abusivamente a sus pares mediante agresiones: físicas, verbales, sociales o por medios electrónicos. Causando temor psicológico, daño físico, aislamiento y rechazo grupal en la víctima”.

En la Ley 1620 de 2013 se crea el comité nacional de convivencia escolar, los comités municipales, distritales y departamental, y finalmente los comités de convivencia escolar, estos están encargados de la promoción, prevención, atención y seguimiento de los casos que se presenten dentro de las instituciones educativas.

Así mismo, un concepto ligado a la violencia escolar, es el acoso escolar o bullying, Dan Olweus lo define como: "La intimidación escolar, también conocida como matoneo, acoso escolar, hostigamiento o bullying, es la agresión repetida y sistemática que ejercen una o varias personas

contra alguien que usualmente está en una posición de menos poder que sus agresores” (Olweus D. , *Bullying at school: What we know and what we can do.*, 1993).

La Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar (Ley 1620 de 2013) es una guía general, cada establecimiento educativo y entidad territorial debe ampliarla de acuerdo con las condiciones de su contexto. Así mismo, esta ruta se amplía con los protocolos para el abordaje pedagógico de situaciones que se relacionan con la convivencia escolar, en esta, aparecen el tipo de situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos sexuales y reproductivos las cuales se dividen en los siguientes tipos:

- Tipo 1: conflictos manejados inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar. No generan daños en el cuerpo o a la salud física o mental.
- Tipo 2: situaciones de Acoso escolar (bullying) y ciber acoso (cyber bullying), que no revistan las características de la comisión de un delito y que cumplan con cualquiera de las siguientes características: a. que se presente de manera repetida o sistemática, b. que causen daños al cuerpo o a la salud física o mental sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados.
- Tipo 3: situaciones que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual

Esta investigación está centrada en las situaciones de tipo II, en especial en lo que respecta a la atención tanto de la víctima como del ofensor, a los terceros involucrados y a la comunidad si se hace necesario.

### **Definición y tipos de acoso escolar**

El acoso escolar como forma sistemática de agresión tiene diferentes tipos de interacción en los sujetos involucrados, por lo que (Chaux E. , 2012.) plantea la siguiente clasificación de los tipos de acoso escolar:

- De tipo físico: cuando a alguien permanentemente le pegan puños, patadas, lo empujan, le halan el pelo o le dañan o esconden sus objetos personales.

- De tipo verbal: cuando a alguien lo insultan todo el tiempo, por ejemplo, poniéndole apodosos que le molestan, diciéndole groserías, burlándose de sus características personales, de su procedencia o de sus acciones.
- De tipo relacional o indirecta: cuando permanentemente le hacen daño a las relaciones de una persona a través de rumores que la desprestigian frente a los demás, la excluyen de los grupos o la agreden de manera encubierta, sin que la víctima sepa quién lo hizo.
- De tipo virtual o cyberbullying: cuando agreden permanentemente a alguien por medios electrónicos como internet o teléfonos celulares.

El acoso escolar es solo uno de los conflictos presentados en la escuela, estos dos conceptos no son sinónimos y muestran diferencias relevantes para tener en cuenta. Por ejemplo, la intimidación está asociada a un desequilibrio de poder entre quien agrede y quien es agredido. Este desequilibrio de poder puede darse porque quien es víctima tiene pocos amigos o ninguno, es nuevo en la clase, es menor, más pequeño o débil por cualquier razón. Los conflictos, en cambio, no implican desequilibrio de poder. De hecho, una buena parte de los conflictos ocurren entre amigos o compañeros que comparten más o menos el mismo estatus en el grupo o en la relación (Chaux E. , 2012.)

**Tabla 1**

Diferencias entre conflictos y acoso escolar

	<b>Conflictos</b>	<b>Acoso escolar</b>
Poder y estatus	No hay grandes diferencias de poder entre las partes. Los involucrados tienen estatus similares en sus grupos.	Los agresores tienen más poder y estatus en sus grupos que las víctimas. Las víctimas son más vulnerables y tienen menos amigos.
Agresión	No todos los conflictos implican agresión.	La intimidación implica, por definición, agresión.



	Cuando hay agresión, a veces, es unidireccional (una parte contra la otra) y, otras veces, es bidireccional (ambas partes se agreden).	La agresión es repetida y sistemática, y es usualmente unidireccional (de los agresores hacia la víctima).
Tipo de agresión	Cuando se dan agresiones en conflictos, quien agrede con frecuencia está respondiendo a lo que considera una ofensa o provocación de la otra parte. Es decir, es usualmente agresión reactiva.	Quien agrede no está reaccionando a una ofensa real o percibida de parte de la víctima. La víctima por lo general no hizo nada que generara la agresión que recibe. Es decir, es usualmente agresión instrumental (proactiva).

Tabla 1. Diferencia entre conflicto y agresión escolar. (Chaux E. , 2012.)

El concepto de acoso escolar muestra una característica fundamental: la repetición y sistematización de la agresión. Es decir, es agresión permanente contra la misma persona. Una sola agresión no es suficiente para clasificar la situación de acoso escolar, pero una agresión puede ser un indicador de que algo más puede estar ocurriendo.

### **Roles en el acoso escolar**

Chaux (2012), reconoce que el acoso escolar es un fenómeno grupal, es decir, que involucra a todos los que han recibido de una u otra forma la información de la situación que se está presentando. Salmivalli, Lagerspetz, Björkqvist, & Österman, (1996) plantean que hay seis roles que desempeñan los estudiantes que participan en el acoso escolar:

- Víctimas: son quienes sufren el acoso escolar.
- Intimidadores líderes: son quienes inician y lideran el acoso escolar.
- Asistentes: son quienes ayudan al/a la líder del acoso escolar, por ejemplo, reteniendo a la víctima o participando en el acoso escolar después de que el(la) líder la ha iniciado.
- Reforzadores: son quienes, al reírse, al incitar o, simplemente, al servir de audiencia, terminan reforzando el acoso escolar.
- Defensores: son quienes intervienen para frenar el acoso escolar, para defender de maneras no agresivas a la víctima, o para consolar a la víctima una vez la agresión ha terminado

- Externos: son quienes se alejan de las situaciones del acoso escolar o no están presentes cuando ocurren.”

### **Consecuencias del bullying**

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia publicó un estudio llamado “Causas y consecuencias del bullying o acoso escolar”, allí menciona:

“Los efectos sobre las víctimas dependen mucho de sus circunstancias personales, su capacidad de afrontamiento y su resiliencia. En general, una situación de acoso prolongada y sistemática, tanto en niños como en adultos, puede llevar a desarrollar cuadros de estrés agudo, ansiedad, depresión, sentimientos de aislamiento e inadecuación, pobre autoconcepto, falta de autoestima, desarrollo de una visión del mundo distorsionada y otros problemas emocionales y cognitivos. En casos extremos, la víctima puede llegar a cometer suicidio” (Unicef, 2023).

Las consecuencias del acoso escolar pueden ser significativas en relación con la salud de los individuos, "El acoso escolar está asociado con una serie de consecuencias negativas para la salud mental y emocional de los jóvenes, incluyendo depresión, ansiedad, baja autoestima y pensamientos suicidas" (Olweus D. , *Bullying at school: What we know and what we can do.*, 1993, pág. 13). Otra de las consecuencias del acoso escolar es que "Los adolescentes que son víctimas de acoso escolar tienen un mayor riesgo de experimentar dificultades académicas, como el bajo rendimiento escolar y la falta de motivación para asistir a clases" (Nansel, y otros, 2001).

Las diferentes consecuencias que se generan en una situación de acoso escolar resalta la importancia de estudiar y comprender la dinámica dentro de la situación para visibilizar a los sujetos, las características, su participación en el proceso y evitar de esta manera posibles daños a la integridad de las víctimas.

### **Justicia restaurativa**

Las situaciones de acoso escolar representan una vulneración a los derechos humanos, por ejemplo, el derecho a la educación, a la protección y a la dignidad humana, entre otros. La justicia restaurativa surge como una alternativa para atender este tipo de situaciones en el contexto escolar, en particular aquellas de tipo II, es decir que no han escalado hacia situaciones que sean

constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, que son consideradas de tipo III, según la Ley de Convivencia escolar.

En el proceso restaurativo el involucramiento de todas las partes es fundamental para alcanzar como resultado final la reparación y la paz, Van Ness (2005) al respecto, menciona que este tipo de justicia insiste en la reparación del daño, a la vez que permite que las partes involucradas participen en el proceso. Por lo tanto, los programas de justicia restaurativa permiten que los tres actores principales: la víctima, el ofensor y los miembros afectados de la comunidad se involucren de manera directa en la solución que se le dará a la ofensa cometida.

A continuación, se mencionarán algunas razones que sustentan el objetivo de la presente investigación el cual es reconocer las implicaciones de tratar las situaciones de acoso escolar desde una mirada restaurativa y no punitiva. Algunas de estas razones tomando a Zehr (2010), se centran en la reparación del daño causado y en la reconciliación entre las partes involucradas, lo cual proporciona una mayor oportunidad para que las víctimas se sientan escuchadas, comprendidas y participen activamente en el proceso de resolución del conflicto. Esto puede contribuir a una mayor satisfacción y sanación para las víctimas.

### **Enfoque restaurativo**

Respecto al enfoque restaurativo, según Zehr (2010) se centra en brindar oportunidades para que los ofensores comprendan el impacto de sus acciones y tomen medidas para reparar el daño causado. Al proporcionar a los ofensores la oportunidad de enfrentar las consecuencias de sus acciones y de participar activamente en la reparación del daño, se fomenta un mayor sentido de responsabilidad y se les brinda herramientas para un cambio positivo.

La convivencia escolar es un pilar fundamental para el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes. Sin embargo, los conflictos son inevitables en cualquier contexto social, y la forma en que se gestionan tiene un impacto significativo en el clima escolar y en el bienestar de la comunidad educativa. En este contexto, surge la necesidad de contrastar el enfoque restaurativo y el enfoque punitivo.

### **Tabla 2**

Diferencia entre el enfoque restaurativo y el enfoque punitivo

Enfoque	Objetivo	Metodología	Ejemplos	Efectos
Punitivo	Castigar al infractor para disuadir futuras conductas inadecuadas.	Se centra en determinar culpables e imponer sanciones.	Suspensiones, expulsiones, amonestaciones, tareas extra.	Puede generar resentimiento, miedo y desconfianza en los estudiantes. No siempre aborda las causas del conflicto. No fomenta la reparación del daño ni la responsabilidad del infractor.
Restaurativo	Reparar el daño causado por el conflicto y restaurar las relaciones entre las partes involucradas.	Se basa en el diálogo, la empatía y la responsabilidad.	Círculos restaurativos, mediación, conferencias restaurativas.	Promueve la comunicación y el entendimiento entre las partes. Fomenta la responsabilidad del infractor y la reparación del daño. Crea un clima escolar más positivo y seguro

Ahora, en el momento del análisis de la pertinencia del enfoque restaurativo, se tomaron algunos antecedentes de investigaciones como la realizada en el Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (ITIP), ubicado en la localidad sexta de Tunjuelito, Bogotá. Esta investigación se propuso analizar las ideas y potencialidades de la Justicia Restaurativa.

Esta investigación arrojó como resultados la importancia del enfoque, ya que abrió oportunidades muy importantes para enriquecer la convivencia escolar. A partir de los hallazgos se dio respuesta a los objetivos relacionados con las ideas y fundamentos de la Justicia Restaurativa que están presentes en la comunidad educativa, la forma en que se incluye este enfoque en el Manual de Convivencia, las situaciones en que se aplica al interior de la institución educativa y las estrategias y recomendaciones para potenciar su desarrollo

Así mismo, uno de los proyectos que han abordado la justicia restaurativa en la escuela, es “Justicia restaurativa en la escuela: una propuesta pedagógica para la promoción de la convivencia pacífica en la Institución Educativa Foco Rojo”, Cartagena de Indias realizado en el año 2021, en la cual se propone la implementación de un enfoque alternativo para la resolución de conflictos que aporte al mejoramiento de la convivencia escolar y prevención del conflicto escolar. Por lo tanto, cuestiona procesos del enfoque sancionatorio como la salida más recurrente ante las

situaciones de conflictividad y violencia que afectan la convivencia escolar. Esta propuesta investigativa plantea herramientas para abordar situaciones convivenciales desde un enfoque restaurativo como una perspectiva alternativa al enfoque punitivo.

Por otra parte, las practicas restaurativas se clasifican en formales y no formales, a continuación, se retoman algunas de los criterios para su clasificación según Schimtz (2002).

### **Practicas restaurativas Informales**

Este tipo de prácticas restaurativas no requiere de una preparación en profundidad, sino que pueden realizarse de forma espontánea. Además, pueden emplearse con una sola persona como la víctima o victimario del conflicto. Dentro de este tipo de prácticas restaurativas se encuentra una serie de métodos o herramientas restaurativas como son la escucha, declaración afectiva o las preguntas. A continuación, se describen algunas de ellas:

Escucha: Uno de los objetivos de la práctica restaurativa es “crear un sentido de comunidad”. Por ello, no solo es importante sino es necesario para lograr crear comunidad que las personas construyan y mantengan entre ellas relaciones interpersonales y sociales fuertes, sanas y seguras. Saber escuchar es el primer tipo de respuestas más informales en el espectro de las prácticas restaurativas.

Declaraciones afectivas: las declaraciones afectivas representan el segundo tipo de respuestas más informales en el espectro de las prácticas restaurativas. Las declaraciones afectivas se refieren a la conducta y no a la persona, descartando de esta manera cualquier estigmatización. Las declaraciones afectivas son una de las herramientas más fáciles y útiles para crear un aula restaurativa.

Preguntas restaurativas: Las preguntas restaurativas, llamadas también preguntas afectivas. Hay dos categorías de preguntas; la primera, son preguntas que se hacen a una persona que, intencionalmente o sin intención, causó algún daño a otra persona. La segunda categoría, son preguntas que se hacen a quien ha sido afectado / afectada por la conducta.

Ahora, (Schimtz, 2002), también mención las practicas restaurativas formales, que se describen a continuación:

### Prácticas restaurativas Formales

Son aquellas que están estructuradas. Las cuales requieren de una preparación previa antes de llevarlas a cabo, necesitan tiempo para organizarlas y en ellas se involucran más de dos personas. Dentro de este tipo de prácticas restaurativas hay tres herramientas que son esenciales: círculos, reuniones restaurativas y reuniones de grupo familiar, las cuales se explican a continuación:

**Tabla 3**

Prácticas restaurativas formales

Herramienta	Descripción
Círculos	Para que todo círculo sea exitoso, es determinante tener claridad del objetivo del encuentro, establecer una escala de valores que promueva el respeto, el orden y la comunicación, y la integración de elementos simbólicos o significantes para los participantes. Los círculos no suelen limitarse al abordaje directo de la situación o la falta, también pueden emplearse para discutir el origen de una ofensa, la importancia de reparar un daño causado o estrategias para mejorar las relaciones con las demás personas, entre otros.
Reuniones restaurativas	Son respuestas formales a algún acto que ha causado algún daño donde todos los involucrados y afectados por la situación se reúnen con un facilitador capacitado para explorar ¿qué fue lo que ocurrió?, ¿quién resultó afectado?, y ¿qué se tiene que hacer para repararlo? Dentro de los participantes se incluyen a aquellos que hicieron el daño, aquellos que fueron afectados por el daño y con frecuencia también se incluye a familiares o amigos de ambos lados.
Reuniones de grupo familiar	En este tipo de encuentros la familia adquiere una gran importancia, ya que sirve para fortalecer el lazo existente entre el estudiante que ha tenido los comportamientos agresivos o ha incurrido en una ofensa hacia algún integrante de la comunidad educativa, ayudando a fortalecer la red de apoyo. En cualquier reunión restaurativa familiar, es importante tener en cuenta los siguientes elementos: “recuperar el poder de la familia” (nadie más capaz que ella) y “nada sobre mí sin mí” (no se toman decisiones por los ausentes, ni se

	habla por ellos). Los encuentros familiares se pueden organizar para atender situaciones que pueden afectar a sus miembros, de manera que se puedan generar alternativas de solución a los problemas, fortalecer los vínculos existentes entre la familia, responder a un daño, entre otros. Para lograr esto, el facilitador debe conocer el contexto familiar del adolescente.
--	--

Tabla 2. Creación propia, adaptada del libro “guía básica de prácticas restaurativas en el contexto escolar” (2022). Síntesis practicas formales.

En resumen, la justicia restaurativa se enfoca específicamente en la resolución de conflictos y delitos, mientras que el enfoque restaurativo se aplica de manera más amplia en diferentes contextos para promover la solución de las problemáticas, la construcción de relaciones y la prevención del conflicto. Ambos enfoques comparten principios similares de responsabilidad, reparación y participación, pero difieren en su alcance y aplicación.

### **Enfoque restaurativo aplicado a situaciones de acoso escolar**

Uno de los propósitos del enfoque restaurativo es la reconstrucción de las relaciones interpersonales en la comunidad educativa para reducir la violencia (Zehr, El pequeño libro de la justicia restarativa, 2010). La proyección de este enfoque se ha difundido a otros espacios tales como lugares de trabajo, instituciones religiosas y escuelas. (Zehr, El pequeño libro de la justicia restarativa, 2010). Por lo que, de acuerdo con (Schimtz, 2002), la implementación e integración del enfoque restaurativo dentro de la comunidad educativa contribuye a comprender el valor de la paz y construirla no solamente entre sus miembros sino mucho más allá, en todo su alrededor, con repercusión en la sociedad donde viven.

En algunas instituciones educativas de Bogotá, se implementa la estrategia Justicia Escolar Restaurativa (JER) de la (Secretaria de educación de Bogotá, 2023), que menciona lo restaurativo como:

“Un enfoque que contribuye a un modelo de convivencia inclusivo en la escuela y promueve el compromiso y la participación alrededor de un evento de agresión, vinculando a quienes resultaron afectados, los presuntos agresores y la comunidad, quienes, desde un papel activo, se centran en identificar los daños causados y en planear acciones para

repararlos de manera material y simbólica, atendiendo a las necesidades identificadas”.  
(Secretaria de educación de Bogotá, 2023, pág. 11)

La escuela como espacio de implementación de esta estrategia lleva a pensar este territorio como un espacio sano y seguro, donde los estudiantes aprenden a relacionarse, a expresarse libremente, a intercambiar y respetar ideas, siendo receptivos a diferentes opiniones.

Las intencionalidades pedagógicas basadas en la transformación de la escuela, la construcción de un espacio de aprendizaje a partir de la cotidianidad y de la búsqueda constante no solo de la problematización de la convivencia sino de la búsqueda de soluciones, lleva a plantear la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuáles son las implicaciones de tratar las situaciones de acosos escolar desde una mirada restaurativa y no punitiva?**



## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

- Reconocer las implicaciones de tratar las situaciones de acoso escolar desde una mirada restaurativa y no punitiva

### **Objetivos específicos**

- Analizar las practicas restaurativas, en la perspectiva de develar la pertinencia de su uso en situaciones de acoso escolar
- Identificar las características principales del uso de un proceso restaurativo en una situación de acoso escolar
- Identificar las conductas de reparación del daño y acciones de restauración en una situación de acoso escolar

## **METODOLOGÍA**

### **Enfoque de investigación cualitativo**

Este ejercicio investigativo se considera de tipo narrativo dado que consiste en describir una situación y permite comprender aspectos del problema (Arias F, 1999)

Por tratarse de un objeto de estudio situado dentro de un contexto social y escolar específico, se hace necesario inscribir este trabajo en un enfoque de orden cualitativo, que corresponde según Sandoval “a un abanico de diversas formas de entender y conocer las realidades que configuran lo humano” (1996, p. 11), en consecuencia, estudia el mundo real para desarrollar una teoría a través de la recolección de datos no estandarizados.

En esta medida, los estudios y la investigación se fundamentan en un proceso inductivo, consistente en explorar y descubrir para luego generar perspectivas teóricas. Se busca “reconstruir” la realidad tal como la observan los actores, para esto (Vasilachis, 2006) plantea que la investigación cualitativa abarca el estudio, uso y recolección de una variedad de materiales empíricos – estudio de caso ( en el cual se suscribe la presente investigación), experiencia personal, introspectiva, historia de vida, entrevista, textos observacionales, históricos y visuales– que describen los momentos habituales y problemáticos y los significados en la vida de los individuos.

Del mismo modo y en síntesis, la inclinación por un enfoque cualitativo-narrativo como marco metodológico sostiene la expectativa y el interés, en procesos de análisis, comprensión, interpretación y reflexión contextual, donde según Ameigeiras (citando a Coulon, 2006, p. 117), se oriente a una “reflexividad a partir de la cual «describir una situación es construirla”, es decir, donde el aporte investigativo conlleve una caracterización y pertinencia de la aplicación de las prácticas restaurativas para el mejoramiento de las situaciones de acoso escolar que se puedan presentar en entornos educativos

La presente investigación se centra en la atención de una situación que afecta la convivencia escolar cuando se presente en la institución Educativa Distrital Chuniza, ubicada en la localidad quinta de Usme, específicamente en estudiantes de quinto y sexto, esto debido al ser el campo de acción del investigador, los grados jardín a sexto, en el primer semestre del año 2024 en el mes de febrero.

Para este tipo de situaciones se aplicará la ruta para la atención de situaciones de tipo II con enfoque restaurativo para observar su pertinencia, si la situación lo amerita. Es pertinente mencionar que el colegio realizó un piloto de trabajo referente a la aplicación de enfoque restaurativo, el cual dejó de ser utilizado por la no continuación de la coordinadora de convivencia quien dirigió este pilotaje. Esto se considera como un riesgo al denotar que la metodología no se debe quedar en una figura, sino ser parte dentro de los procesos convivenciales institucionales sin importar quien lo aplique.

El primer paso que se realizará cuando se presenten agresiones que conlleven a la aplicación de las prácticas restaurativas, será verificar a que tipo se falta corresponde la situación presentada. El marco de esta investigación, se centra en situaciones de acoso escolar las cuales están catalogadas como situaciones de tipo II.

Tomando a (Rodríguez, 2022), para que una situación sea catalogada de tipo II, debe cumplir con características como: que la situación se esté presentando de manera repetida, varias veces al día, a la semana, o a lo largo del año escolar, así mismo, que en la situación se presenta uno o varios tipos de agresión: física (daño o robo de objetos personales, golpes, empujones, pellizcos, etc.); verbal (insultos, amenazas, apodosos o sobrenombres, etc.); relacional (exclusión, discriminación, chismes, humillaciones, etc.); virtuales (ej. insultos, ofensas, amenazas por redes sociales). Otra característica es que se cause daño físico o psicológico sin generar incapacidad, también que quien o quienes agreden parecen tener una posición de mayor poder (por ejemplo, por ser más fuertes o grandes físicamente, mayores en edad, tener más amigas y amigos, tener más experiencia o información, ser más populares o tener más recursos económicos, entre otros).

Además, otra característica es que la víctima de la agresión está en una posición de menor poder, por ejemplo, por ser de menos edad, por ser más débiles o pequeños físicamente, por tener menos información o experiencia, por ser menos populares, por estar recién llegado y no tener amigas o amigos, por tener menos recursos económicos, entre otros, finalmente que se presente un modo de proceder sistemático por parte de quien o quienes agreden, por ejemplo, en la forma de agresión, en el espacio o en el tiempo en que se agrede, en lo que se hace para agredir

Luego se debe identificar el tipo de daño, los cuales según (Rodríguez, 2022) son:

- Daños materiales: Se refieren a elementos físicos que pueden haberse perdido o arruinado como consecuencia de la acción. Este puede ser el caso de una prenda de vestir que se dañó en medio de un conflicto, o útiles escolares que se han perdido o dañado, etc.
- Daños económicos: Se refieren a pérdidas monetarias a consecuencia de la situación, por ejemplo, comprar cosas o dar dinero en una situación de acoso escolar o bullying.
- Daños psicológicos: Se refieren a aspectos del bienestar emocional y mental que se vieron afectados a partir de la situación. Puede ser el caso de la autoestima que se vio afectada como consecuencia del acoso escolar en el colegio, o la presencia de ansiedad o miedo a raíz de un conflicto manejado con agresión, etc.
- Daños relacionales y convivenciales: Se refieren a afectaciones en los vínculos relacionales (entre amigos, familia, compañeros de clase, vecinos, etc.) que surgieron a partir de la situación. Puede ser el caso del clima escolar de un salón que se volvió tensionante después de la situación ocurrida.

Posteriormente, se debe identificar según (Rodríguez, 2022), los diversos actores involucrados en el conflicto que ha escalado a la agresión, en las agresiones esporádicas y en las situaciones de acoso escolar, las cuales pueden ser:

- Las partes en conflicto, y sus familias cuando el manejo del conflicto trasciende más allá del contexto escolar
- El estudiante víctima de las agresiones en una situación de acoso escolar y su familia
- Los actores indirectos (estudiantes que intervinieron en el conflicto de forma indirecta, curso en donde se presenta la situación de acoso escolar, etc.),
- El colegio

Los mismos estudiantes que han tenido comportamientos agresivos hacia otros

### **Fases del proceso**

Al identificar el tipo de falta, el tipo de daño causado y los actores involucrados, se aplicará la siguiente ruta para su atención:

## **Fase 1**

1. Recepción o identificación del caso (orientación escolar, directivas docentes, Comité escolar de convivencia): el autor de esta investigación en su rol de orientador escolar recibirá el caso e identificará si es una situación de tipo I, II, o III

2. Reunión de la información de la situación: clasificación como una Situación de tipo II (Comité Escolar de Convivencia): se reunirá la información la situación ya sea con entrevistas a docentes, entrevistas a quien allí informado sobre la situación

3. Comunicación con las familias (padres, madres o acudientes): se comunicará a las familias que se presentó una situación que se será atendida desde el enfoque restaurativo, se mencionará que se les irá informando cuando se requiera de su participación

## **Fase 2**

4. Realización de una entrevista individual (o máximo tres) con cada una de las partes (ofensor (es), víctima (s), testigos, familias): se realizarán de 1 a 3 entrevistas, con el objetivo de Identificar las necesidades de Reparación y/o Responsabilización. Luego se realizará la selección de la práctica restaurativa más pertinente para abordar la situación, entre ellas están: mediación víctima- ofensor, reuniones familiares, círculos restaurativos. Si hay más de un estudiante involucrado en las conductas agresivas se hará una entrevista inicial individual con cada uno, con una duración máxima de 1 hora.

En la entrevista inicial con el estudiante que ha agredido o realizado el bullying o acoso escolar se seguirá el siguiente proceso:

Primero se citará al estudiante, posteriormente se le informa sobre el concepto de prácticas restaurativas, y sobre las características de este enfoque. Seguido se le preguntará si está de acuerdo con participar en el proceso restaurativo. En esta fase se tratará de identificar las redes de apoyo del estudiante, posteriormente se le pedirá al estudiante que relate la situación referente al acoso escolar y finalmente se le recordará que la situación debe parar y que debe alejarse mientras se da el proceso restaurativo de la víctima, también debe pedirles a sus otros compañeros que han participado que se detengan y se alejen también de la víctima, si el caso así lo amerita. Se agradecerá al estudiante por acudir al espacio y se preguntará cómo se sintió durante el encuentro, se acordará la fecha para un próximo encuentro. Además, se le pedirá al estudiante que les cuente

a sus padres de familia o representantes legales sobre la situación ocurrida y sobre el proceso restaurativo que se realizará. Se anexa formato de entrevista (formato 1)

En la segunda entrevista del estudiante que cometió la agresión o realizó el acoso escolar, se tiene como objetivo el reconocimiento del daño y responsabilización. Para iniciar se le agradecerá al estudiante por acudir al espacio y se le preguntara cómo se ha sentido durante el proceso y si tiene alguna pregunta que quiera realizar. Seguido, se realizará un resumen del relato conversado en el encuentro anterior, a partir de esta reflexión, invite al estudiante a identificar los daños causados por la acción en la que participó. Se le dirá al estudiante que el próximo encuentro consistirá en la realización de la práctica restaurativa que ha elegido el estudiante que ha sido víctima de la situación de acoso escolar, se le describirá cómo será dicha práctica, cuándo se realizara y quiénes participarán. (formato 2)

Ahora, en la primera entrevista con el estudiante que ha sido víctima del Acoso escolar, se seguirá el siguiente proceso:

Primero se citará al estudiante, posteriormente se le informa sobre el concepto de prácticas restaurativas y sobre las características de este enfoque, así mismo, se le informará que el colegio está en contra de cualquier situación de acoso escolar. Seguido se le preguntara si está de acuerdo con participar en in proceso restaurativo. En esta fase se tratará de identificar las redes de apoyo del estudiante, posteriormente se le pedirá al estudiante que relate la situación referente al acoso escolar y finalmente se le preguntara al estudiante cómo ha afectado esta situación a su vida personal. Se agradecerá al estudiante por acudir al espacio y se preguntara cómo se sintió durante el encuentro, se acordará la fecha para un próximo encuentro. Además, se le pedirá al estudiante que les cuente a sus padres de familia o representantes legales sobre la situación ocurrida y sobre el proceso restaurativo que se realizará. Se anexa formato de entrevista (formato 3)

En la segunda entrevista con el estudiante que ha sido víctima del Acoso escolar, se seguirá el siguiente proceso:

Se buscará identificar las necesidades de reparación del estudiante que ha sufrido las agresiones. Primero se le agradecerá al estudiante por acudir al espacio y se le preguntara cómo se ha sentido durante el proceso y si tiene alguna pregunta que quiera realizar. Seguido, se realizará un resumen del relato conversado en el encuentro anterior, posteriormente se le realizaran

preguntas como ¿La situación ya se detuvo? ¿Cómo te has sentido en los últimos días? ¿Sientes rabia, miedo, ansiedad? ¿Hay cosas que te han ayudado a que la situación mejore o a que te sientas mejor? Finalmente, se le plantearán las diferentes prácticas restaurativas con sus características para que elija en cuál está dispuesto a participar, luego de elegirla se debe acordar la fecha para la realización de la práctica restaurativa (formato 4)

### **Fase 3**

En esta fase se realizará el encuentro desde la práctica restaurativa elegida por el estudiante quien ha sufrido de acoso escolar, para esta fase ya se tendrán insumos de las entrevistas realizadas, lo cual posibilitará el desarrollo de la práctica restaurativa.

### **Definición práctica restaurativa**

Mediación (víctima – ofensor)

### **Características de la mediación**

#### **Descripción**

#### 1. Introducción y contextualización

- Mediado por un facilitador

En este punto se realiza la presentación del facilitador quien es el orientador del colegio y a quien se le informó del posible caso de acoso escolar

- Reunión directa

Luego de exponer ante la víctima las diferentes prácticas restaurativas, ella eligió la de mediación y decidió que fuera de manera directa (Es importante recordar que la mediación puede ocurrir de manera indirecta, es decir, sin que haya la reunión del estudiante que ha sido víctima de la ofensa o las agresiones y del estudiante que las ha realizado. Por ejemplo, el facilitador puede promover el intercambio de cartas y videos que terminen en el acuerdo restaurativo entre los estudiantes involucrados en la situación) (Dunna, 2002, pag. 19)

- Atender la necesidad de la víctima y reparar el daño

Luego de la recepción del caso por parte de la madre de la víctima, se procede a iniciar el proceso de abordaje de la situación desde el equipo de orientación del colegio, el orientador decide iniciar

el proceso desde la justicia restaurativa, allí se realizan unas entrevistas tanto del ofensor como de la víctima, identificando el tipo de situación para poderla abordar, allí se identifica que es una situación tipo II, instaurada dentro del manual de convivencia institucional, y se identifica que se trata de un posible caso de acoso escolar.

## 2. Expresión de sentimientos

- Reconocimiento del daño por parte del ofensor

En la segunda de las 3 entrevistas realizadas al ofensor, se evidencia en sus respuestas un reconocimiento de la falta cometida y su responsabilización sobre las acciones realizadas, así mismo, el ofensor expresa que quiere generar un proceso de reparación del daño

- No cuenta con participación de las personas de la comunidad

La práctica restaurativa se realiza entre el ofensor víctima y facilitador (orientador escolar)

## 3. Acuerdos restaurativos

- Dialogo directo y liberador que permita la expresión de sentimientos

La mediación se realiza en un espacio donde solo están el ofensor, víctima y facilitador, se procede a que en primer momento se hable y se exprese lo que siente la víctima, posteriormente el ofensor expresa sus sentimientos y que acciones reparadoras va a realizar, se procese a generar acuerdos y saber si las partes están conformes con el proceso realizado

## 4. Cierre

- Plan de reparación: escuchar cómo les pareció, si están conformes con la practica restaurativa. Aportes finales

(2 semanas para realizar seguimiento)

### **Consideración en su implementación**

- Se utiliza en situaciones de acoso escolar
- El estudiante victima debe estar totalmente seguro de querer participar

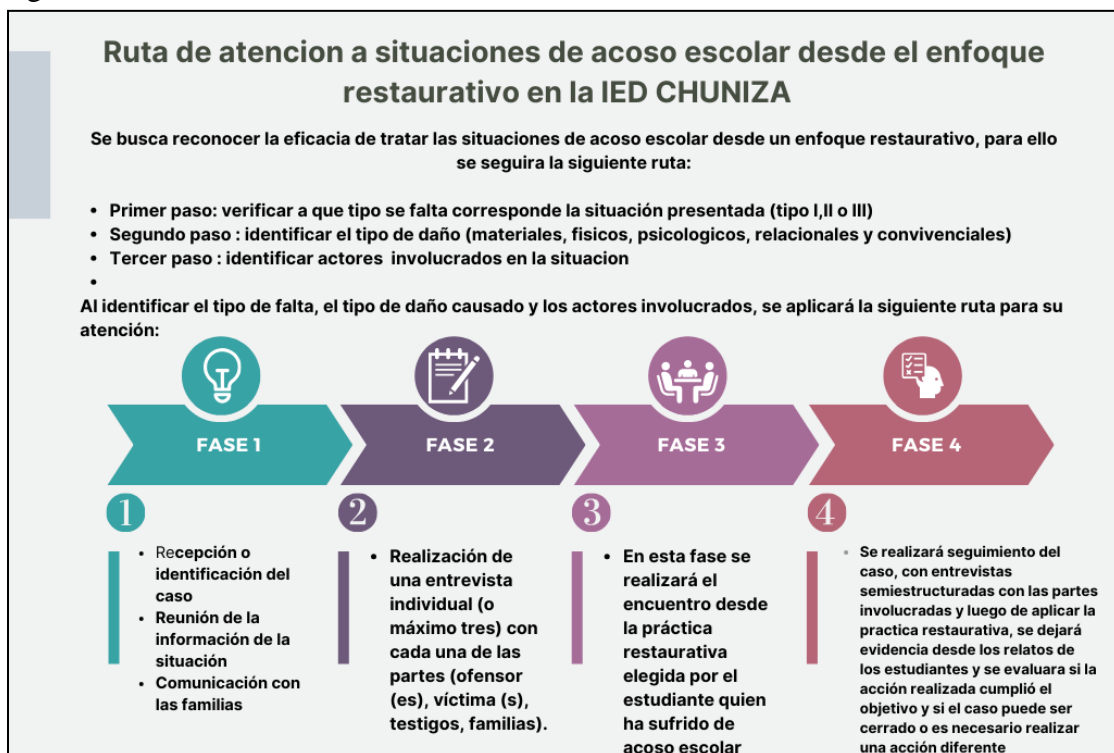


- Realizar entrevistas con la víctima de reparación antes de realizar la practica restaurativa
- El ofensor se debe haber responsabilizado antes de la práctica restaurativa de la situación

#### Fase 4

Se realizará seguimiento del caso, con entrevistas semiestructuradas con las partes involucradas y luego de aplicar la practica restaurativa, se dejará evidencia desde los relatos de los estudiantes y se evaluara si la acción realizada cumplió el objetivo y si el caso puede ser cerrado o es necesario realizar una acción diferente

Figura 1



Ruta de atención a situaciones de acoso escolar desde el enfoque restaurativo en la IED CHUNIZA

Nota: creación propia

## **RESULTADOS**

A continuación, se presentan los resultados del análisis del proceso realizado con la aplicación del enfoque restaurativo para situaciones de acoso escolar, en el cual se encontraron 15 subcategorías divididas en 3 categorías (acoso escolar, enfoque restaurativo y mediación víctima - ofensor). Estos resultados se obtuvieron con la ayuda del programa Nvivo, y el análisis de la transcripción de 8 entrevistas realizadas al ofensor (3 entrevistas), la víctima (3 entrevistas) y testigos (2 entrevistas), además de la práctica restaurativa (mediación ofensora – víctima) y la recepción del caso.

### **Categoría Acoso escolar**

Teniendo en cuenta a (Barcaccia, Howard, Pallini, & Baiocco, 2017) el acoso escolar es una forma de agresión que se ve con frecuencia entre niños y adolescentes en todo el mundo, el acoso escolar puede tener efectos negativos como consecuencias sociales y cognitivas que afectan en gran medida al niño y el desarrollo adolescente. Es por ello que a continuación se mencionan las subcategorías de; justificación de las agresiones, agresión física y/o psicología, normalización de la agresión, negación de las acciones realizadas, amenazas, consecuencias del acoso escolar y la implicación del entorno familiar, social y emocional que respaldan las implicaciones de esta problemática en los niños, niñas y adolescentes y concuerdan con los objetivos planteados en la investigación.

### **Justificación de las agresiones**

Las agresiones en situaciones de acoso escolar no pueden ser justificadas de ninguna manera. El acoso escolar es un comportamiento inaceptable que causa daño físico, emocional y psicológico a las víctimas. En varios momentos de las entrevistas con la ofensora y las testigos, mencionaban que los comportamientos negativos se daban sin ninguna razón y justificaban la agresión.

“Solo la empuje una vez porque llegué tarde a inglés, porque esa profesora de inglés cierra la puerta temprano”

(Entrevista 1 con ofensora)

“La empujé sin querer y entonces fui derecha y entonces no le dije perdón, pero ella también me mira mal”

(Entrevista 1 con ofensora)

De acuerdo con (Chaux E. , Agresión reactiva, agresión instrumental y el ciclo de la violencia, 2003) un contexto social en el cual la agresión es frecuente y es considerada legítima, efectiva para obtener lo que se quiere y valorada socialmente, es un contexto ideal para que los niños desarrollen la agresión, y siempre habrá una justificación si se normalizan las agresiones, la legitimidad y valoración social de la agresión contribuyen de manera sustancial al acoso escolar.

### **Agresión física y/ o psicológica**

La agresión física y psicológica hacen parte del acoso escolar. La agresión física implica dañar o lastimar físicamente a alguien, como golpear, empujar o agarrar. En los relatos de las entrevistas se evidencia que la víctima sufrió agresiones como empujones o golpes directos. Por otro lado, la agresión psicológica implica dañar emocionalmente a alguien, como acosar verbalmente, intimidar, humillar o difamar, este tipo de agresión también estuvo presente cuando por mentiras infundadas sobre la víctima sus compañeros se reían o cuando la víctima tenía sueños sobre las agresiones que está viviendo en el colegio.

“Ese niño va y comienza a decirme, y a burlarse y decir que todo el salón me decía que yo era una fastidiosa”

(Entrevista 1 con víctima)

“Y me grita y me pega también, Dos veces”

(Entrevista 1 con víctima)

“Porque todo el salón era como que hablaban mal de mí, yo me sentí mal”

(Entrevista 1 con víctima)

Las agresiones físicas y psicológicas en casos de acoso escolar, también conocido como bullying, pueden manifestarse de diversas formas y tener impactos significativos en la víctima. Una

descripción desde (Olweus D. , 1994) , sobre estos 2 tipos de agresión es:

1. **Agresiones Físicas:** Estas incluyen cualquier forma de violencia física directa, como golpes, empujones, o cualquier otra acción que cause daño físico a la víctima. Las agresiones físicas son una forma evidente de intimidación y pueden dejar tanto daño físico como emocional en la víctima.
2. **Agresiones Psicológicas:** Este tipo de agresión implica el uso de palabras, gestos, o exclusiones para intimidar, humillar o socavar la autoestima y el bienestar emocional de la víctima. Puede incluir insultos, burlas, difamación, exclusión social y otras formas de hostigamiento verbal o emocional.

### **Normalización de la agresión**

La agresión en situaciones de acoso escolar es un problema preocupante que se ha normalizado. Esto puede suceder debido a varios factores, como la falta de conciencia sobre el impacto negativo del acoso, el miedo a ser estigmatizado como débil o a la falta de acciones por parte de los adultos, la presión del grupo para mantener el silencio, la sociedad en la que la violencia sea normalizada, la influencia de los medios de comunicación, las redes sociales, etc. Esta normalización es compleja ya que perpetúa la violencia y hace que las víctimas se sientan atrapadas y sin apoyo y que los agresores se empoderen y continúen realizando el acoso cada vez más fuerte.

“Pues Julieth, a veces sí la molestaba, pero no, pues no era tan, o sea tan importante”

(Entrevista 2 con testigo)

“Yo una vez le había dicho al profesor de sociales que era nuestro director de grupo. Y no hizo nada”

(Entrevista 1 con víctima)

Así mismo, (Chaux E. , Agresión reactiva, agresión instrumental y el ciclo de la violencia, 2003) habla que la violencia en el contexto en el que crecen los niños(as), sea esta violencia política o común, puede llevar al aprendizaje de distintos tipos de comportamientos agresivos. Estos comportamientos agresivos, a su vez, pueden contribuir a la reproducción de la violencia en el

contexto, formando así el ciclo de la violencia.

### **Negación de las agresiones realizadas**

Negar o minimizar el acoso escolar y las acciones negativas que allí se presentan puede hacer que las víctimas se sientan desamparadas y desvalorizadas, lo que dificulta su capacidad para buscar ayuda y encontrar soluciones.

Es importante el reconocimiento de las acciones de quien realiza la agresión, es uno de los primeros pasos dentro del enfoque restaurativo, ello conlleva a que el ofensor cuando se concientiza de las acciones, las pare y pueda identificar acciones de reparación del daño.

“Porque es que yo la empujé, sin querer queriendo”

(Mediación víctima- ofensor, ofensora)

“No, yo nunca la he amenazado”

(Entrevista 1 con ofensora)

“No sé si a ella le pegaríamos, nunca le pegaríamos, eso, nunca le pegaríamos”

(Entrevista 1 con testigo 1)

Como dice Olweus D. (1993), la negación de las agresiones en casos de acoso escolar es un fenómeno en el cual los acosadores niegan o minimizan sus acciones violentas hacia las víctimas. Esta negación puede dificultar la identificación y la intervención adecuada en situaciones de acoso escolar, ya que puede perpetuar el ciclo de violencia y dificultar la búsqueda de ayuda por parte de las víctimas.

### **Amenazas**

Las conductas que causan sufrimiento a las personas en una situación de acoso escolar son variadas, entre ellas se encuentra la amenaza, teniendo en cuenta a Espelage & Holt, (2001), las amenazas en el acoso escolar pueden incluir tanto amenazas directas de violencia física como amenazas indirectas, como difamación o exclusión social. Estas amenazas pueden generar un ambiente de miedo y ansiedad para la víctima, afectando su rendimiento académico, su autoestima y su salud mental. Estas amenazas generan miedo, ansiedad y estrés en la víctima, lo que afecta su

autoestima, confianza y su bienestar, tanto así que la estudiante que vivió el acoso escolar tenía sueños donde se presentaban situaciones de acoso escolar.

Las amenazas contribuyen a la creación de un ambiente escolar temeroso y hostil. La víctima puede sentirse constantemente vigilada y en peligro, lo que afecta su capacidad para concentrarse en sus estudios y disfrutar de la experiencia escolar, en las entrevistas realizadas con la víctima se pudo evidenciar que estas amenazas fueron uno de los factores que desencadenó la pérdida de año escolar.

Es pertinente mencionar que por las amenazas la víctima no buscó ayuda, el miedo a las represalias por parte de la ofensora llevó a que no se diera conocimiento de la situación ni a los padres, ni a los maestros, para atenderla de una manera más rápida evitando así que se perpetuará la situación de acoso escolar.

“Pues si no hacía algo que ella la mandaba a hacer, pues no volvían a ser amigas”

(Entrevista con testigo 1)

“No sé qué le dijeron de mí a Julieth, pero ella me dijo que yo le había dicho algo a la profesora sobre ellas, y yo le dije que no había dicho nada y ella me dijo que, si la volvía acusar con los profesores, que me iba a pegar con las amigas”

(Entrevista 1 con víctima)

Según (Olweus D. , *Bullying at school: What we know and what we can do*, 1993), las amenazas en situaciones de acoso escolar se refieren a las acciones o palabras utilizadas por el acosador con el objetivo de causar miedo, intimidación o daño psicológico a la víctima. Estas amenazas pueden ser tanto verbales como no verbales, y suelen ser recurrentes y persistentes.

Olweus identifica tres tipos principales de amenazas en el acoso escolar:

1. Amenazas físicas: Se refieren a acciones de violencia o agresión física que se utilizan para intimidar o asustar a la víctima. Esto puede incluir golpes, empujones, patadas, amenazas de

ser lastimado o incluso el uso de armas.

2. Amenazas verbales: Son expresiones o palabras ofensivas, insultos, humillaciones o burlas dirigidas hacia la víctima. Estas amenazas pueden ser directas, como amenazar con golpear o lastimar a la víctima, o indirectas, como difundir rumores maliciosos sobre ella.

3. Amenazas psicológicas: Involucran comportamientos destinados a causar miedo, angustia o inseguridad emocional en la víctima. Esto puede incluir chantajes, manipulación emocional, exclusión social, amenazas de dañar a la familia de la víctima o difamación en línea.

Es importante destacar que las amenazas en el acoso escolar tienen un impacto negativo en la salud mental y emocional de la víctima, generando sentimientos de miedo, ansiedad, depresión y baja autoestima.

### **Consecuencias del acoso escolar**

El acoso escolar puede tener graves consecuencias para todas las personas involucradas, tanto para las víctimas como para los ofensores y los terceros. Las víctimas de acoso escolar pueden experimentar una amplia gama de sentimientos y emociones negativas, como ansiedad, depresión, baja autoestima, soledad y miedo, desde la parte escolar, se puede afectar el rendimiento académico de las víctimas, ya que pueden tener dificultades para concentrarse en sus estudios debido al estrés y la ansiedad que experimentan, es este caso conlleva a la pérdida del año escolar.

Son muchas otras consecuencias que conllevan el acoso escolar desde los diferentes ámbitos como lo social y emocional y puede tener un impacto duradero en la vida de las víctimas. Puede afectar su confianza en sí mismas, su capacidad para establecer relaciones saludables y su desarrollo académico y profesional en el futuro. estas razones soportan la importancia de tratar esta problemática, desde todos los entes que componen el sistema educativo, y utilizar diversas prácticas que conlleven a mitigarlo o eliminarlo como en este caso la justicia escolar restaurativa.

“Entonces salí del colegio como a mí me recoge mi abuelito, entonces llegué, me recosté y de una me puse a chillar”

(Mediación víctima- ofensor, víctima)

“Incluso les pedí a mis papás que me cambiaran de colegio”

(Entrevista 1 con víctima)

“Pero profe es que yo tengo miedo de acercarme a ellas”

(Entrevista 2 con víctima)

Teniendo en cuenta a Castillo (2011), hoy es casi consenso en la literatura científica que el proceso de la violencia escolar, está asociado a graves factores de riesgo en el futuro de las víctimas como depresión o suicidio y también para los agresores como dificultades de relación con los demás, delincuencia, violencia, entre otros, esto exige intervenciones urgentes y puntuales. Así mismo Lazo y Salazar (2011) citados por Enríquez (2015), mencionan que las consecuencias del acoso se manifiestan en tres dimensiones de la actividad del afectado. Lo primero que se observa es el cambio de conducta, lo segundo son cambios emocionales y la tercera dimensión es la verbalización de sus ideas sobre las limitaciones de su capacidad física, es decir reconoce su debilidad o inutilidad para afrontar dificultades, se llega a la auto descalificación, destruyendo su autoestima, esto puede progresar con gravedad hasta la idea de suicidio.

### **Implicación del entorno familiar, social y emocional**

El entorno familiar, social y emocional desempeña un papel crucial en las problemáticas de acoso escolar. Cuando se presentan estas situaciones, no solo se afecta a la víctima directa sino su entorno, sus relaciones sociales, en este caso particular, la víctima menciona en varias ocasiones como su madre y abuelos no tenían conocimiento directo del caso.

También se menciona como la víctima ya no quería estar en los descansos, por el miedo que tenía, y como por comentarios de la ofensora, a los compañeros de salón, ellos ya no querían hablar con la víctima, generando exclusión y pensamientos de no querer volver al colegio.

“Cuando mi abuelo me recogió, me puse a llorar, incluso les pedí a mis papás que me cambiaran de colegio”



(Entrevista 1 con ofensora)

La víctima que sufre el acoso escolar puede experimentar estrés, ansiedad, depresión y baja autoestima, si no se recibe apoyo emocional, es posible que le resulte más difícil enfrentar y superar el acoso (Pimentel, 2020). La víctima tiene una buena red de apoyo familiar, la cual fue la que pudo evidenciar y poner en conocimiento la situación de acoso escolar, y así ser abordada de manera efectiva.

“Porqué desde que yo le pegue y la mamá de Evelin me reclamo, y mi mamá también se puso brava porqué yo le conté del reclamo”

(Entrevista 1 con ofensora)

“Me dio miedo decirle a mi mama, porque ella viene a hablar, ya que a ella no le gusta que nos hagan nada”

(Entrevista 1 con víctima)

Según Schmitz (2018) las reuniones de grupo familiar congregan a redes de apoyo para tomar decisiones importantes. Este proceso de involucramiento y empoderamiento de las familias sirve para que tomen decisiones y hagan planes para el bienestar de sus propios miembros, esto lleva a mejores resultados, más apoyo informal y un mejor funcionamiento de la familia.

### **Categorías Enfoque restaurativo**

El enfoque restaurativo como expresa Albertí (2017), plantea la superación del modelo punitivo, pero también la gestión de las relaciones de manera más horizontal, democrática y participativa. en este sentido este enfoque busca generar las condiciones adecuadas para crear un clima de aprendizaje positivo o entornos amables donde todos y todas las integrantes de la comunidad educativa pueden desarrollar al máximo sus potencialidades y al mismo tiempo crecer como personas. Por lo tanto, a continuación, se mencionan las subcategorías de conciencia del daño causado, construcción de relaciones positivas y no repetición, que dan sustento a la implementación de este enfoque en el abordaje de situaciones de acoso escolar.

#### **Conciencia del daño causado**

La conciencia del daño causado es fundamental en procesos de enfoque restaurativo. Tanto la víctima como el agresor deben ser conscientes del impacto negativo que el acoso escolar ha

tenido en la vida de la víctima, así como en el clima escolar en general. Esto implica reconocer el sufrimiento emocional, los efectos académicos y sociales, y las posibles consecuencias y secuelas a corto y largo plazo que pueden experimentar las víctimas. Es por ello que generar prácticas desde el enfoque restaurativo es importante para que quien agredió sea consciente de sus acciones y comprenda el impacto negativo que tuvo en la vida de la víctima.

Es decir, la conciencia del daño causado desempeña un papel crucial en la justicia escolar restaurativa, ya que, al promover la comprensión y la empatía entre las partes involucradas en un incidente de acoso escolar, se puede trabajar hacia la reparación y la responsabilidad, de allí deviene la importancia de implementar este enfoque para el abordaje de este tipo de situaciones en los contextos educativos.

“Yo solo la agredí una vez, lo admito”

(Entrevista 2 con ofensora)

“Las prácticas restaurativas se enfocan en la reparación del daño causado, dando lugar a la responsabilización de quien lo causó y en el restablecimiento de los lazos sociales, fomentando la acogida de quienes han cometido la ofensa a su comunidad” (Rodríguez & Ruíz, 2022, p.6). Asimismo, pretenden trabajar sobre las causas de los comportamientos dañinos y fomentar la construcción de relaciones positivas.

### **Construcción de relaciones positivas**

El enfoque restaurativo se basa en la idea de que las personas involucradas en un acoso escolar pueden trabajar juntas para encontrar soluciones y reparar el daño causado. En lugar de imponer sanciones punitivas, se busca promover la responsabilidad, el diálogo y la reconciliación. Promover relaciones saludables entre los estudiantes.

En esta situación se promovió la práctica de mediación víctima – ofensor, la cual por medio de acciones reparadoras como lo fueron, la no repetición, la verdad, cambio de conducta, pedir disculpas, busca promover relaciones positivas de empatía y comprensión entre las víctimas y los

ofensores. Por medio de esta práctica se le brinda la oportunidad al ofensor y la víctima de expresar sus sentimientos y necesidades, así como de trabajar juntos para encontrar soluciones que reparen el daño causado. Durante el proceso se logró que quien hacia el acoso escolar tuviera consciencia de las consecuencias de sus actos y quisiera ser reparadora, así mismo la víctima se sintió con la confianza suficiente para entrar en dialogo con quien la agredía.

“Es decir, que lo que quiero es un diálogo para generar unos acuerdos y que no siga pasando”

(Entrevista 2 con ofensora)

“Pues profe, a mí me parece mejor poder hablar con ella, antes, el año pasado nos hablábamos, y quisiera poder preguntarle algunas cosas”

(Entrevista 3 con victima)

Desde la mirada de Zehr (2007) la justicia restaurativa requiere, como mínimo, que atendamos los daños y necesidades de las víctimas, que instemos a los ofensores a cumplir con su obligación de reparar esos daños, e incluyamos a víctimas, ofensores y comunidades en este proceso, es decir establecer relaciones que conlleven a la superación de situaciones de violencia y vulneración de los derechos humanos.

### **No repetición**

La no repetición en situaciones de acoso escolar es fundamental para garantizar la seguridad y bienestar de los estudiantes, empleando las palabras de Albertí (2017) las practicas restaurativas ofrecen la oportunidad a los ofensores de reparar y ganarse su regreso a la comunidad y al no repetirlas, quizá también de ser perdonados, no sólo por la comunidad sino también por ellos mismos.

Para lograr este objetivo, es importante implementar medidas que aborden tanto las causas subyacentes del acoso como las consecuencias para las víctimas. La no repetición se refiere a la eliminación y prevención del acoso escolar, asegurando que las situaciones de acoso no vuelvan a ocurrir. Esto implica tomar medidas para detener el acoso actual y que no se vuelva a repetir. Con

la no repetición de las acciones que conllevaron el acoso escolar se pretende promover cambios de actitud y comportamiento y así mejorar la convivencia escolar.

“Yo me comprometo, no fastidiarla, molestarla y no hablarle para no molestar más”

(Mediación víctima- ofensor, ofensora)

“Pues profe, yo hablaré con mis amigas para que no le digan nada, ni la miren mal”

(Entrevista 3 con ofensora)

“Profe, lo que yo quiero es que se solucione y poder estar tranquila en los descansos y que ella no me vuelva a mirar mal ni que me vuelva a empujar”

(Entrevista 3 con víctima)

La no repetición se refiere a intervenir de manera inmediata y efectiva cuando se detecta un caso de acoso escolar, asegurándose de que los comportamientos agresivos se detengan y no se repitan. Esta práctica implica tomar medidas concretas para detener el acoso y garantizar la seguridad de la víctima.

### **Categorías Mediación víctima – ofensor**

La mediación víctima – ofensor, se define como cualquier proceso mediante el cual la víctima y el ofensor puedan, con su libre consentimiento, participar activamente en la resolución de la situación, mediante la ayuda de un tercero imparcial o mediador, denominado facilitador como lo menciona (Rodríguez & Ruíz, 2022), en este apartado aparecen las subcategorías prevención de las agresiones, mediación en situaciones de acoso escolar, reparación del daño, emociones subyacentes en el proceso restaurativo y preguntas restaurativas, las cuales muestran los logros de la implementación de la practica restaurativa.

### **Prevención de agresiones**

Como se ha mencionado anteriormente, la justicia escolar restaurativa busca que los estudiantes asuman la responsabilidad de sus acciones y tomen medidas para reparar el daño causado. Al abordar el acoso de manera directa, se pueden prevenir futuras agresiones y promover

un cambio de actitud en los agresores hacia la víctima u otras posibles víctimas.

“Pues profe, yo hablaré con mis amigas para que no le digan nada, ni la miren mal, y pues quiero hablar con ella, pedirle disculpas”

(Entrevista 3 con ofensora)

La meta de la implementación de prácticas restaurativas no se limita al abordaje de situación de acoso escolar; los esfuerzos que se realizan buscan, especialmente, la construcción de una cultura restaurativa en la escuela basada en una comunidad educativa que le de valor a la calidad y la salud de las relaciones entre las personas con unos estándares explícitos de comportamiento y por lo tanto de límites, como justos en términos de apoyo y de acompañamiento para fortalecer habilidades para la vida social (Thorborne & Blood, 2013). Según Thorsborne y Blood, solo el 5% del trabajo que realiza la escuela debería centrarse en aquellas situaciones que ya han escalado a manifestaciones de violencia. La escuela debería enfocar la mayor parte de sus esfuerzos en la prevención de las violencias y en construir la cultura restaurativa, una cultura de paz.

### **Mediación en situaciones de acoso escolar**

Se define como cualquier proceso mediante el cual la víctima y el ofensor puedan, con su libre consentimiento, participar activamente en la resolución de la situación, mediante la ayuda de un tercero imparcial o mediador, denominado facilitador (Rodríguez & Ruíz, 2022). Así mismo, Zehr (2007) menciona que la mediación tiene como objetivo principal la reconciliación y la transformación de las relaciones dañadas. Busca promover la justicia restaurativa, donde las partes involucradas puedan participar activamente en la búsqueda de soluciones y en la reparación del daño causado.

“Vamos a generar unos compromisos esperemos que se cumplan y no volver a presentar esta situación y bueno realizaremos seguimiento. Las dos asientan la cabeza de forma afirmativa”

(Mediación víctima- ofensor, mediador)

Este proceso se realizó con el objetivo de que las partes se pudieran comunicar y llegar

acuerdos mutuamente satisfactorios y no solo buscar la resolución de las situaciones negativas sino poder restaurar la relación entre la víctima y quien realizaba la ofensa, en esta mediación se promovió la escucha activa, la empatía y la responsabilidad individual.

### **Reparación del daño**

El autor Howard Zehr, define desde su descripción del enfoque restaurativo que es “un proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todos los que tengan interés en una ofensa particular, e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivados de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible” (Zehr, El pequeño libro de las practicas restaurativas, 2007). Este proceso restaurativo parte de la base de que la víctima participa de manera voluntaria, quien realizó la ofensa explico a la víctima la razón de su conducta, allí se abrió la posibilidad de que le pidiera perdón por sus acciones; siendo este acto, considerado como parte de la reparación del daño.

“Yo le quiero pedir perdón y yo me comprometo, que no nos vamos a acercar, no vamos a fastidiarla, molestarla y no hablarle para no molestarla más”

(Mediación víctima- ofensor, ofensor)

“Listo, señoritas, entonces pues aquí ya escuchamos los compromisos que nos está haciendo quien realiza la ofensa, ¿tú estás conforme con lo que no dice quien realiza la ofensa?, SI”

(Mediación víctima- ofensor, víctima)

### **Emociones subyacentes en el proceso restaurativo**

La importancia de las emociones radica en que son una expresión natural de las experiencias y los sentimientos de las personas involucradas en el acoso escolar, en algunas ocasiones no se expresan verbalmente, sino que se demuestran mediante movimientos, gestos o frases que subyacen dichas emociones. Por medio de las emociones se permiten a las partes afectadas expresar su dolor, ira, tristeza o frustración, lo que contribuye a una mayor comprensión de las consecuencias del daño causado. Además, las emociones pueden ser un indicador de la necesidad de reparación.

El proceso de restauración de las relaciones y la construcción de acuerdos que satisfagan las necesidades emocionales de las personas afectadas por medio de las emociones, ayuda a generar

empatía y comprensión mutua. Esto facilita. Además, el reconocimiento y la validación de las emociones permiten que las partes se sientan escuchadas y valoradas, lo que contribuye a la restauración de la dignidad y la confianza.

“Porque todo el salón, por influencia de ella, hablaban mal de mí, yo me sentí mal”  
(Entrevista 1 con víctima)

¿Tú cómo te sentirías en esa situación? O sea que llegue al punto donde diga prefiero no volver al colegio, me sentiría triste  
(Entrevista 2 con ofensor)

En la práctica restaurativa se evidencia en los rostros tanto de la víctima como de quien realizó la ofensa múltiples emociones como pena, enojo, frustración, alegría y se lograron niveles de empatía evidenciados en los acuerdos y en las risas que surgieron en algunos momentos de los relatos, como plantea (Albertí M., 2017), uno de los objetivos básicos de la educación es la cohesión social, las prácticas restaurativas, nos permiten realizar actividades que ayudan a que todos los miembros del grupo se conozcan, que puedan expresar sentimientos, emociones y necesidades y crear conexiones ya que es desde este conocimiento del otro y de la posibilidad de expresarse, es cuando se crean lazos y vínculos, que resultaron en los acuerdos generados.

### **Preguntas restaurativas**

Esta categoría de análisis, describe la implicación de las preguntas y su uso en cada uno de los momentos del enfoque restaurativo en situaciones de acoso escolar, desde las aplicaciones de las entrevistas hasta el momento de la práctica restaurativa. Se tomaron como base las preguntas que aparecen en la “*Guía básica de prácticas restaurativas en el contexto escolar*”, para situaciones tipo II en la cual está implícito el acoso escolar.

“¿Tú cómo te sentirías? ¿Qué acciones tomarías?”  
(Entrevista 2 con ofensora, mediador)

Cuéntame ¿Qué vas a hacer? ¿Tú qué piensas de lo que ella acaba de decir? Para que esto no se vuelva a presentar  
(Mediación víctima- ofensor, mediador)

“¿Con quién vives? Con mis papás, mi abuelo y mi abuela de parte de mamá, mi tía, con otra tía, pero ella se fue, ella vive con otras personas, el 21 de febrero mi cumpleaños se fue para España, con ellos vivo”

(Entrevista 1 con víctima)

Las preguntas que se utilizaron en la aplicación de la practica restaurativa difieren de de las punitivas en que estas se hacen con la intención de establecer culpabilidad y aplicar castigos o consecuencias negativas por las acciones realizadas, tienen como objetivo imponer una sanción y disuadir a la persona de repetir el comportamiento problemático en el futuro, ademas se centran en la idea de castigar y hacer cumplir las normas, en cambio, en el enfoque restaurativo estas preguntas se encaminan a fomentar la reflexión, el diálogo y la reparación del daño causado, el objetivo es promover la responsabilidad, la empatía, la reconciliación entre las partes involucradas y se busca construir relaciones positivas.



## **Discusión y conclusiones**

Los resultados de esta investigación dan cuenta del reconocimiento de las implicaciones de tratar las situaciones de acoso escolar desde una mirada restaurativa y no punitiva. Así mismo, el análisis de las practicas restaurativas, en la perspectiva de develar la pertinencia de su uso en situaciones de acoso escolar, la identificación las características principales del uso de un proceso restaurativo en una situación de acoso escolar y la identificación de las conductas de reparación del daño y acciones de restauración en una situación de acoso escolar. Es importante tener presente que para realizar esta investigación se tomó como base la “Guía básica de prácticas restaurativas en el contexto escolar” de la fundación Dunna (Rodríguez & Ruíz, 2022).

Ahora, del mismo modo como se desarrollan metodologías, estrategias y sistemas de evaluación innovadores y actualizados, es necesario plantear acciones alternativas que incorporen elementos para tratar situaciones que aporten a la convivencia escolar, e ir, más allá de las medidas educativas correctoras que los colegios aplican en el caso de no cumplir con la normativa establecida. El cambio no es fácil en sí mismo y tampoco es fácil abandonar el enfoque punitivo, el sistema que ha regulado la convivencia desde siempre en el ámbito escolar y en la sociedad en general. Así, por ejemplo, Albertí & Carme, (2015) afirman que muchos profesores y directores de colegios apuestan por mantener las expulsiones y la gestión punitiva de situaciones convivenciales negativas.

En cuanto a la convivencia escolar, implica integrarla como una parte del aprendizaje significativo de los estudiantes, como indica Fisas (2011) todos los seres humanos tenemos una cultura, y esta cultura podemos hacerla evolucionar, porque es dinámica. Nos es posible inventar nuevas maneras de hacer las cosas. No existe un solo aspecto de nuestro comportamiento que esté tan determinado que no pueda ser modificado por el aprendizaje.

Por otra parte, Albertí (2017) menciona que el enfoque restaurativo brinda herramientas y desarrolla competencias relacionales en todos los integrantes de la comunidad educativa, lo que tiene un impacto en la cohesión social y la gestión positiva y pacífica de las relaciones.

La meta de la implementación de prácticas restaurativas no se limita al abordaje de situaciones de acoso escolar; los esfuerzos que se realizan buscan especialmente, la construcción de una cultura restaurativa en la escuela basada en una comunidad educativa que le de valor a la calidad y la salud de las relaciones entre las personas con unos estándares explícitos de comportamiento y por lo tanto de límites, como justos en términos de apoyo y de acompañamiento para fortalecer habilidades para la vida social (Thorborne & Blood, 2013), según los autores, solo el cinco por ciento del trabajo que realiza la escuela debería centrarse en aquellas situaciones que ya han escalado a manifestaciones de violencia. La escuela debería enfocar la mayor parte de sus esfuerzos en la prevención de las violencias y en construir una cultura restaurativa y de paz.

El enfoque restaurativo en el ámbito escolar según Hopkins (2014) se centra en la construcción de relaciones positivas, la responsabilidad personal y la reparación del daño causado, así mismo, promueve la resolución pacífica de las problemáticas presentadas e incluye a toda la comunidad educativa, por el contrario, el enfoque punitivo se diferencia por la imposición de castigos y sanciones como respuesta a las conductas problemáticas, se enfoca en ejercer autoridad para controlar el comportamiento de los estudiantes.

En la presente investigación la aplicación del enfoque restaurativo, favoreció la solución de la problemática de acoso escolar, la cual empezó en el año 2023, siendo sistemática y repetitiva. La estudiante que sufrió el acoso escolar, pudo a través de la práctica restaurativa, expresar sentimientos de miedo y frustración que tenía hace más de un año, y decírselos a la ofensora, ello generó un diálogo, característico de la mediación víctima - ofensor como lo menciona (Rodríguez & Ruíz, 2022), lo cual conllevó a colocarse en el lugar del otro, generar empatía entre las partes y poder solucionar la situación como se evidencia en los acuerdos que se generaron en la práctica restaurativa elegida por la víctima.

Además, la ofensora tuvo la oportunidad de poder expresar las razones que la llevaron a realizar el acoso escolar, poder expresar sus sentimientos y ponerse en el lugar del otro, lo que conllevó a identificar las consecuencias de sus acciones y generar un sentido de responsabilización del daño realizado, y de reparación a través del diálogo y de la no repetición de las agresiones. De allí, pertinencia de este enfoque ya que da la oportunidad a todas las partes de contar su historia,

de clarificar los hechos, promover la comprensión mutua y el desarrollo de la empatía como menciona Albertí (2017).

Así mismo, en la identificación de las características principales del uso de un proceso restaurativo en una situación de acoso escolar, se destaca la participación de diferentes actores, y como el abordaje de la situación tipo II, desde una mirada restaurativa y no punitiva conllevó a la aceptación del ofensor del daño causado y quiso generar la reparación del mismo, como menciona Zehr (2007) este concepto se refiere a la restauración de las relaciones dañadas y a la reparación del daño causado a las personas y comunidades afectadas por un incidente. La reparación busca hacer justicia no solo para la víctima, sino también para el agresor y la comunidad en general.

De la misma manera, el ofensor, durante el proceso realizó algunas acciones reparadoras, como las mencionan Rodríguez & Ruíz (2022) entre ellas están, la no repetición, verdad, cambio de conducta, disculpas, dialogo con otras personas involucradas para que dejaran de realizar el acoso escolar y la posibilidad de más adelante volver a tener una relación de amistad con la víctima, como señala Albertí (2017) participar en un proceso restaurativo no es fácil, responsabilizarse (asumir un hecho y sus consecuencias) no es fácil, escuchar cómo se han sentido las personas afectadas por una conducta o unos hechos determinados no es fácil, estas acciones reflejan la identificación de las conductas de reparación del daño y acciones de restauración en una situación de acoso escolar

Igualmente, respecto al análisis de los resultados obtenidos del proceso de la practica restaurativa, se evidenció que tanto la víctima como el ofensor reconocieron que deben trabajar en la transformación de emociones para responder asertivamente ante las propias y ajenas. Al respecto (Nussbaum, 2001) llama la atención sobre la importancia de “considerar las emociones como parte esencial del sistema de razonamiento ético. (...) ya que las emociones contienen juicios que pueden ser verdaderos o falsos y pautas buenas o malas para las elecciones éticas” (p. 22).

Así mismo, los participantes reafirmaron lo que Chaux (2012) llama competencia emocional de empatía o compasión, con la cual se puede comunicar con otros emocionalmente, sentir junto con los otros y motivarse a ayudar. Tal como lo señala el autor este tipo de competencias son entendidas como el conjunto de destrezas, conocimientos y actitudes adecuadas

al contexto, que los estudiantes deben alcanzar para su realización personal y pueda actuar de manera constructiva en una sociedad democrática, así como para el ejercicio de la ciudadanía activa y la integración social, que se ejerce de manera autónoma y no por imposición.

Además, en los resultados se observaron limitaciones de la practica restaurativa, como la percepción en el colegio sobre que es la justicia restaurativa, el enfoque restaurativo y de las diferentes prácticas que se pueden generar para abordar los casos de acoso escolar que se presentan en el colegio, ya que se cree que son talleres o charlas. Esto se reflejó cuando se explica a los docentes y a los estudiantes del cómo se iba a abordar el caso, también el desconocimiento de esta práctica generó controversia en un primer momento en el comité de convivencia institucional, el cual al conocer la situación quería abordar la problemática desde un enfoque punitivo, llevando a generar acciones sancionatorias, que como se ha explicado dejan de lado a la víctima y las acciones restaurativas y de reconocimiento del daño causado no son tomadas en cuentas. además, como señala Albertí & Carme (2015) la dificultad de abandonar el modelo punitivo es porque el castigo consigue obediencia; además, la mayoría de nosotros no sabemos actuar de una manera diferente porque hasta el momento hemos vivido inmersos en la gestión punitiva. Por ello, la mayoría de profesores, padres, madres y hasta los mismos estudiantes esperan el castigo como respuesta.

Otra de las limitaciones encontradas, es el poco tiempo para la ejecución de la práctica restaurativa, ya que, por las dinámicas institucionales, se le presta más atención al aspecto académico, que al convivencial, y se cree que estas estrategias son pocos efectivas o son utilizadas por los estudiantes para evadir clases.

Esta investigación sobre las implicaciones de tratar las situaciones de acoso escolar desde una mirada restaurativa y no punitiva permite concluir que es fundamental realizar esfuerzos para educar sobre cómo abordar las situaciones convivenciales en los ámbitos escolares, los resultados de esta investigación, aunque no se pueden generalizar, dan indicios sobre cómo el enfoque restaurativo pueden deslegitimar, desarticular y romper el ciclo de violencia que se presenta en las instituciones desde el acoso escolar.

Todo lo mencionado hasta ahora pone en evidencia que la convivencia en los colegios tiene gran importancia para el desarrollo socioemocional de los estudiantes, lo cual repercute directamente en nuestro sistema educativo, pero habría que preguntarse cómo aplicar de manera más amplia estas nuevas propuestas en los entornos escolares y cuáles son las herramientas y los recursos de que disponen en los colegios para viabilizar la aplicación de este tipo de enfoques y que ayuden a fundamentar la promoción del diálogo, la responsabilización, la participación y la reparación en lugar del castigo.

Es por ello que tomando a Alberti (2016), quien afirma que, sin una buena formación, sin la alfabetización relacional y emocional necesaria, sin un conocimiento por parte de los docentes y de toda la comunidad educativa (familias, docentes, estudiantes, etc.) de nuevas estrategias y prácticas y sin el desarrollo de las competencias necesarias, que faciliten abordar de una forma diferente las problemáticas actuales, no se podrá dar respuesta a las mismas

Así pues, el aporte que esta investigación realiza para el abordaje de las situaciones convivenciales en los ámbitos escolares toma relevancia, pero el cambio de modelo requiere un cambio de mentalidad y el aprendizaje de nuevas competencias restaurativas que permitan a cada uno gestionar las situaciones convivenciales negativas de una manera distinta a la punición. Por ello, Hopkins (2014), refiere que el enfoque restaurativo funciona mucho mejor cuando se ha logrado establecer un cambio de mentalidad, unos valores de base, un espíritu positivo, y la integración de los mismos en el proyecto educativo institucional, ya que es en este entorno donde las prácticas restaurativas son efectivas.

El acoso escolar es un fenómeno que tiene repercusiones en la salud mental de las personas involucradas. Algunos estudios han demostrado la existencia de una relación directa entre el acoso escolar y diversos problemas de salud mental.

Un estudio realizado por Klomek (2010) encontró que tanto las víctimas como los agresores de acoso escolar tienen un mayor riesgo de presentar síntomas de depresión y ansiedad. Otro aspecto importante a tener en cuenta es el efecto del acoso escolar en el rendimiento académico y en la motivación de los estudiantes. Un estudio realizado por Hodges, (1999) encontró que los

niños que sufren acoso escolar tienen un menor rendimiento académico y una mayor probabilidad de abandonar los estudios.

Además, las prácticas restaurativas, como se ha mencionado anteriormente, buscan promover la construcción de relaciones saludables, el responsabilización y la reparación del daño causado, en el contexto escolar como menciona Morrison (2018) este tipo de prácticas se asocia a la disminución de niveles de ansiedad y estrés, así como a la satisfacción escolar y la autoestima de los estudiantes, mejorando sustancialmente la salud mental de las partes involucradas en las situaciones de acoso escolar

Así mismo, al hablar de la relación de la salud mental con las practicas restaurativas, se hace necesario hablar del papel de las emociones, las relaciones humanas están mediadas por las emociones y ellas influyen directamente en la salud mental de las personas, por ello Salguero (2015) encontró que la las personas que experimentaban emociones positivas con mayor frecuencia tenían una mayor satisfacción con la vida y un menor riesgo de desarrollar trastornos mentales. Por otro lado, las emociones negativas intensas y persistentes se asociaron con un mayor riesgo de depresión y ansiedad.

Estas relaciones desde diferentes categorías de análisis muestran la importancia de implementar el enfoque restaurativo con la salud mental, conllevando al mejoramiento de las situaciones convivenciales que se presentan en los entornos escolares.

De igual manera, en una sociedad como la colombiana que ha estado marcada por el conflicto armado y la violencia cultural instalada y naturalizada en las mentas y los imaginarios colectivos, que se reflejan en las intituciones escolares, este tipo de enfoques resultan propicios, ya que le aportan a los participantes herramientas individuales como la responsabilidad personal, herramientas colectivas como la construccion de relaciones interpersonales, creacion de relaciones basadas en el respetro y la responsabilidad mutua y herramioentas sociales como abordar de manera critica las injusticias sociales.

De tal forma, por estas consideraciones se abre espacio para nuevas investigaciones sobre programas de ayuden afrontar las situaciones de acoso escolar en las instituciones de educación, y contrastar las diversas posibilidades que generen un abordaje efectivo y duradero que conlleve al mejoramiento de la convivencia escolar.

Ademas, esta investigacion aporta un camino metodológico para la evaluación cualitativa desde un estudio de caso, para las estrategias de ayudan a la convivencia escolar, la cual es innovadora, ya que presenta una manera diferente de abordar las situaciones de acoso escolar dando una opcion alternativa al enfoque punitivo.

Finalmente, algunas recomendaciones a tener en cuenta para futuros abordajes de situaciones de acoso escolar desde el enfoque restaurativo, son:

El abordaje preventivo desde el enfoque restaurativo de situaciones tipo II como lo es el acoso escolar. Asi mismo la instauracion del enfoque restaurativo dentro de la ruta metodologica convivencial del colegio IED Chuniza para el abordaje de situaciones tipo II. Ademas, Proseguir con el trabajo pedagogico sobre la desarticulación y deslegitimación de las agresiones mediante la aplicación del enfoque restaurativo, aclarando la importancia del reconocimiento de las acciones realizadas, la reparacion del daño y el respeto mutuo.

Por último, implementar el enfoque restaurativo de una manera global, es decir no sólo para la gestión de situaciones de acoso escolar, sino también para la gestión del aula y las relaciones, será de gran ayuda para que el enfoque promueva la superación del modelo punitivo y generar un cambio estructural dentro de los procesos convivenciales de colegio puede ser un valor añadido a los programas o estrategias que se vienen realizando.

## Referencias

- Albertí, M. (2017). El enfoque restaurativo en el ámbito educativo. Cuando innovar la escuela es humanizarla. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 67, 47 -72.
- Albertí, M., & Carme, M. (2015). Hacia una pedagogía restaurativa: superación del modelo punitivo en el ámbito escolar. *Revista de Mediación*.
- Arias F. (1999). *El proyecto de investigación*. (Vol. 3ra Edición). Venezuela: Editorial Episteme.
- Ayala Carrillo, M. d. (2015). VIOLENCIA ESCOLAR: UN PROBLEMA COMPLEJO. *vol. 11*, pp. 493-509.
- Barcaccia, B., Howard, B., Pallini, S., & Baiocco, R. (2017). Bullying and the detrimental role of un-forgiveness in adolescents'. *Psicothema*.
- Castillo, E. (2011). el acos escolar: de las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores . *Magis*, 415-428.
- Chaux, E. (2003). Agresión reactiva, agresión instrumental y el ciclo de la violencia. *Revista de Estudios Sociales*, 47.
- Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Taurus.
- Chaux, E. (2012.). Educación, convivencia y agresión escolar. *Digitalia*. Obtenido de <https://www.digitaliapublishing.com/a/59420>
- Congreso de la Republica de Colombia. (20 de Marzo de 2013). Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. *LEY 1620 DEL 2013(48733)*, 71. Colombia: DIARIO OFICIAL.
- Copeland, W. E., Wolke, D., Angold, A., & Costello, E. J. (2013). Adult psychiatric outcomes of bullying and being bullied by peers in childhood and adolescence. *JAMA Psychiatry*. Obtenido de <https://jamanetwork.com/journals/jamapsychiatry/fullarticle/1654916>



- Crick, N.R. y Nelson D.A. (2002). Relational and physical victimization within friendships: Nobody told me there'd be friends like these. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 30, 599-607.
- Enríquez, M. (2015). El acoso escolar. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 221.
- Espelage, D., & Holt, M. (2001). Bullying and victimization during early adolescence: Peer influences and psychosocial correlates. *Journal of Emotional Abuse*.
- Fisas, v. (2011). *Educar para una cultura de paz*. Obtenido de [https://issuu.com/escolaculturapau/docs/educar\\_cultura\\_\\_paz](https://issuu.com/escolaculturapau/docs/educar_cultura__paz) Recuperado el 20 de
- Hopkins, B. (2014). *A Whole School Approach to Restorative Justice*. Jessica Kingsley Publishers.
- Muñiz, M. E. (2015). *Análisis de situaciones de acoso escolar*. Coruña, España: Universidad Da Coruña.
- Nansel, T. R., Overpeck, M., Pilla, R. S., Ruan, W. J., Simons-Morton, B., & Scheidt, P. (2001). Bullying behaviors among US youth: Prevalence and association with psychosocial adjustment. *JAMA: Journal of the American Medical Association*, 285, 16.
- Nussbaum, M. (2001). *Paisajes del pensamiento. La inteligencia de las emociones*. New York: Paidós .
- Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Oxford: blackwell Publishers.
- Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Olweus, D. (1994). Bullying at school: Basic facts and effects of a school-based intervention program. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*.
- Pimentel, F. d. (2020). Víctimas de bullying, síntomas depresivos, ansiedad, estrés e ideación suicida en adolescentes. *Acta Colombiana de Psicología*, 230-240.
- Rodríguez, G. & Ruíz, M. (2022). *Guía básica de prácticas restaurativas en el contexto escolar*. Corporación Dunna, alternativas creativas para la paz.

- Rodríguez, G., & Ruíz, M. (2022). *Guía básica de prácticas restaurativas en el contexto escolar*. Bogotá : Corporación Dunna, alternativas para la paz.
- Salmivalli, C., Lagerspetz, K., Björkqvist, K., & Österman, K. y. (1996). *Bullying as a group process. Participant roles and their relations to social status*. Aggressive Behavior.
- Schmitz, J. (2002). Prácticas Restaurativas. *prodialogo.org.pe*. Obtenido de [https://prodialogo.org.pe/wp-content/uploads/2018/04/practicas\\_restaurativas.pdf](https://prodialogo.org.pe/wp-content/uploads/2018/04/practicas_restaurativas.pdf)
- Schmitz, J. (2018). *Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos en el ámbito educativo*. La paz: ProgettoMondo Mlal.
- Secretaría de educación de Bogotá. (2023). Justicia Escolar Restaurativa en Bogotá: Una apuesta por la construcción de paz en la escuela. Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://repositorios.educacionbogota.edu.co/bitstream/handle/001/3582/Justicia\\_Escolar\\_Restaurativa.pdf?sequ](https://repositorios.educacionbogota.edu.co/bitstream/handle/001/3582/Justicia_Escolar_Restaurativa.pdf?sequ)
- Thorborne, M., & Blood, P. (2013). *Implementing Restorative Practices in Schools: A practical Guide to Transforming School Communities*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. [Kindle DX version]. Recuperado de Amazon.com.
- Unicef. (2023). *Causas y consecuencias del bullying o acoso escolar*. Obtenido de <https://www.unicef.es/blog/educacion/acoso-escolar>
- Van Ness, D. (2005). An overview of restorative justice around the world. En X. C. criminal (Ed.), *Enhancing Criminal Justice reform*. Bangkok.
- Vasilachis, I. (2006). *La investigación cualitativa. Estrategias de investigación cualitativa*. . Barcelona, España: Gedisa Editorial.
- Zehr, H. (2007). *El pequeño libro de las prácticas restaurativas*. Estados Unidos : Good Books, Intercourse.
- Zehr, H. (2010). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Good Books.