

CON LOS OJOS ABIERTOS

Plataforma de información y comunicación para la prevención y manejo del bullying



DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño

Pontificia Universidad Católica de Chile
Facultad de Arquitectura, Diseño y Estudios Urbanos
Escuela de Diseño

Javiera Figueroa Lanas
Profesor guía: Katherine Mollenhauer

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la
Pontificia Universidad Católica de Chile
para optar al título profesional de Diseñador.

Julio de 2019, Santiago de Chile

Agradecimientos

Gracias a mi familia por la paciencia y disposición.

Gracias a la Katy por acompañarme en este proceso y por ser un gran apoyo.

Gracias a mis amigas por el apoyo emocional.

A la Rosario por su gran aporte.

A todos los que me acogieron y ayudaron en el proceso.

Sin ustedes este proyecto no habría sido posible.

Contenidos

1. Introducción	09	4. Caso de estudio	41
1.1 Motivación personal		4.1 La fundación	
1.2 Acerca del proyecto		4.2 La charla como servicio	
1.3 Metodología proyectual		4.3 Tendencia en Chile	
2. Marco Teórico	15	5. Formulación del proyecto	49
2.1 El bullying o acoso escolar		5.1 Oportunidad de diseño	
2.2 Cyberbullying		5.2 Análisis de antecedentes	
2.3 Bullying en Chile		5.3 Análisis de referentes	
2.4 Suicidio adolescente		5.3 Formulación	
2.5 Programas anti bullying		5.4 Usuarios y contexto	
2.6 La comunicación en familia			
2.7 Informar a través del diseño			
3. Levantamiento de Informaición	29		
3.1 Trabajo interdisciplinario			
3.2 Objetivos y cronología del trabajo de campo			
3.3 Adolescentes y padres			
3.4 Expertos			
3.5 Interacciones críticas y reflexión personal			

6.	Proceso de diseño	61	8.	Implementación y proyecciones	103
	6.1 Recolección de información			8.1 Implementación	
	6.2 Brainstorming de propuestas			8.2 Proyecciones	
	6.3 Primer prototipo: Testeo de información y elementos gráficos			8.3 Costos	
	6.4 Análisis antecedente EEUU			8.4 Fondo Concursable	
	6.5 Testeo gráfica, naming y propuesta web		9.	Conclusión y bibliografía	109
	6.6 Diseño de wireframe			9.1 Conclusión	
	6.7 Diseño de maqueta web			9.2 Bibliografía	
	6.8 Diseño de íconos e ilustraciones				
	6.9 Testeo gráfica y usabilidad				
	6.10 Rediseño a partir de testeo				
7.	Resultado final	75			
	7.1 Sistema				
	7.2 Mapa de navegación				
	7.3 Wireframe				
	7.4 Identidad gráfica				
	7.5 Página de inicio				
	7.6 Información				
	7.7 Orientación				
	7.8 Comunidad				
	7.9 Fundaciones				
	7.10 Emergencias				
	7.11 Versión dispositivo móvil				
	7.13 Validación				





1.

Introducción

1.1 Motivación personal

Cuando tuve que decidir un tema para mi proyecto de título de inmediato se me vino a la mente la inclusión. Tengo una hermana con Síndrome de Angelman, no habla y es distinta a las otras niñas de 15 años. Gracias a los esfuerzos de mis papás, la Clara ha podido estudiar en el mismo colegio que el resto de sus hermanos y hoy en día hemos logrado superar todo lo que pensamos que iba a ser imposible. Además, es muy querida por todos en el colegio y obviamente mucho más por su familia.

Mi experiencia personal fue un punto de partida... empecé a investigar y cuando averiguaba más sobre el tema, me aparecieron muchas noticias relacionadas al bullying, de las cuales destacaba la foto de Katy Winter. Siempre tuve una sensibilidad especial por la gente que es discriminada o dejada de lado, y me conmovió. Nunca había visto un proyecto de diseño relacionado al bullying, me di cuenta de la gravedad del problema y pensé: *“si voy a estar un año trabajando en algo, que sea algo que aporte y genere algún impacto”*.

1.2 Acerca del proyecto

Hoy en día el bullying es un tema que cada vez preocupa más a padres, educadores y profesionales en el rubro, ya que se ha convertido en un factor importante en la calidad de educación que reciben los niños y adolescentes chilenos. Los establecimientos educacionales han logrado tomar medidas para reducir este fenómeno y expresan la necesidad de involucrar más a los padres de una manera activa, ya que son éstos grandes influyentes en el comportamiento y aprendizaje de sus hijos.

A pesar de todos los programas existentes, charlas e información que se intenta entregar a los padres, nunca se genera una situación en la cual ellos estén verdadera y activamente involucrados. Se ha llegado a la conclusión, junto con expertos, profesores y padres, que éste es el principal problema que se encuentra en los establecimientos educacionales. Además, muchos niños y adolescentes entrevistados expresan claramente que no hablan con sus papás sobre lo que pasa en el colegio y, si es así lo hacen sólo cuando hay un problema grave.

Es por esto que el proyecto se enfoca en incluir a los padres en el proceso de prevención y manejo del bullying. Los padres están desinformados y muchas veces no son conscientes de su rol e importancia en este asunto.

1.3 Metodología proyectual en la formulación del proyecto

1. Se elige un **contexto** y se selecciona un **problema**. En este caso se decide trabajar en el contexto escolar con el tema de la violencia.
2. Se propone una **perspectiva novedosa**. En este caso, la perspectiva novedosa es atacar el problema desde la relación padre/madre - hijo/a, específicamente a través de la educación y facilitación de información. Para esto se hace un cuadro de actores, requerimientos y atributos.
3. Como resultado de los mapeos realizados en este caso, el **enfoque metodológico desde el diseño** será el diseño de información.
4. Se seleccionan **antecedentes y referentes**, de los cuales se hace una tabla comparativa. Es una manera de rescatar atributos y descartar posibles maneras de resolver el proyecto.
5. El **caso de intervención** para este proyecto serán las fundaciones que trabajan con el bullying con un enfoque hacia los padres. Esto le proporciona sustento al proyecto.
6. Luego de pasar por todos los pasos anteriores se conceptualiza la **oportunidad de diseño**.

Elaboración propia en base a Mollenhauer, Moraga, Bernasconi, Palacios (2018). Pontificia Universidad Católica, Escuela de Diseño: Modelo instrumental para formulación de proyectos de investigación aplicada: Caso MADA



1.4 Metodología proyectual en el proceso de diseño

Exploración de propuestas

1. Análisis de investigación - entrevistas a expertos - entrevistas a usuarios

2. Análisis de la información - reconsideración de la propuesta - primer testeo

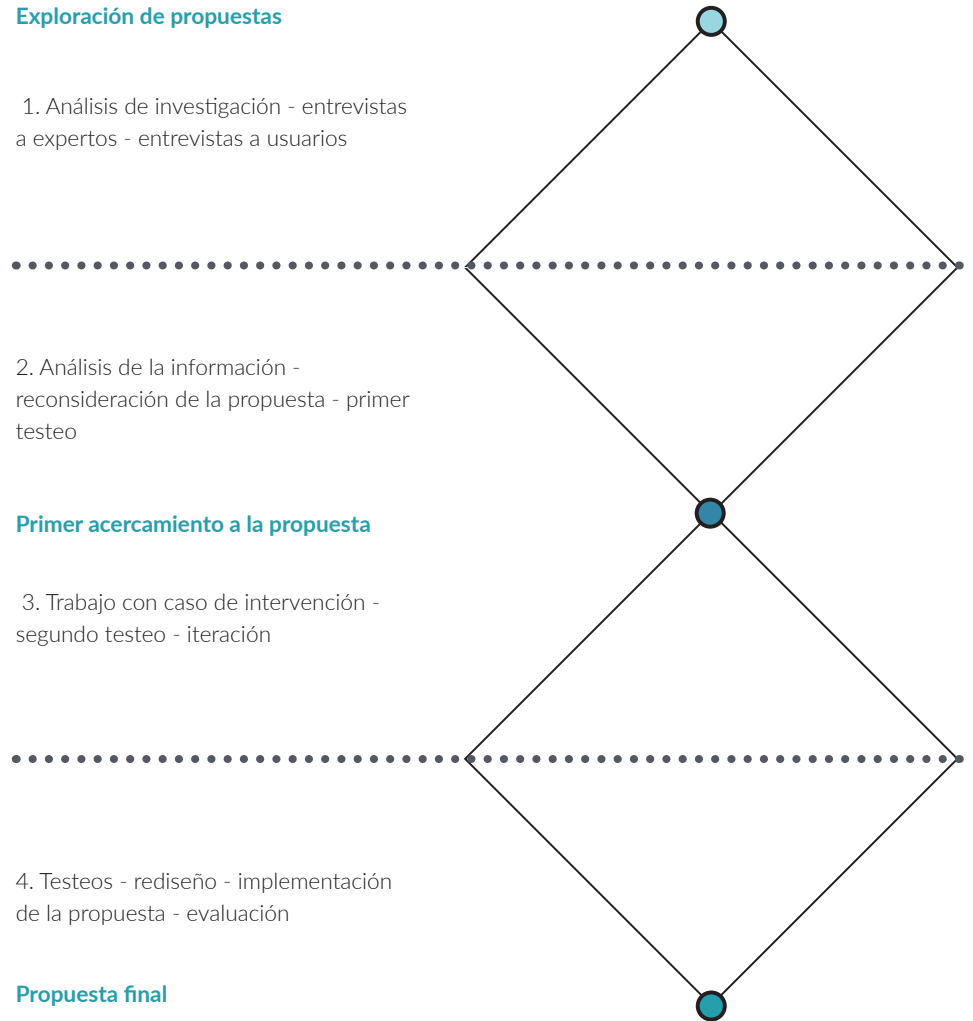
Primer acercamiento a la propuesta

3. Trabajo con caso de intervención - segundo testeo - iteración

4. Testeos - rediseño - implementación de la propuesta - evaluación

Propuesta final

5. Debilidades y proyecciones



Elaboración propia en base al Doble Diamante (Design Council, 2007)





2.

Marco Teórico

2.1 El bullying o acoso escolar

A mediados de la década de los 80, el autor Dan Olweus desarrolló la primera definición de Bullying: “Un estudiante está siendo acosado o victimizado cuando él o ella son expuestos, repetitiva y prolongadamente, a acciones negativas por parte de uno o más estudiantes” (Olweus, 1986). Expresado en otras palabras, **el bullying se caracteriza por ser un comportamiento repetitivo, intencional y negativo, desagradable o dañino, por parte de una o más personas dirigida hacia una persona que tiene dificultad para defenderse a sí mismo** (Olweus & Limber, 2010).

El fenómeno Bullying puede ser reconocido en diferentes formas:

1. Maltrato físico: como las diversas formas de agresión (empujones, puñetazos, patadas, agresiones con objetos) y los ataques a la propiedad.
2. Maltrato verbal: como insultar, ridiculizar, contestar con malos modos, hacer comentarios hirientes. También son frecuentes los menosprecios en público, o resaltar y hacer patente de forma constante un defecto físico o característica de la persona.
3. Maltrato psicológico: mediante acciones dirigidas a aminorar la autoestima de la persona y fomentar su sensación de inseguridad y temor.

4. Maltrato social: especialmente manifiesto en la propagación de rumores descalificadores y humillantes que pretenden la exclusión y aislamiento del grupo. (Rodríguez, Seoane & Pedreira, 2005)



Seguidores

Estos estudiantes apoyan el bullying y son parte activas, pero usualmente no lo inician ni lo lideran.



Defensores

No les gusta el bullying y ayudan o intentan apoyar al estudiante victimizado.



Victimario

Estos estudiantes quieren hacer bullying, lo inician y juegan el rol de líder.



Vítima

Estudiantes a los que les hacen bullying.



Seguidores pasivos o cómplices

Estos estudiantes no se involucran y no toman una posición, tampoco participan activamente en ninguna dirección.



Posibles defensores

A estos estudiantes no les gusta el bullying y creen que deben ayudar a la víctima pero no lo hacen.

Adaptado de Olweus & Limber, 2010

A pesar de que no existe una pauta exacta de cómo y por qué se generan casos de bullying, sí podemos encontrar algunos patrones estables, independiente del lugar y momento de la relación.

El agresor: La mayoría se señala como varón, que suele tener un aspecto físico fuerte, y que presenta rasgos de la personalidad agresivos, sobretodo en contra de aquellos de aspecto más débil e inocente. "Son impulsivos, con falta de empatía hacia el sentir de la víctima y carecen de sentimiento de culpa. Se consideran líderes y sinceros, muestran alta autoestima y considerable asertividad, rayando en ocasiones la provocación". (Rodríguez, Seoane & Pedreira, 2005). Además, Olweus identifica dos tipos de agresor: el activo, el cual establece relaciones directas con la víctima y el social-indirecto, el cual logra dirigir e induce a sus compañeros a realizar actos violentos.

La víctima: Ha mostrado ser en la mayoría de los estudios equitativamente entre hombres y mujeres, suele ser de aspecto físico más débil y a veces con algún tipo de discapacidad. Su personalidad es generalmente tímida, la cual en ocasiones los lleva a tener problemas a la hora de sociabilizar. Al igual que el agresor, la víctima se presenta en dos tipos. Está la víctima activa o provocativa la cual combina un modelo de ansiedad y de reacción agresiva, siendo esto una excusa que comúnmente utiliza el agresor. En segundo lugar está la víctima pasiva, la cual

generalmente se muestra insegura, mostrándose poco y no defendiéndose ante el agresor (Olweus, 1998).

Se ha demostrado también que el fenómeno del bullying se ve muy favorecido por variados factores, dentro de los cuales se destaca **la pasividad con la que el resto de los compañeros actúa**. Esto sucede ya que, en el resto del grupo que presencia este fenómeno, se genera un miedo a convertirse en víctimas por lo que optan por encubrir o, simplemente, mantenerse al margen. En consecuencia, estos estudiantes dejan de ser espectadores para convertirse en cómplices del agresor. De esta forma, el agresor se siente apoyado y validado por sus compañeros, generando que esta situación se mantenga e incluso aumente. Esta complicidad además provoca que los adultos, como los profesores y padres, no se den cuenta de lo que está sucediendo, impidiéndose así que el bullying disminuya o se detenga y evitando también la ayuda psicológica que puedan necesitar tanto acosador como víctima (Rodríguez, Seoane & Pedreira, 2005).



fente: shutterstock

2.2 Ciberbullying

El ciberacoso es el acoso que se manifiesta a través de dispositivos digitales, como computadores, tablets y celulares. El ciberbullying no se presenta como un tipo de maltrato, ya que dentro de esta categoría pueden ocurrir diversas formas de bullying como verbal, social y psicológico. La manera en que ocurre es a través de mensajes de texto o a través de aplicaciones de mensajería, publicaciones en redes sociales, como también en foros o juegos en los cuales las personas pueden ver, participar o compartir contenido. Esto incluye enviar a otros, publicar o compartir material negativo (real o falso) que perjudique a otra persona, generando humillación y vergüenza.

Los lugares más comunes en los cuales se presenta el ciberbullying son: Whatsapp, Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter, mensajes de texto, email y mensajería instantánea dentro de las redes sociales (2017. español. stopbullying.gov).

Hoy en día con la prevalencia de la tecnología y las redes sociales, el ciberbullying se ha vuelto una preocupación a nivel global debido a tres principales características de los medios:

1. Persistencia: La comunicación inmediata y continua las 24 horas del día y 7 días de la semana, por lo que no se crea un espacio de alivio para el niño que sufre de acoso.

2. Permanencia: La mayoría del contenido que se publica en Internet tiene la característica de ser pública y permanente. Esto significa que cualquier información que genere una mala reputación para el niño, quedará registrada para el resto de su vida generando impacto en todas las áreas de su vida.

3. Difícil de notar: Los padres y profesores quedan excluidos de lo que sucede en los dispositivos de los menores, por lo que es fácil que el acoso pase desapercibido por largos períodos de tiempo.

2.3 Bullying en Chile



En el sondeo número 5 realizado por el Instituto Nacional de Juventud en marzo del 2017, con una muestra de 1.011 casos, el 84% declara haber visto o escuchado algún episodio de bullying en su lugar de estudio. En la misma, se observaron diferencias significativas en cuanto a la edad; los más jóvenes (15-19 años) declaran haber visto más casos durante el año 2016 (INJUV, 2017). Además nuestro país figura como el más afectado académicamente cuando hay violencia en el lugar de estudio (CEPAL, 2017).

En un país en el cual más del 60% de los jóvenes han sido intimidados o maltratados por compañeros (INJUV, 2017), se implementó una ley en el año 2011, la reconocida "Ley sobre Violencia Escolar". Esta ley promueve una buena convivencia escolar, en la cual apoderados, profesores, autoridades y alumnos deben colaborar con la prevención de cualquier tipo de acoso escolar. Se exige también que ante cualquier caso de bullying (o acoso escolar) se debe informar inmediatamente y ejercer un protocolo determinado por cada establecimiento. Adicionalmente se informa que: "Si las autoridades del establecimiento no adoptaren las medidas correctivas, pedagógicas o disciplinarias que su propio reglamento interno disponga, podrán ser sancionadas de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de este cuerpo legal". (Ley de Chile, 2011).

2.4 Suicidio adolescente

El bullying se ha convertido cada vez más en una preocupación de salud, especialmente cuando se trata de jóvenes. Se ha comprobado que el estrés psicológico que provoca el bullying lleva a ideaciones suicidas. (Alavi, Roberts, Sutton, Axas, Repetti, 2015).

A nivel mundial, el suicidio es la segunda causa de muerte dentro del rango etario. En Chile, esta causa representa el **60% del total de muertes en adolescentes.**

“En el grupo de adolescente entre 10 a 14 años, la tasa de suicidios aumentó de 1,0 por 100.000 el año 2000 a 1,9 por 100.000 el año 2009. Del mismo modo, en el grupo de 15 a 19 años, la tasa de suicidio aumentó de 8,6 a 11,4 por 100.000 en el mismo periodo” (DEIS, 2010)

Detrás de cada joven que se suicida hay entre 80 y 100 que lo están intentando y no se sabe cuántos están pensando en hacerlo. El acoso escolar, tanto físico como en redes sociales, multiplican por 11 veces las ideas suicidas en jóvenes entre 10 y 19 años, según un estudio realizado en USA en agosto 2018. (Fundación Katy Summer, 2018).

2.5 Programas anti-bullying

El colegio y la casa son los lugares en los cuales los escolares pasan la mayor parte de su tiempo, y en los cuales la demostración de apoyo y afecto son claves para el desarrollo saludable de todo niño o adolescente. Con la ley N° 20.536 mencionada anteriormente (Ley de Chile, 2011), se exige a todos los establecimientos educacionales apoyar y colaborar con un ambiente libre de agresiones físicas y psicológicas. Como cuenta Ana María Weirauch, profesora del colegio Rosa Elvira Matte de Prieto en la comuna de Lo Espejo, "(...) en el fondo qué pasa, si tú como colegio no tienes un buen sistema de prevención, o los profesores no están claros de cómo

tienen que actuar, después sales para atrás porque un papá te puede denunciar a la superintendencia, te hacen las investigaciones del caso y si tú no cumpliste con las exigencias, al colegio le llega una multa por negligencia (...)". Esto sucede cuando ya se detecta un caso de acoso escolar pero, ¿qué pasa cuando el profesor no es capaz de ver lo que está pasando?. Como se menciona anteriormente, el grupo que presencia el bullying no se atreve a acusar y al mismo tiempo la víctima es muchas veces pasiva, por lo que sufren solos y no se defienden ni toman medidas al respecto (Olweus, 1998).

Con respecto a lo anterior, se han creado alrededor del mundo diferentes programas anti-bullying como por ejemplo **KiVa school**, programa que llega a Chile para ser un apoyo con el manejo del bullying para los establecimientos educacionales. KiVa es un programa basado en estudios llevados a cabo en Finlandia, con el apoyo del gobierno finlandés para prevenir el bullying y abordar los casos de bullying de manera efectiva. "El Programa tiene como objetivo la prevención e intervención del bullying en los establecimientos educacionales, con un innovador énfasis en el comportamiento de los espectadores de este tipo de casos, para que ellos sean capaces de no fomentar y, al mismo tiempo, oponerse a este tipo de conductas apoyando y empatizando con la víctima" (kivasantillana.cl). Según María Daniela Valenzuela, psicóloga, docente en la Universidad de Los Andes y directora general del Programa KiVa en Chile, el



fuelle: www.volandoenv.cl

año 2017 se comienza la implementación del proyecto. Este es un programa que interviene en varios niveles. Esto quiere decir que no sólo se interviene a nivel de los estudiantes, sino que también al nivel de los docentes, el equipo directivo y a nivel de los apoderados. Además se tiene un enfoque preventivo a nivel universal, ya que se selecciona un grupo dentro de un colegio, se interviene y se les trata a todos de la misma forma. Asimismo, se utiliza un programa de prevención llamado “prevención indicada”, la cual se utiliza para cuando se detecta un caso o varios casos de bullying y se trata cada uno de ellos de manera específica.. KiVa se basa en la educación socio emocional e incluye una gran cantidad de material para profesores, estudiantes y apoderados, como los manuales del docente, juegos en línea, encuestas para personal y estudiantes de KiVa, pósteres, chalecos y la guía para apoderados. Este material es utilizado en las diferentes intervenciones y talleres, los cuales son 18 sesiones de 45 minutos cada una. KiVa está dividido por edades, y en la que se han comprobado los mejores resultados en cuanto a reducir la victimización, es la unidad 2 (cuarto a sexto básico). Se eligió esta edad también para probarla en Chile, ya que así se podrían comparar los resultados con otros países del mundo. Al ser este un programa internacional, se ha tenido que ir adaptando a cada país y cultura.

2.6 La comunicación en familia

La familia, al ser también personas con las cuales los niños pasan la mayor parte de su tiempo, no deja de ser influyente cuando se trata de acoso escolar. En este caso definiremos familia en un ámbito muy general como "(...) un conjunto de personas unidas por lazos de herencia genética, consanguinidad, afectos, cuidado, apoyo y vivencias compartidas que, bajo la custodia de unos padres, se constituye en el eje generatriz de la sociedad, cuyo rol trascendental supera la satisfacción de las necesidades básicas de sus integrantes, centrando su atención en la transmisión de una educación fundamentada en valores educativos y culturales" (Cano & Casado, 2015). Hoy en Chile se ha hecho cada vez más común la participación de los colegios para ayudar a los padres en su labor educativa, esto para generar una mayor unidad entre lo que se enseña y promueve en el colegio con lo que los niños viven y cómo se relacionan cuando llegan a su casa.

En este sentido se ha comprobado en variados estudios e investigaciones que la familia y su ambiente positivo, el cual se caracteriza por los lazos afectivos entre padres e hijos, el apoyo, la confianza y la comunicación familiar, favorece en gran manera al comportamiento y desarrollo de los hijos. En cambio, cuando en una familia no se encuentran estas características mencionadas, los niños y adolescentes presentan problemas en su conducta y forma de pensar (Estévez, 2005). Dentro de lo denominado como clima familiar negativo se han identi-

cado ciertas características que inciden en un comportamiento negativo en los niños y adolescentes, gracias al trabajo de Buelga y Lila (1999), Dekovic, (2004), Estévez, (2005), Kazdin (1995), Lambert y Cashwell (2003), Olweus (1999), entre otros.

- + *"Carencia de afecto, apoyo e inacción por parte de los padres.*
- + *Permisividad y tolerancia de la conducta agresiva del hijo.*
- + *Disciplina inconsistente, inefectiva y demasiado laxa o demasiado severa.*
- + *Estilo parental autoritario y uso excesivo del castigo.*
- + *Problemas de comunicación familiar.*
- + *Conflictos frecuentes entre cónyuges.*
- + *Utilización de la violencia en el hogar para resolver los conflictos familiares.*
- + *Problemas psicológicos y conductuales en los padres.*
- + *Rechazo parental y hostilidad hacia el hijo.*
- + *Falta de control o control inconsistente de la conducta de los hijos.*
- + *Interacciones agresivas entre los hermanos."(Estévez, 2005)*

Existen numerosos estudios los cuales comprueban una directa relación entre el desfavorable clima familiar negativo y los hijos que se presentan agresivos o son víctimas de acoso. Como por ejemplo, el estudio realizado por Hernández y Gutiérrez (2009) en el cual se concluye que: “Los escolares que viven en un entorno familiar donde prevalece la violencia verbal y física son más vulnerables a la intimidación escolar; asimismo, no pasar tiempo libre con los padres, no hablar todos los días con la madre y que los padres castiguen físicamente al escolar son factores de riesgo de que el escolar se convierta en víctima de intimidación escolar. Además, la calidez materna tiene un efecto protector contra las consecuencias negativas

de ser victimizado” (Hernández y Gutiérrez, 2009).

Desde el inicio de los estudios de acoso escolar, se ha determinado **la comunicación familiar como uno de los principales factores que inciden en este fenómeno**. Numerosos estudios, como el de Loeber, Drinkwater, Yin, Anderson, Schmidt y Craford publicado el año 2000, revelan una gran incidencia de una comunicación abierta entre padres e hijos para la prevención del bullying. La comunicación familiar, además, es reconocida como un factor protector sobre el ajuste personal y social del niño o adolescente. (Wang, Lanotti y Nasel, 2009). No está de más decir que este tipo de comunicación no tiene

una función puramente informativa, sino que también promueve los lazos afectivos y la vinculación emocional, lo cual va de la mano con lo mencionado anteriormente sobre el clima familiar y su función (Yubero, Larrañaga y Navarro, 2014).



2.7 Informar a través del diseño

Hoy, gran parte de nuestra sociedad se apoya en las tecnologías y en los sistemas de información, ya sea de manera directa o indirecta para trabajar y optimizar de manera “más inteligente”. Los sistemas proporcionan información tanto de problemas como de oportunidades. En todo momento y alrededor de todo el mundo se envían millones de mensajes, imágenes e información. Pero las herramientas y la tecnología por sí mismo no generan ninguna mejora. Es acá donde entra el diseño de información.

Para este proyecto, el diseño de información será primordial en cuanto a los tests y prototipo final. Existe una gran cantidad de información sobre el tema central del proyecto, por lo cual un paso muy importante, y el cual tomará mucho tiempo, será el de recopilar la información de fuentes confiables, verificarlas con un experto e implementarlas con el lenguaje adecuado dependiendo del usuario.

Debido a que el diseño de información tiene como propósito principal el lograr informar a su usuario objetivo, se testeará constantemente y se verificará su eficiencia.





3.

Levantamiento de información

3.1 Trabajo interdisciplinario



*María Luisa Brunet W.
Psicóloga Infanto - Juvenil
Universidad de los Andes.*

Se considera el carácter delicado de esta investigación y proyecto de diseño, por lo que se decide trabajar en conjunto con una psicóloga. Se contacta a María Luisa Brunet, quien tiene una vasta experiencia con situaciones de bullying, habiendo atendido a niños y adolescentes y que además ha realizado seminarios del tema para padres en sectores de alto riesgo social.

3.2 Objetivos y cronología del trabajo de campo

El trabajo de campo se realiza con el objetivo de identificar la situación real en Chile con respecto al fenómeno del bullying y así enfocar el proyecto a un problema y usuario específico. Esto llevó a un estudio de los componentes de este fenómeno, análisis de programas existentes, entrevistas y encuestas con posibles usuarios y entrevistas a expertos.

Se llama a consideración el hecho de no presentar fotografías ni nombres de los entrevistados, debido a la delicadeza de muchos testimonios y también debido a que todos involucran a menores de edad. Se hicieron más de 15 entrevistas presenciales y por teléfono y se obtuvieron más de 18 testimonios anónimos.



01

Encuesta a adolescentes de 11 -18 años

Se realizó una encuesta online a 28 adolescentes de edades 11 a 18 con el fin de recopilar información real con respecto a la información manejada sobre el bullying, las situaciones que se presentan, las razones de éstas y acciones al respecto.



02

Encuesta a padres de adolescentes de 11 -18 años

Se realizó una encuesta online a 53 padres y madres de adolescentes de 11 a 18 años para evaluar el conocimiento sobre el tema, el manejo ante situaciones, interés en saber y aprender más y comunicación familiar. Además se dió un espacio para contar experiencias.



03

Recopilación de testimonios anónimos de casos de bullying actuales o pasados

Se envió una encuesta online para recopilar testimonios sobre bullying y así identificar los problemas, relación con los apoderados, manejo por parte de éstos/ instituciones y personas cercanas.



04

Entrevistas de experiencias de bullying a padres

Se entrevistó a 2 madres y 1 padre sobre experiencias de bullying con sus hijos adolescentes, con el fin de identificar más claramente el comportamiento de los padres, los sentimientos en el proceso, los problemas y las necesidades.



05

Entrevista a directora de Kiva School en Chile (programa anti bullying finlandés) y profesora del mismo programa.

Entrevista a Daniela Valenzuela y Natalia Ríos , para conocer sobre las buenas prácticas, necesidades y nivel de involucramiento de los padres en el sistema.



06

Entrevista a profesoras con experiencia en manejo de situaciones de bullying.

Se entrevista a Ana María Weihrauch y Verónica Rohers, profesoras de básica, para tener en cuenta la perspectiva del establecimiento educacional sobre las situaciones de bullying.



07

Análisis Fundación Katy Summer y Fundación Tecnología Responsable.

Contacto con Fundación Katy Summer y Fundación Tecnología Responsable, ambas enfocadas en el involucramiento de los padres para la prevención y manejo del bullying y cyberbullying. Se analizan las metodologías y charlas realizadas por ambas fundaciones y se detecta comportamiento y necesidades por parte de los padres que asisten a dichas charlas.



08

Entrevista Doctor Christian Berger

Presentación de problemáticas y situaciones analizadas al especialista en Bullying, Christian Berger, quien procede a dar feedback sobre comunicación apoderados - adolescentes y formas efectivas para enfrentar y prevenir situaciones de acosos escolar.

3.3 Adolescentes y padres

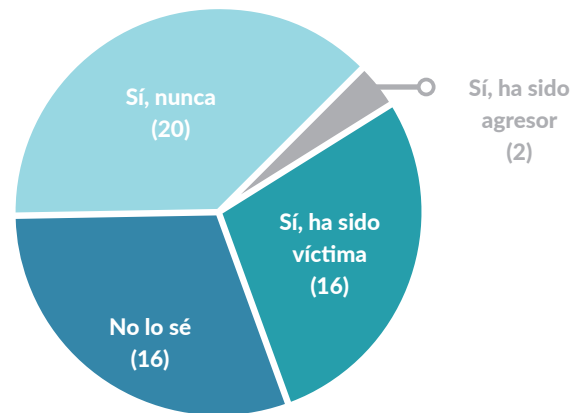
Encuestas y entrevistas

Por parte de 53 padres y madres de niños entre 11 y 18 años pertenecientes a las comunas de La Reina, Las Condes, Vitacura, Lo Barnechea, Colina.

Afirmó que **SÍ le gustaría tener más información sobre el bullying, cómo detectarlo y cómo reaccionar ante un caso:**

86,8 %

¿Sabes si su hijo/a ha estado involucrado en un caso de bullying?



Declaró que **SÍ iría a hablar con la víctima/agresor en el caso de que su hijo estuviera involucrado en una situación de bullying:**

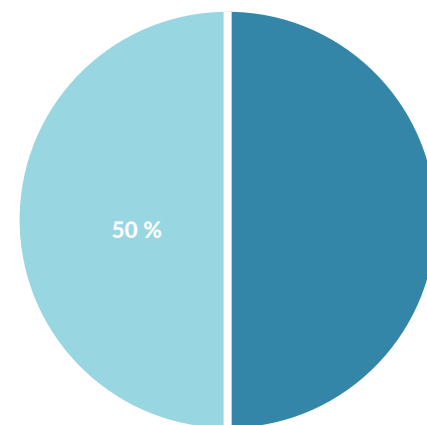
50,9 %

Encuestas y entrevistas

Por parte de 28 adolescentes entre 11 y 18 años pertenecientes a las comunas de Ñuñoa, Vitacura, Las Condes, Lo Barnechea y Providencia.

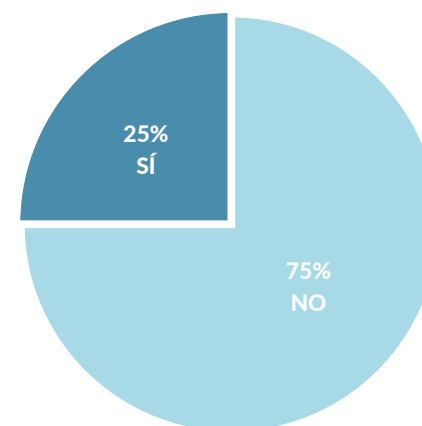
NO les contarían a sus papás si han sufrido o sufrieran bullying alguna vez:

20 %



No habla nunca o pocas veces con sus papás sobre problemas con compañeros y amigos:

¿Haz presenciado bullying de cualquier tipo entre tus pares?



Testimonios anónimos

“El colegio informa poco, Creo que los niños se lo comen solos.”

“Cuando supimos lo que a la Antonia le estaba pasando, no sabíamos qué hacer (...) Ella se demoró mucho en contarnos (...) A nosotros nadie nos había dicho qué se hacía en estos casos (...)”

“Hay casos en que los papás de los agresores le quitan importancia y no ven la gravedad del asunto. También hay muchos de estos niños agresores a los que no se les pone límites(...)”

“Mi hija ha sido testigo de casos de bullying en el colegio, en la reunión de mamás plantié el tema y le bajaron el perfil diciendo que eran temas propios de la edad, no se hicieron cargo,”

“Yo no hablaba mucho. Era un relación afectiva en cosas como decirme que me quieren y me preguntaban cómo estaba, pero nunca me senti con la suficiente confianza. (...) me hacía pensar que me iban a juzgar si les contaba.”

“Sí le conté a mis papás el semestre que empezó, ellos siempre me dijeron “no les hagas caso”. También le dije a mi profe jefe, y me dijo “no les hagas caso” Todo eso en tercero básico.”

“La relación era buena pero incómoda, no sabían qué hacer y se paralizaron”

“Nunca le dije a mis padres, creo que me daba vergüenza de contarles, además miedo que me molestaran mas si hacían algo”.

“Quizás podría haber sido más abierta a hablarlo pero es difícil. Uno simplemente quiere ser invisible. Cuando te reducen tanto en autoestima no esperas que te respeten sino que simplemente no te noten. Empiezas a creer que hay algo malo contigo y te adjudicas la culpa. Quizás en el colegio me podrían haber apoyado más porque los profesores lo sabían y no hacían mucho”.

The image shows two screenshots of a survey application. The top screenshot is titled "Encuesta sobre el bullying para padres" and is page 53 of a questionnaire. It includes a header with "PREGUNTAS" and "RESPUESTAS 53". The main text reads: "Encuesta para proyecto de título de Diseño de la Universidad Católica. Se agradece honestidad y la mayor información posible. Es completamente anónimo y con fines 100% académicos. ¡Muchas gracias!". The first question is "¿Qué edad tiene tu hijo(s)?" with a "Texto de respuesta corta" field. The second question is "¿En qué comuna se encuentra el colegio de tu hijo?" with radio button options: Ñuñoa, Vitacura, Providencia, Lo Barnechea, Fuera De Santiago, Las Condes, and La Reina. The bottom screenshot is titled "Testimonio sobre bullying" and is page 16. It includes a header with "PREGUNTAS" and "RESPUESTAS 16". The main text reads: "Si no te importa que te pregunte más, podrías contactarme a mi celular +56995837022. Siempre sería anónimo :)". The first question is "A qué edad te hicieron o hiciste bullying? cuánto duraron los episodios?" with a "Texto de respuesta larga" field. The second question is "Cuéntame sobre cómo eran estos episodios." with a "Texto de respuesta larga" field. The third question is "Alguna vez le contaste a tus papás? ellos supieron por alguna otra fuente? qué hicieron?" with a "Texto de respuesta larga" field. The fourth question is "Te acuerdas cómo era la relación con tus papás en ese entonces?" with a "Texto de respuesta larga" field. Both screenshots have a sidebar on the right with icons for home, search, and other navigation functions.

3.4 Expertos



María Daniela Valenzuela S.
*Magíster en Psicología, mención
Psicología de la Salud, Pontificia
Universidad Católica de Chile.
Psicóloga, Universidad de los Andes.
Licenciada en Psicología,
Universidad de los Andes*

“Los niños al tiro captan las cosas, y saben lo que están haciendo (...). **Son los adultos los que dicen, no, no hay bullying en este colegio** y tu vas donde los niños y te dicen sí hay gente que sufre bullying.

“Si haces un seguimiento, los niños se dan cuenta y disminuye el bullying. Si no se hace un seguimiento se los olvida”.



Christian Berger S.
*Doctor Psicología Educativa,
University Of Illinois, EE.UU.
Magíster Psicología Clínica Infante
Juvenil, Universidad de Chile.
Psicólogo, P. Universidad Católica
de Chile. Licenciado, P. Universidad
Católica de Chile.*

“Es contraproducente de repente cuando los papás intentan meterse mucho en la vida de su hijo adolescente. Es por esto que hay que buscar técnicas y formas indirectas de conversar estos temas (...)”

“**Hay que recordarles a los papás que la mejor forma de ayudar a sus hijos y que estos confíen en sus papás, es estar ahí para ellos** (...) cuando hay situaciones difíciles lo primero que deben hacer es apoyarlos, decirles “cómo te puedo ayudar” y no pasar por encima de ellos haciendo lo que creemos que va a solucionar el problema más rápido.”



Emanuel Pacheco y Leli Zamorano

Emanuel es Ingeniero Comercial de la Universidad Católica y Leli abogada de la Universidad del Desarrollo y administradora de empresas.

Fundadores de Fundación Summer, en honor a Katy Winter.

A pesar de que Leli y Emanuel no son ni psicólogos, ni psiquiatras expertos en Bullying, luego de la muerte de su hija Katy, desde el 2018 se dedican a la prevención y sensibilización a través de su Fundación.

“Nosotros hacemos las charlas desde la humildad, ya que antes de que nos pasara lo de Katy, no sabíamos nada (...)” Emanuel y Leli se introdujeron de lleno en el tema del bullying y cyberbullying, hablaron con todos los expertos y fundaciones que existían en Chile, y **se dieron cuenta lo ignorante que es la sociedad chilena y la urgencia de crear conciencia sobre el tema.** “Si nosotros no lo hacíamos, ¿quiénes?”

Emanuel cuenta que el foco de su fundación es involucrar a los padres, ya que la mayoría no tiene idea lo que hacen sus hijos, ni en el colegio ni dentro de las redes sociales. No saben lo que ven, los artistas que escuchan, las series de Netflix a las que están expuestos. Existen varias fundaciones hoy que se enfocan en la prevención para los más pequeños, pero creen que esa es la parte más “fácil”, aunque necesaria. Me invitan a meterme en la parte más difícil, de la que nadie quiere hablar. “Nosotros tenemos un chat con gente de todas las fundaciones que hay, y a veces nos han llegado mensajes de ayuda, casos de papás desesperados porque no saben qué hacer con su hijo, y cuando les escribimos para preguntarnos qué se hace, qué podemos hacer, nadie dice nada (...)”

3.5 Interacciones críticas principales y reflexión personal

1. Los padres y apoderados tienen algún grado de conocimiento acerca del bullying y sus características, pero una gran cantidad de ellos **no tiene conciencia sobre lo común que es el fenómeno y que sucede todos los días** en la mayoría, si no en todos, los establecimientos educacionales.

2. La mayoría de los adolescentes que se ven victimizados en su lugar de estudio, prefirieron no contar lo que les pasa. Es por esto que **es necesario que los padres se muestren disponibles, abiertos y que expresen claramente su disposición y apoyo.**

3. Es necesario **hacerle saber a los padres su gran influencia** y el importante factor protector que ellos representan, ya que muchas veces le atribuyen toda la responsabilidad a los colegios y comunidad escolar.

Muchos padres viven desinformados y “con los ojos cerrados” con respecto a lo que pasa en el colegio de sus hijos. Creen o quieren creer que sus hijos no forman parte de ningún bullying y si es que lo hay ellos no se involucran. Pero ¿qué pasará con estos padres si su hijo se encuentra en un caso grave?



fuelle: www.gethope.net





4.

Caso de estudio

4.1 Fundación Katy Summer

La fundación nace en memoria y honor a Katy, quien fue víctima de un cruel acoso cibernético por parte de sus pares, miembros de una comunidad escolar, y que termina en su suicidio el día 22 de mayo de 2018, en un lugar público y lejano a su hogar en Santiago de Chile. Sus padres, al darse cuenta de la grave, silenciosa y muy cercana realidad que inesperadamente y sin piedad los miraba de frente, comenzaron a investigar y constataron lo muy afectada que se encuentra nuestra sociedad, especialmente Chile, con la cuarta tasa más alta de suicidio en los países de la OCDE.

El propósito y objetivo de esta fundación es prevenir el suicidio adolescente asociado a situaciones de acoso escolar físico, verbal, escrito, psicológico y/o en redes sociales, a los que jóvenes y niños están siendo expuestos.

Proponen un proyecto para disminuir el acoso escolar que se divide en tres etapas:

1. **Sensibilización**
2. **Alfabetización.**
3. **Implementación de Metodología**

Primero el problema debía hacerse visible, se deben ver las consecuencias y asumir la responsabilidad, para esto, se enfocaron en ser canales de sensibilización por medio de charlas en colegios, institutos de educación superi-

or, municipalidades, universidades, medios de comunicación, TV, radio y prensa.

El siguiente paso es la alfabetización, para lo cual se pide constituir comisiones mixtas dentro de las instituciones. Luego se visualizan, se muestran y se declaran las problemáticas de la comunidad, dando a conocer una visión y planteando estrategias de solución.

El tercer paso es concretar el trabajo realizado con comisiones mixtas, implementando metodologías y programas para motivar a las comunidades.

(www.fundacionsummer.com).



Imagen de la autora

4.2 La charla como servicio

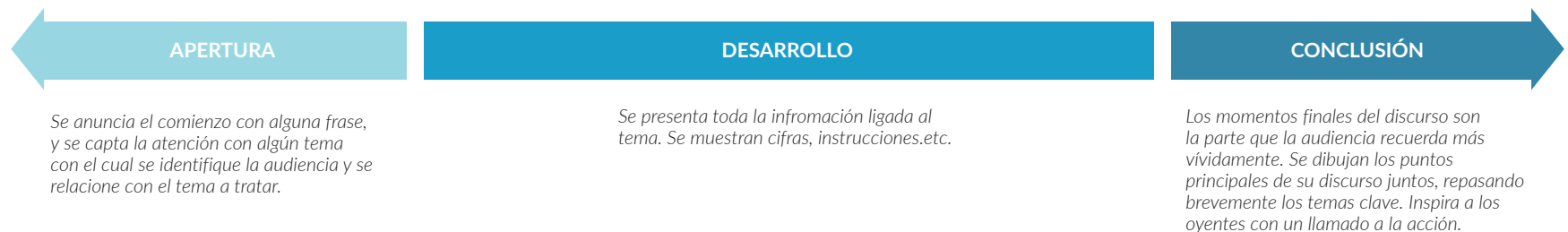
Una charla motivacional inspira a una audiencia para hacer un cambio. El comunicador, al estar muy apasionado por el tema que expone, será capaz de transmitir esa energía a su audiencia. La charla debe estar planeada con anterioridad y debe ser modificada dependiendo de la audiencia a la que se dirigirá con el objetivo de que esta genere el mayor impacto posible.

El objetivo de la charla debe ser claro y explícito para lograr que la gente se motive a hacer un cambio. El nivel de explicación requerido puede variar según el tema del discurso. Se debe proporcionar la suficiente información para que los miembros de la audiencia tengan una comprensión completa de lo que se espera de ellos y cómo pueden comenzar.

Historia personal

Al incluir una historia personal en el discurso, se permitirá que los miembros de la audiencia puedan sentirse relacionados y entendidos por el o los comunicadores. Escuchar la historia ayuda a inspirar a los oyentes y les permitirá sentirse capaces de hacer un cambio. Cuando se comparte la propia historia, se agrega un toque personal que permite a los oyentes entender realmente el impacto que puede tener el cambio en su vida.

(<https://www.definicionabc.com/comunicacion/charla.php>)



pre servicio

servicio



Dos meses antes de la charla

Se ha enterado de casos de bullying, cyberbullying y suicidios en ambiente escolar. El colegio de su hijo le ha hecho llegar información sobre esto, pero le quedan dudas. Siente responsabilidad pero no sabe cómo abordar el tema en la casa.

Dos semanas antes de la charla

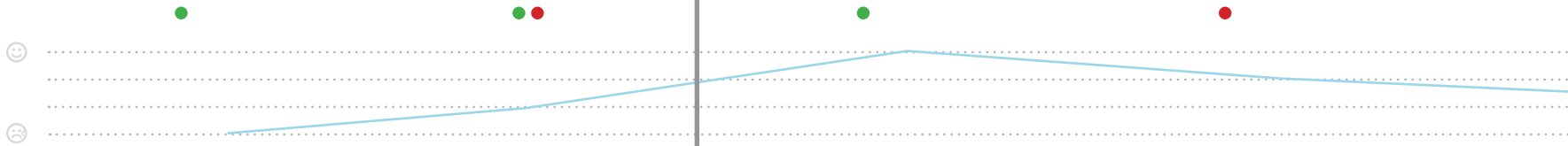
Recibe la invitación a la charla por parte del colegio o institución de la que forma parte. Acepta la invitación o se accede a ir debido a la iniciativa de uno de los apoderados.

0 min

Llega a la charla sin saber qué esperar. Ha escuchado de la fundación pero no tiene muchas expectativas.

15 min

Se empieza a impresionar por los datos entregados, el interés y la atención aumentan. Se quiere acordar de los datos y detalles, como para emergencias y contactos.

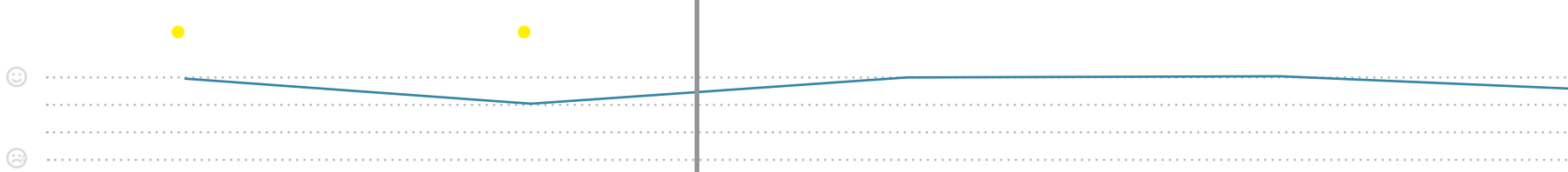


La fundación ha sido contactada para realizar una charla ante una comunidad. Tiene una presentación preparada.

La institución (Colegio, universidad, empresa) les da a conocer la audiencia, si hay niños y de qué edad dependerá de cómo sea la charla.

Comienza situando al público, con anécdotas, humor e historias. Introduce brevemente historia personal.

Prosigue con su historia personal, se emociona e intenta transmitir el mensaje. Entrega información, datos y consejos.

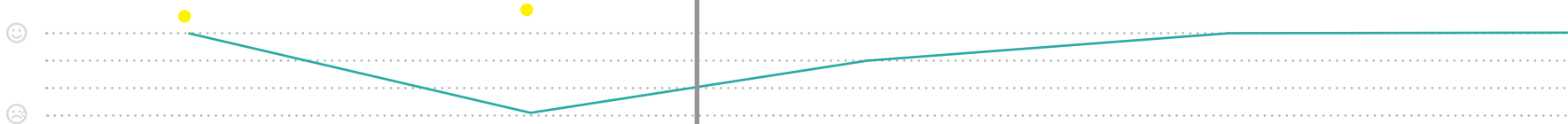


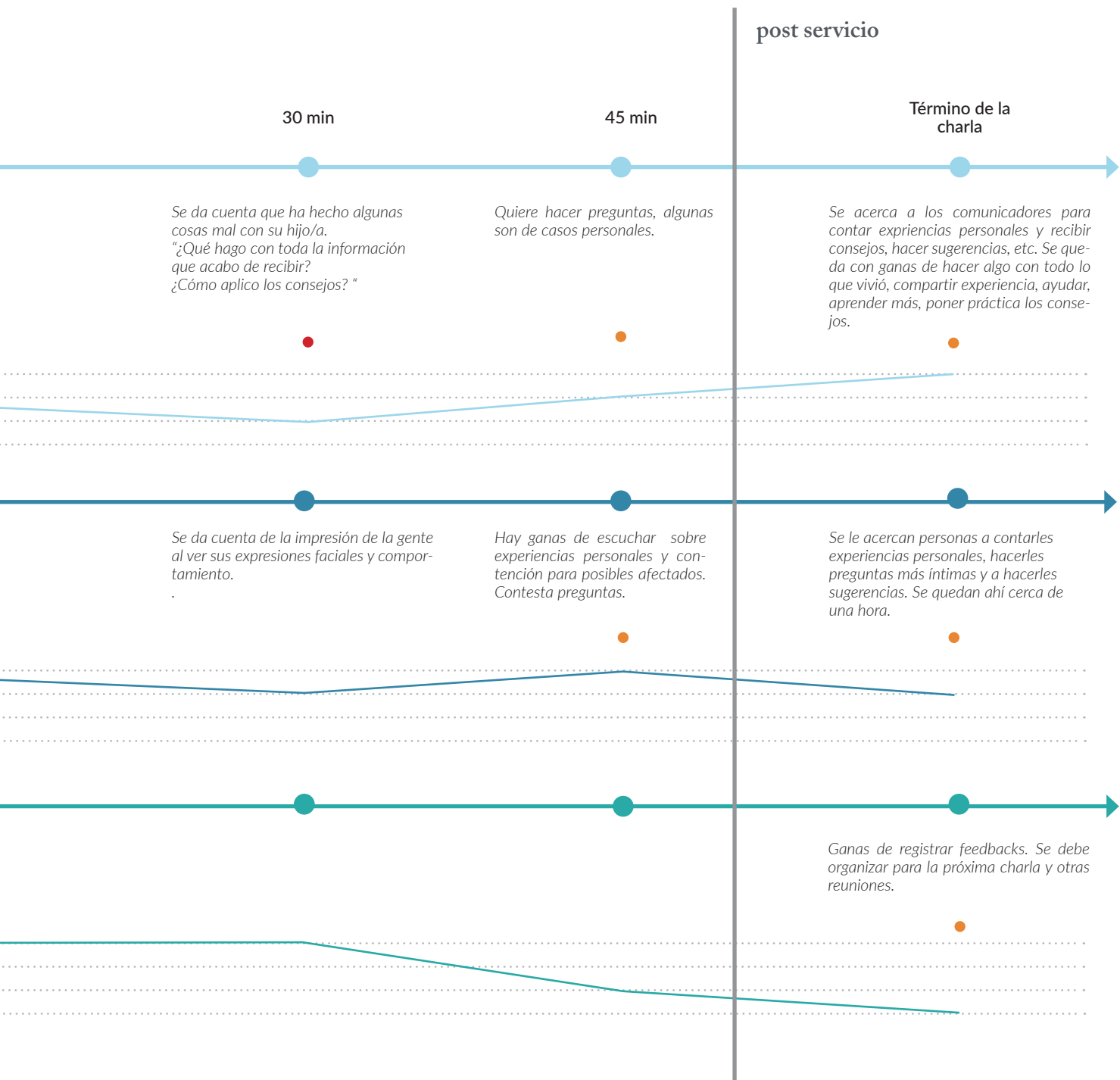
Se toma en cuenta que los expositores son los mismos integrantes de la fundación, pero se consideran entidades distintas.



Recibe una solicitud para hacer la charla para los padres de un colegio o institución. El contacto se genera por redes sociales, boca a boca, etc.

Debe organizar las fechas, calcular ingresos y gastos.





Los apoderados deberían poder llevarse un material análogo para recordarse lo esencial. Tener un material análogo en el minuto de la charla para recordar lo que más les importa, llevarse algo de recordatorio.

El tema del bullying debería ser algo del cual todos los apoderados están enterados y de cómo buscar más información y pedir ayuda.

Se requiere un método de comunicación entre fundaciones y colegios o instituciones en el cual se facilite la organización y la divulgación de estas charlas. Potenciar el "boca a boca" y control sobre fechas disponibles para las instituciones.

Generación de contacto con fundaciones y entre padres, forma de compartir experiencias, consejos y feedbacks de las charlas.

4.4 Conclusiones

A partir del estudio de la Fundación Katy Summer se obtienen nuevas conclusiones en un contexto más enfocado. Se considera que la Fundación y su método ha tenido éxito como primera etapa de sensibilización. Además Leli y Emanuel están trabajando junto a otras organizaciones, entre ellas el Ministerio de Salud y el de Educación y la PDI.

Se llega a la conclusión que la información entregada en las charlas debe estar disponible para todos los padres de una manera eficiente y accesible, sin necesitar ir a una charla para estar sensibilizados e informados.

Asimismo, la dinámica de la charla en la cual se comparten experiencias, se considera importante e influyente. El usuario necesita apoyo y alguien que lo escuche y lo aconseje.

4.4 Tendencia en Chile



Imágenes de la autora

Mes de la convivencia escolar y su cierre: Contigo Fest.

“La Secretaría Ministerial de la Región Metropolitana invita a todos los establecimientos educacionales a participar de la planificación y celebración del Mes de la Convivencia Escolar (desde el 1 de abril al 02 de mayo definido en el calendario escolar), cuyo objetivo es relevar la importancia de convivir sanamente en los entornos educativos, y promover valores como la solidaridad, la empatía, el respeto, la aceptación, la inclusión y el compañerismo, entre otros. Generando así ambientes adecuados y seguros para el aprendizaje de niños, niñas, jóvenes y adultos de las comunidades educativas de los establecimientos de la Región” (Secretaría Ministerio de Educación, 2019)





5.

Formulación del proyecto

5.1 Oportunidad de diseño

Necesidades

1. Los padres de adolescentes hoy en día en Chile, **no se encuentran involucrados** en los programas anti bullying existentes, los cuales se enfocan en prevenir el bullying dentro del ambiente escolar.
2. En consecuencia se ha observado que **los apoderados están desinformados sobre cómo prevenir, detectar y enfrentar un caso de bullying**. Esto contradice los estudios más reconocidos sobre el tema, en los que se destaca la importancia del involucramiento de la familia y el efecto que tiene ésta en el comportamiento del niño o adolescente.
3. A través del levantamiento de información y trabajo en terreno se detecta la **necesidad de los padres de compartir experiencias y obtener consejos y orientación para casos personales**.

Oportunidades

1. Diseñar un sistema en el cual los padres sean informados, logren detectar comportamientos riesgosos en sus hijos y sean capaces de enfrentar casos de bullying de la manera correcta.
 2. Crear una comunidad en la cual se compartan experiencias y testimonios, generando así apoyo y orientación entre padres.
 3. Facilitar la comunicación entre apoderados, sus respectivos establecimientos educacionales y los municipios.
 4. Crear contacto entre las fundaciones y entre las fundaciones e instituciones interesadas en contratar el servicio de éstas, de esta forma las fundaciones también podrán orientar a la comunidad de forma eficiente.
-

5.2 Análisis de antecedentes

Antecedentes Nacionales



Volando en V

Volando en V es un programa para incentivar la convivencia escolar positiva en los establecimientos educacionales de nuestro país. El programa consta en intervenciones que son lideradas por un grupo seleccionado de los alumnos mayores del colegio, quienes son capacitados para guiar el compañerismo y la sana convivencia en sus colegios.

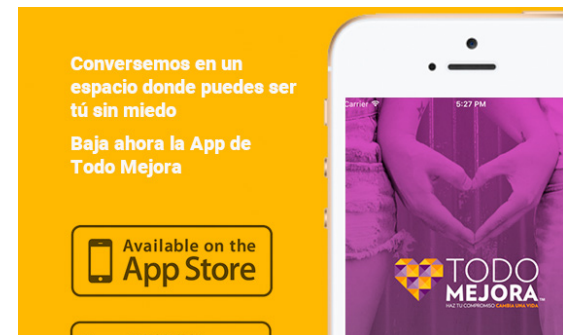
Prevención del bullying a través del ejemplo y la influencia de personas mayores o personas que son ejemplo.



Brave Up!

Aplicación lanzada en Chile el 2017 la cual permite que los alumnos puedan denunciar casos de bullying en tiempo real de manera anónima.

Acceso a rápida y fácil denuncia. Comunicación entre actores claves en situación de bullying.

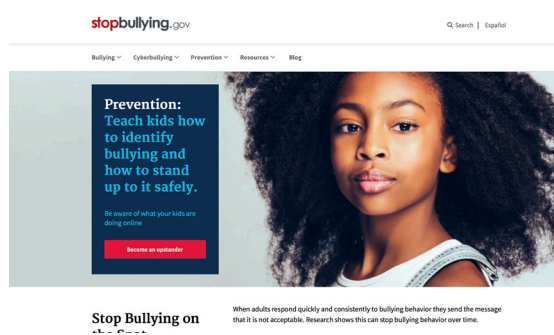


Todo Mejora

La Fundación Todo Mejora (Chile) está enfocada a remover el bienestar de niños, niñas y adolescentes que sufren bullying y comportamiento suicida, debido a discriminación basada en orientación sexual, identidad y expresión de género. La app provee apoyo y contención a través de servicios de mensajería con voluntarios.

Acompañamiento en tiempo real. Espacio para abrirse y expresarse. Ayuda profesional.

Antecedentes internacionales



stopbullying.gov

Página web del gobierno federal manejada por el departamento de Salud y Servicios Humanos de EEUU. StopBullying.gov provee información de varias agencias gubernamentales sobre qué es el bullying, qué es el cyberbullying, quién está en riesgo y sobre cómo prevenir y responder ante el bullying.

Información focalizada y bien dirigida. Gráfica simple y legible sin muchas distracciones.



Si no hacés nada, sos parte!

Campaña en Argentina contra el bullying. Fue creada por el Consejo Publicitario, la es una asociación civil privada que trabaja para dar a conocer causas sociales. Lo hacen a través del desarrollo de campañas de concientización que promuevan cambios de conducta positivos en la sociedad.

Involucración y llamado de atención a los adultos. Información focalizada y fácil para identificarse.



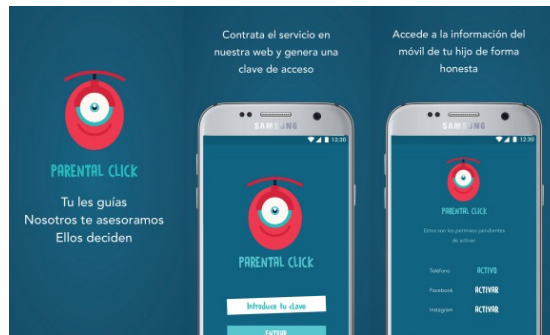
KiVa School

KiVa es un programa anti-bullying basado en estudios que han sido desarrollados en la Universidad de Turku, en Finlandia. La efectividad de KiVa se ha demostrado en un ensayo extensivo controlado aleatorio. Hoy en Chile, KiVa está en su etapa de prueba gestionada por la editorial Santillana.

Intención de involucrar a toda la comunidad, incluyendo apoderados.

5.3 Análisis de referentes

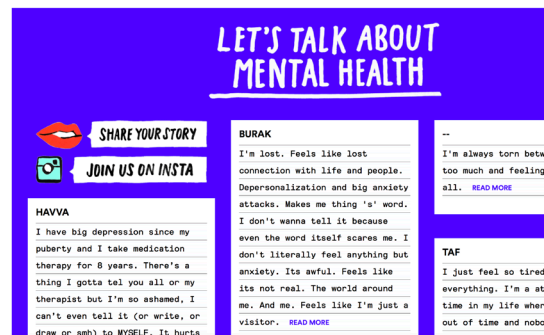
Referentes Conceptuales



Parental Click

Aplicación creada en España que permite a los padres, de forma honesta, obtener información sobre la actividad online de sus hijos. El objetivo principal de la aplicación es permitir a los padres llevar a cabo un control consentido de sus hijos en el día a día y prevenir de forma eficaz y legal los casos de acoso sexual, cibernético y bullying.

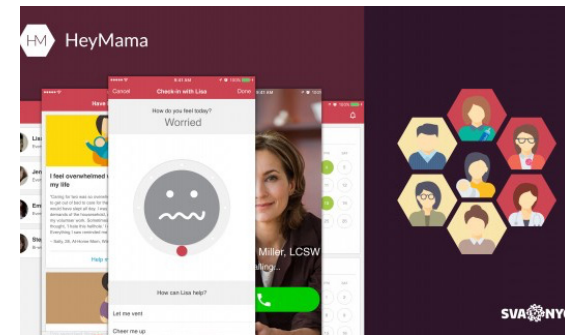
Inclusión de los padres a través de la tecnología.



Let's talk about mental health

Aplicación creada en España que permite a los padres, de forma honesta, obtener información sobre la actividad online de sus hijos. El objetivo principal de la aplicación es permitir a los padres llevar a cabo un control consentido de sus hijos en el día a día y prevenir de forma eficaz y legal los casos de acoso sexual, cibernético y bullying.

Se publican experiencias, sentimientos y testimonios. Se genera empatía y se forma comunidad.

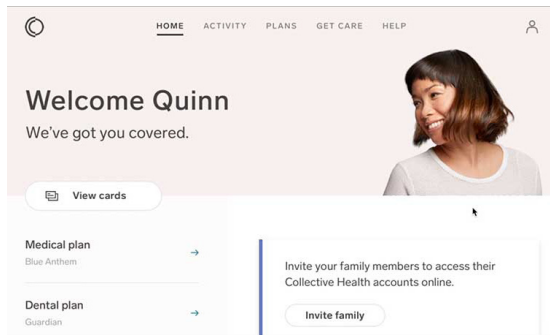


Hey Mama

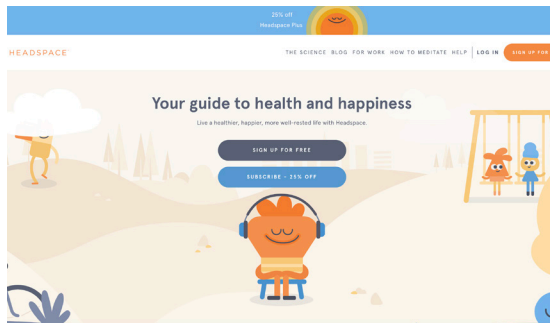
Aplicación diseñada en EEUU, nominada a las Interaction Awards el 2018. La aplicación responde a la necesidad de madres que sufren depresión post parto y que no saben cómo pedir ayuda. Se vincula a cada madre con sus más cercanos para que comunique su estado, se proporciona información y se crea una comunidad.

Facilita la comunicación entre agentes importantes a la hora de pedir ayuda. Se genera comunidad al ver que otras personas pasan por lo mismo.

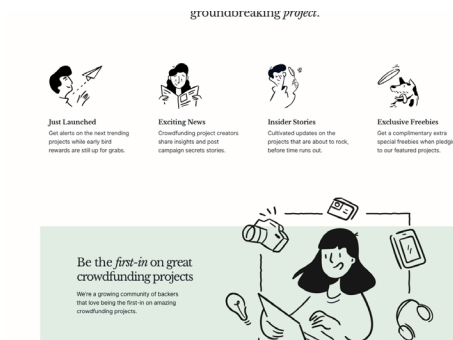
Referentes Gráficos



Collective Health Member Experience



Headspace



Backer News - Mário Rodriguez

Se seleccionan referentes gráficos de colores claros, información clara y enfocada, que no generan preocupación.

Collective Health: Página y sistema de salud para elegir plan de seguros, Es informativo pero no genera preocupación, su imagen debe aportar a su objetivo: ayudar.

Baker News: Al ser un tema serio, debe tener algún aspecto llamativo, sin dejar de parecer infantil.

Headspace: presenta una plataforma de mindfulness de una forma diferente, llamativa que llama a la salud y felicidad.

5.4 Formulación

Qué

Plataforma digital, interactiva, atractiva y amigable la cual a través del diseño de información, disponibiliza herramientas que permiten a los padres de adolescentes entre 11 y 18 años reconocer y gestionar casos de bullying articulándose con el colegio y el municipio.

Por qué

Porque en la actualidad los programas antibullying existentes en Chile disponen de escasos recursos que orienten a los padres de adolescentes entre 11 y 18 años, sobre el manejo activo de casos de bullying

Para qué

Para que a través de una comunidad de padres informados, se disminuya la violencia en el ambiente escolar y mejore la calidad de vida de los adolescentes al interior de las escuelas.

Objetivo General

Disminuir situaciones de bullying y ciberbullying en el ambiente escolar a través de una plataforma digital, interactiva, atractiva y amigable que permite a los padres de adolescentes entre 11 y 18 años reconocer y gestionar casos de bullying articulando una comunidad con el colegio y el municipio .

Objetivos específicos

- 1** Alertar a los padres de manera clara y atractiva sobre el bullying y sus características.
I.O.V: Entrevista a padres luego de presentar la sección de contenidos
- 2** Orientar a los padres para tomar acciones de prevención y manejo en caso de una situación de bullying.
I.O.V: Evaluar la comprensión de los padres sobre las acciones de prevención y manejo del bullying.
- 3** Facilitar la comunicación de experiencias y consejos entre padres de adolescentes pertenecientes a una comunidad, que han tenido o están pasando por una situación de bullying.
I.O.V: Cantidad de padres que compartirían su experiencia
- 4** Unificar a una comunidad compuesta por municipios, colegios y apoderados que se preocupa por el bullying.
I.O.V: Cantidad de municipios, colegios y apoderados interesados en prevenir y manejar el bullying.

5.5 Usuarios y contexto

Se propone que la llegada al usuario final sea a través del colegio al que atiendan sus hijos (ver estructura resultado final). Esto podría suceder a través del uso de la plataforma por un colegio particular o la implementación de un sistema desde un municipio. A continuación, en el usuario indirecto, se especificarán los puntos de contacto.

Usuario directo



Padre/madre entre 40 - 55 años

Educación básica y media ó básica, media y universitaria.

Con hijos o hijo adolescente entre 11 y 18 años que asiste a un establecimiento educacional de manera regular.

Nivel socioeconómico medio, medio alto y alto.

Colegios municipales, subvencionados o particulares.

1. Padres que tienen un **hijo que sufre de bullying.**

Estos padres ya llevan un tiempo intentando solucionar el problema, pero sin obtener resultados.

2. Padres que tienen un **hijo que hace bullying.**

Estos padres han escuchado sobre las situaciones de bullying pero no saben que su hijo es victimario.

3. Padres preocupados que han sabido de muchos casos de bullying en el entorno de sus hijos. Creen que sus hijos no son víctimas ni victimarios pero **les interesa prevenir** esto y que sus hijos no sean cómplices.

4. Padres que saben que existe el bullying pero no tienen idea de lo común que es, **creen que nunca les va a pasar** ni a ellos ni a sus hijos.

Usuario indirecto



Jaime Bellolio
Diputado por el Distrito N° 30

Un diputado puede llevar al proyecto a implementarse en grandes niveles. Los diputados Jaime Bellolio y Francisco Undurraga ya demostraron su interés por el proyecto al momento de ser contactados. Se reunirá con ellos y sus respectivos jefes de gabinetes para presentar el proyecto de manera formal.



Cristián Balmaceda
Alcalde de la Comuna de Pirque

Así como el alcalde de Pirque, hay más alcaldes interesados en el proyecto con los cuales ya se han tenido conversaciones y citas a reuniones para la implementación. Se reunirá con el alcalde para presentar el proyecto de manera formal.



Gabriela Toro
Rectora Colegio Mayor de Peñalolén

Un rector o rectora de un colegio particular puede ser el punto de contacto para la implementación del proyecto, junto con el centro de padres.





6.

Proceso de diseño

01

Recolección de información



Las fuentes utilizadas fueron stopbullying.gov, la guía para padres de KiVa School y www.sinohacesnadasosparte.com.ar

En esta etapa se procedió a decidir los temas principales, definiendo las fuentes verificadas y analizando los antecedentes e información disponible confiable.

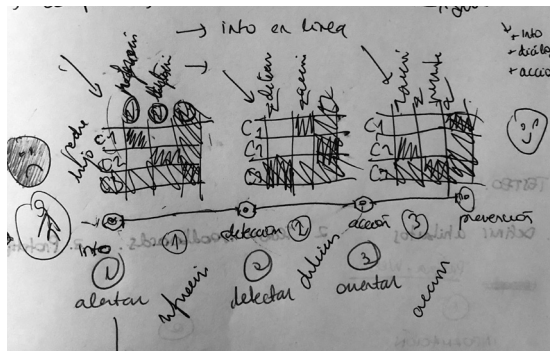
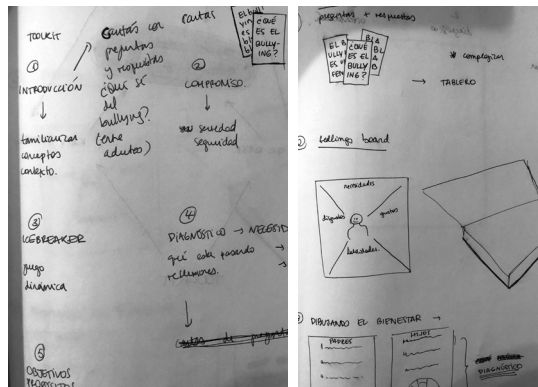


Para la selección y redacción de la información a utilizar se trabajó en conjunto con la psicóloga María Luisa Brunet.

El resultado final corresponde a una selección de una vasta cantidad de fuentes, referentes y trabajo interdisciplinario. Se clasifica la información y se adapta para enfocarla a los padres.

Debido a que la función de la plataforma NO es asustar a los padres, sino que alertarlos, también se adapta la información para que esto no suceda, ya que si los padres se asustan podría generarse un efecto contraproducente (ver entrevista C.Berger).

Brainstorming de propuestas



Se conceptualizaron las necesidades, requerimientos y objetivos y se decidió que en el siguiente testeo se evaluaría el diseño de una página web.

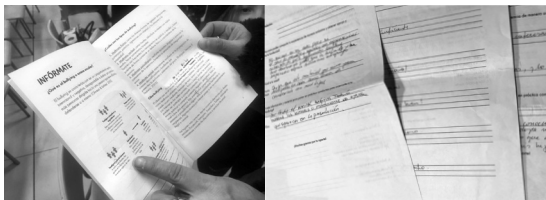
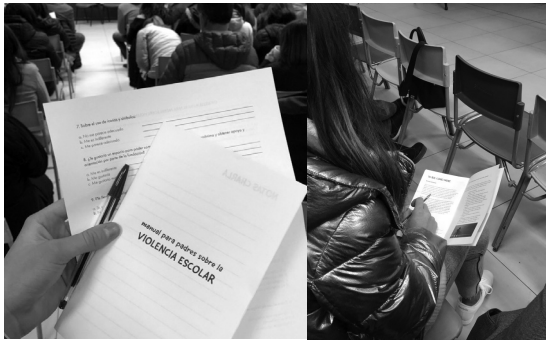
1. Toolkit con actividades: métodos para comunicarse con los hijos con respecto al bullying.

2. Manual informativo: con conceptos básicos, consejos y contactos de emergencia.

3. Plataforma para testimonios: para generar apoyo mutuo entre padres

Debido a que las tres alternativas responden a necesidades fundamentales, se evaluó la opción de crear una plataforma web que contuviera todo este material. Es decir, consejos y métodos de comunicación con los hijos, información clara y enfocada y, por último, una plataforma en la cual se pudieran comunicar los padres que quisieran compartir sus experiencias personales y apoyarse mutuamente.

Primer Prototipo: Testeo de la Información y elementos gráficos



Con la información seleccionada se diseñó un primer prototipo de papel. Para la eficiencia del testeo, se asistió a una charla de la Fundación Summer en el colegio Mayor de Peñalolén, a la cual asistieron cientos de usuarios objetivo. Se testeó con un manual impreso y se entregó un formulario con preguntas.

Testeo

Se testeó con 8 personas, a las cuales se les entregó un manual con la información y un formulario con preguntas sobre la información, el material y un espacio abierto para sugerencias y comentarios. Se les dió la libertad de llevarse el material si así lo deseaban.

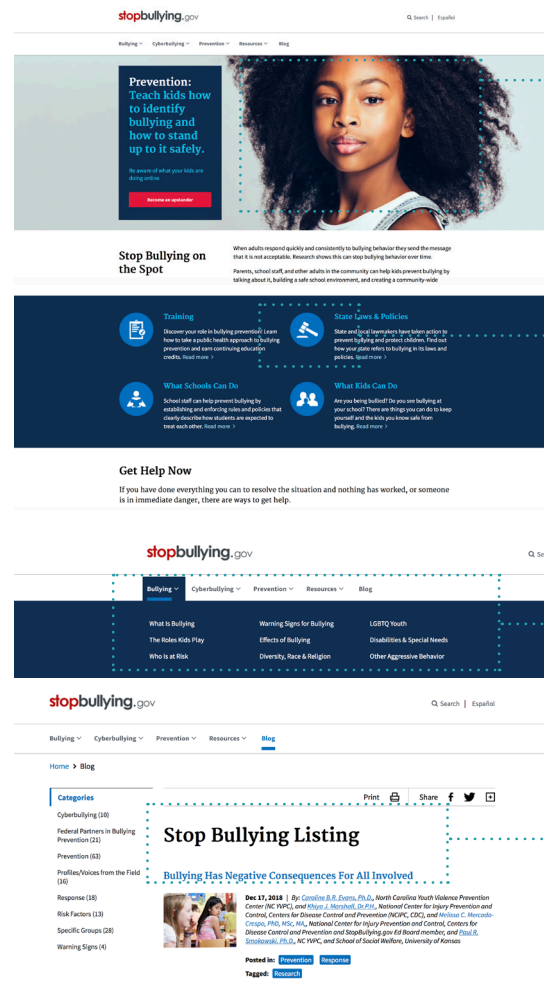
Resultados y observaciones

1. Todas las personas con las que se testeó **se quisieron llevar el material**.
2. 7 de las 8 personas contestaron “me gustaría mucho” cuando se les preguntó si **les gustaría tener más información sobre el tema**.
3. Con respecto al lenguaje utilizado 8 de 8 personas contestaron “Lo entiendo y me parece adecuado”.
4. 3 de 8 expresaron la importancia de añadir los **links y contactos de emergencia** que se presentaron en la charla.

Análisis antecedente gobierno EEUU

¿Por qué una plataforma web?

1. Proporciona información en cualquier momento y lugar, atributos necesarios cuando se trata de una **emergencia**.
2. Permite conexión con otras instituciones a través de **links**, habilitando una posible homogeneidad con los diferentes ministerios del gobierno.
3. Posibilidad de **conectar** y crear contacto a las personas, instituciones y más actores.
4. Manera **sustentable y eficiente** de entregar información.
5. Permite iteración y **actualización** con respecto a acontecimientos que vayan sucediendo, leyes, nuevas noticias, entre otros.
6. **Amplitud de audiencia:** El proyecto puede adaptarse a diversos dispositivos como computadores, tablets y celulares, logrando un mayor alcance.
7. **Posibilidad de expandir** a una campaña. El sitio web corresponde a un punto de partida a un proyecto que podría convertirse en una campaña a nivel nacional, teniendo múltiples soportes.
8. **Enfoque a más usuarios:** Como proyección, la plataforma web podría tener información enfocada a profesores y también adolescentes.



Se considera testear el uso de imágenes, aunque en este caso pareciera ser funcional.

Uso de íconos vectoriales.

Visualización de menú desplegable y categorías.

Tipo, tamaño y color de tipografía. Debe ser legible para una persona con presbicia.

05

Testeo gráfica, naming y propuesta web



Palabras asociadas:

Atento, atractivo, simbólico, claro, sin emoción.

Nombre: 58%

Propuesta: 43%



Palabras asociadas:

Familia, corporativo, serio, acompañamiento, antiguo.

Nombre: 27%

Propuesta: 20%



Palabras asociadas:

Colorido, llama la atención, alerta, fome, alegre

Nombre: 16%

Propuesta: 37%

Se diseñaron 3 propuestas distintas, para testear paleta de colores, naming, uso de fotografías e ilustraciones vectoriales.

Además se encuestó sobre el dispositivo que se usaría para entrar a la página.

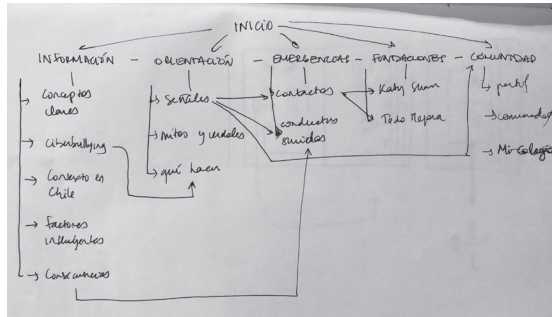
Se obtuvieron 44 respuestas de usuarios arquetipo.

Se decide proceder con la propuesta número uno ya que fue la más elegida, sin embargo, se deben hacer cambios de aspectos positivos de las otras dos propuestas, con respecto a los colores, se deben incorporar elementos que involucren a la familia, y señal de alerta.

Se realizará la maqueta en **versión web para computador**, ya que el 55% optó por usar la página a través de un computador.

06

Diseño de wireframe

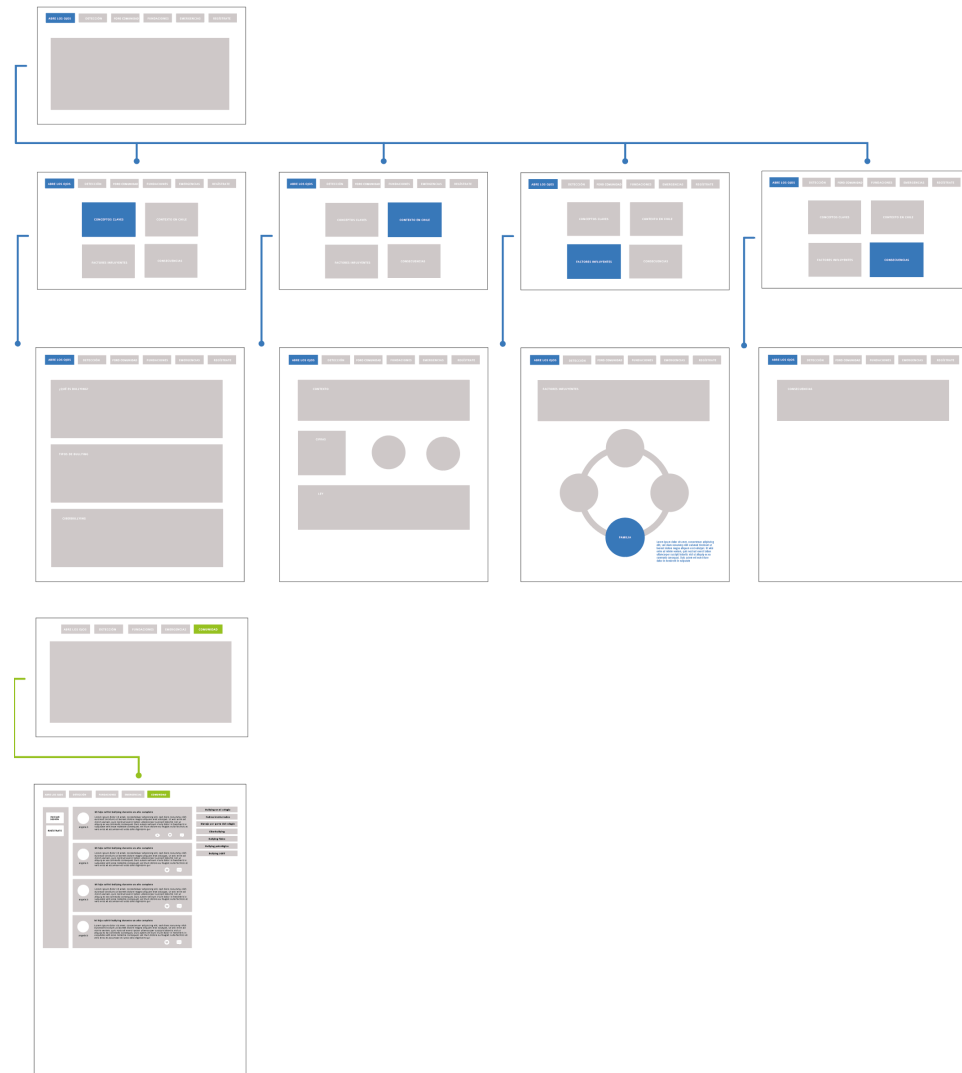


Para empezar a diseñar la página web se dividen los temas por categorías. De esta forma se puede proceder a diseñar los recursos gráficos, como íconos.

Aspectos a considerar:

- Crear una buena primera impresión con la página de inicio.
- Breadcrumbs: indicar en qué sección y qué tan profundo se está dentro de la página.
- Menús desplegables.
- Agrupar elementos relacionados.
- Encabezados y primeras frases descriptivas.
- Favicon: ícono de pequeñas dimensiones para identificar dentro de la pestaña en el navegador.
- Simplicidad y no sobrecarga de información.
- Jerarquía de la información (destacar conceptos importantes)

Department of Health and Human Services, US (webstandards.hss.gov)



Diseño maqueta web

A partir del análisis de los antecedentes y referentes se comienza a diseñar la interfaz de la maqueta.

Se propuso una paleta de colores

Redacción de información: Lenguaje cercano, de padre a padre. "Somos", "Estamos", "Tenemos".

Gráfica limpia y sin mucha distracción.



Conceptos clave | Ciberbullying | Estrategia en Chile | Factores Influyentes | Examen

¿Qué es el bullying?

El bullying es una palabra que describe una conducta y comportamiento como "bullying" a cualquier persona que pueda recibir cualquier tipo. En esta sección se explicarán las características del mismo y sus consecuencias.

Leer más

Conceptos clave | Ciberbullying | Estrategia en Chile | Factores Influyentes | Examen

Factores que influyen en un caso de bullying

Muchos estudios han analizado las circunstancias y agentes influyentes en las niñas y adolescentes. La familia, al ser también cercana con los padres las niñas como la mejor parte de su tiempo, es algo de ver influyente cuando se trata de cómo actuar.

Leer más

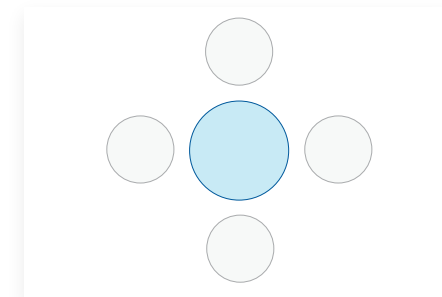
Tipos de bullying

Existen tres tipos de bullying: físico, psicológico y cibernético.



Ciberbullying

Leer más



Hay en Chile un hecho cada vez más común la participación de los niños que desde los padres en su hogar educar, pero que genera una mayor calidad entre lo que se enseña y practica en el colegio con lo que los niños viven a como se relacionan cuando llegan a casa. En este sentido se ha investigado en varios estudios e investigaciones que la familia y su ambiente pueden, al cual se caracteriza por los hechos afectivos como padres hijos al apoyo, la confianza y la comunicación familiar. Existen en gran medida el comportamiento y desarrollo de los hijos. En cambio, cuando en una familia se encuentran estos comportamientos, mentales, los niños y adolescentes presentan problemas en su conducta y forma de pensar.

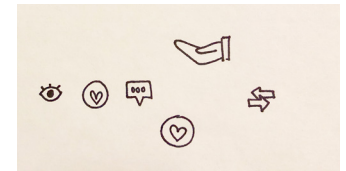
Diseño de íconos e ilustraciones

A partir de la propuesta inicial propia, se trabajó en conjunto con **Rosario Olivares, alumna de diseño de la escuela**. Rosario fue contactada al revisar los trabajos de la cuenta de instagram de Ilustración Creativa.

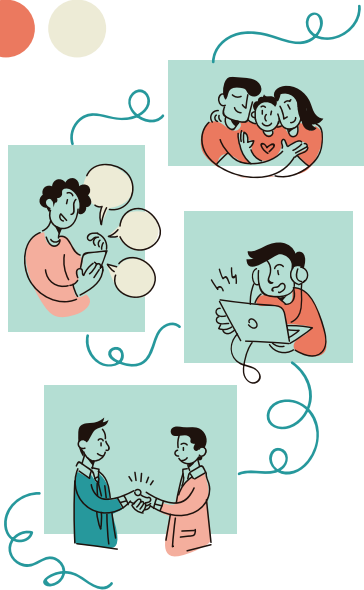
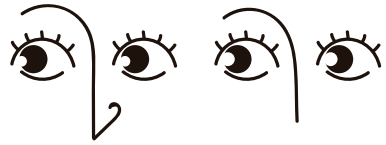
Se consideró la idea de agregar un color más llamativo para resaltar ciertos elementos.

A partir de las propuestas realizadas por Rosario, se editaron para adaptarlas a las necesidades del proyecto.

Se seleccionaron los colores finales y se conceptualizaron las demás ilustraciones que debían ir en la página web.



Primera propuesta personal. Punto de partida para diseñar ilustraciones e íconos.



Propuestas en conjunto con Rosario Olivares.

Testeo de gráfica y usabilidad

Andrea Hernández 43 años

- Letra muy pequeña
- Íconos e ilustraciones podrían tener más color
- Más jerarquía de títulos y subtítulos
- Navegación intuitiva

Concepto: *"Creo que es un proyecto que podría tener un gran impacto, en Chile no existe nada así y es bueno tenerlo todo en un mismo lugar"*

Carolina Whittle 52 años

- Letra muy pequeña
- Íconos e ilustraciones atractivas
- Navegación intuitiva
- Algunos conceptos en el menú no se entiende a lo que se refiere.

Concepto: *"Me parece buena idea, pero hay que tener cuidado con la gente que publica cosas muy terribles o hirientes hacia alguien"*

Se diseñaron algunas secciones de la página para maquetearlas y poder testear la usabilidad y la gráfica.

Se utilizó el programa **Adobe XD**, el cual permite prototipar páginas web y aplicaciones en diferentes formatos.

Eugenio Echeverría 54 años

- Letra muy pequeña
- Buena calidad de información
- Navegación intuitiva

Concepto: *"No me hubiese imaginado meterme por mí mismo a una página sobre el bullying, pero si tuviera un caso o me la recomiendan sí lo haría, creo que es buena iniciativa"*





10

Rediseño a partir de testeo

En esta etapa, se procede a realizar cambios con respecto al testeo anterior.

Se mejoran aspectos en cuanto a **navegación**, logrando que de una sección, al relacionarse con otra, se pueda dirigir directamente.

En cuanto a la **gráfica**, se aumenta el tamaño de la letra considerablemente, se cambia la letra por una *bold* para aumentar aún más la legibilidad. Esto se hace considerando las diferentes edades del usuario.

Se realizan las últimas correcciones con respecto a la **información**, en colaboración con la psicóloga María Luisa Brunet.

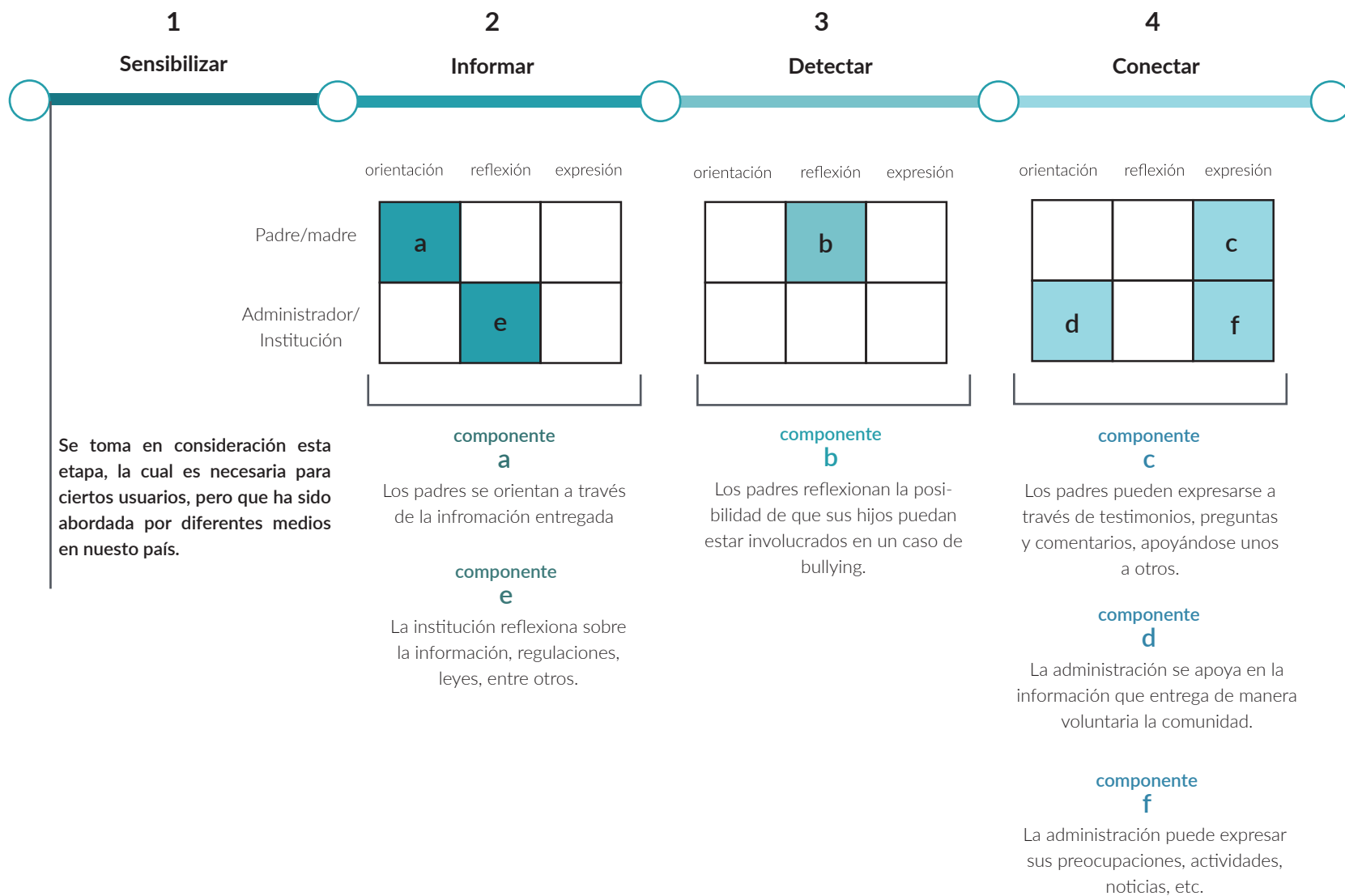




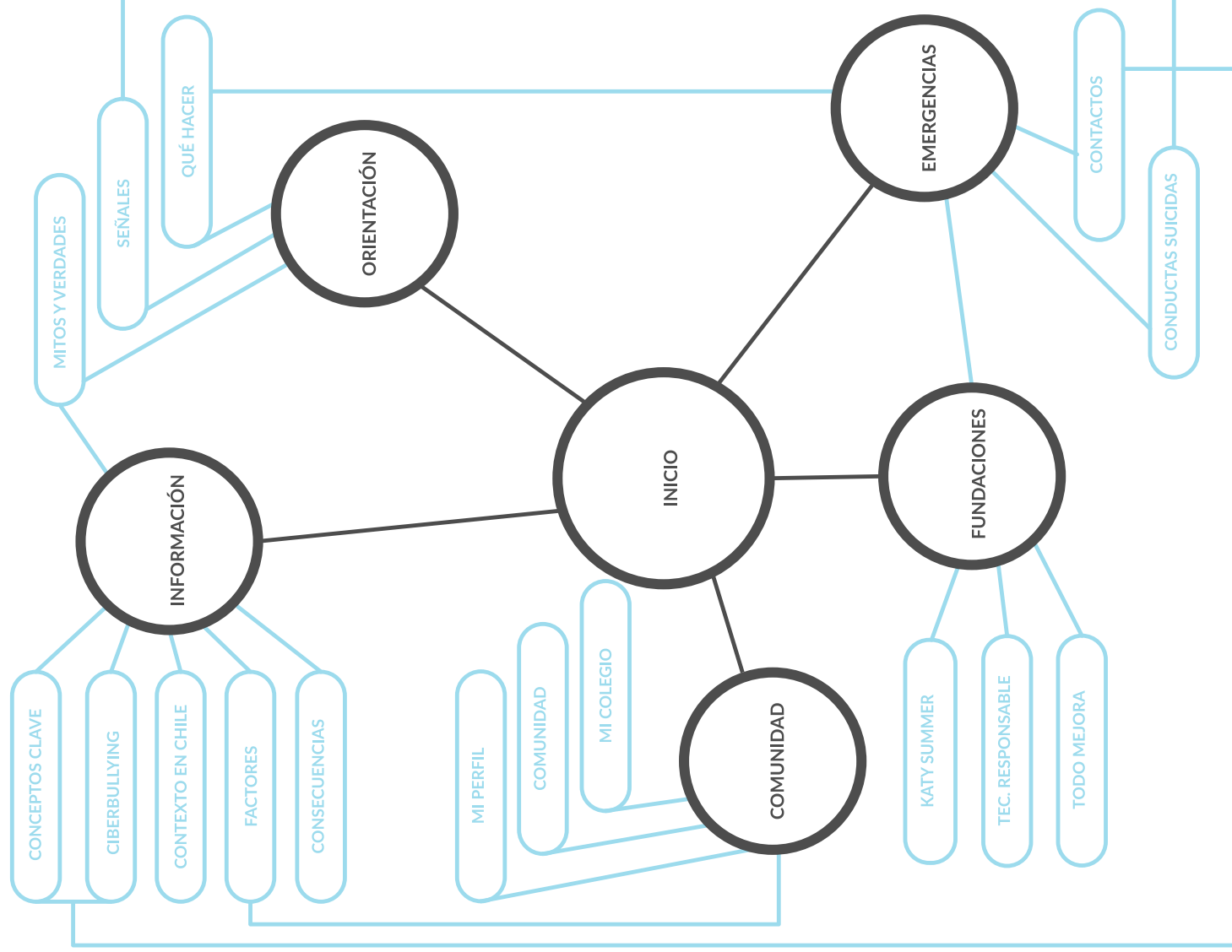
7.

Resultado final

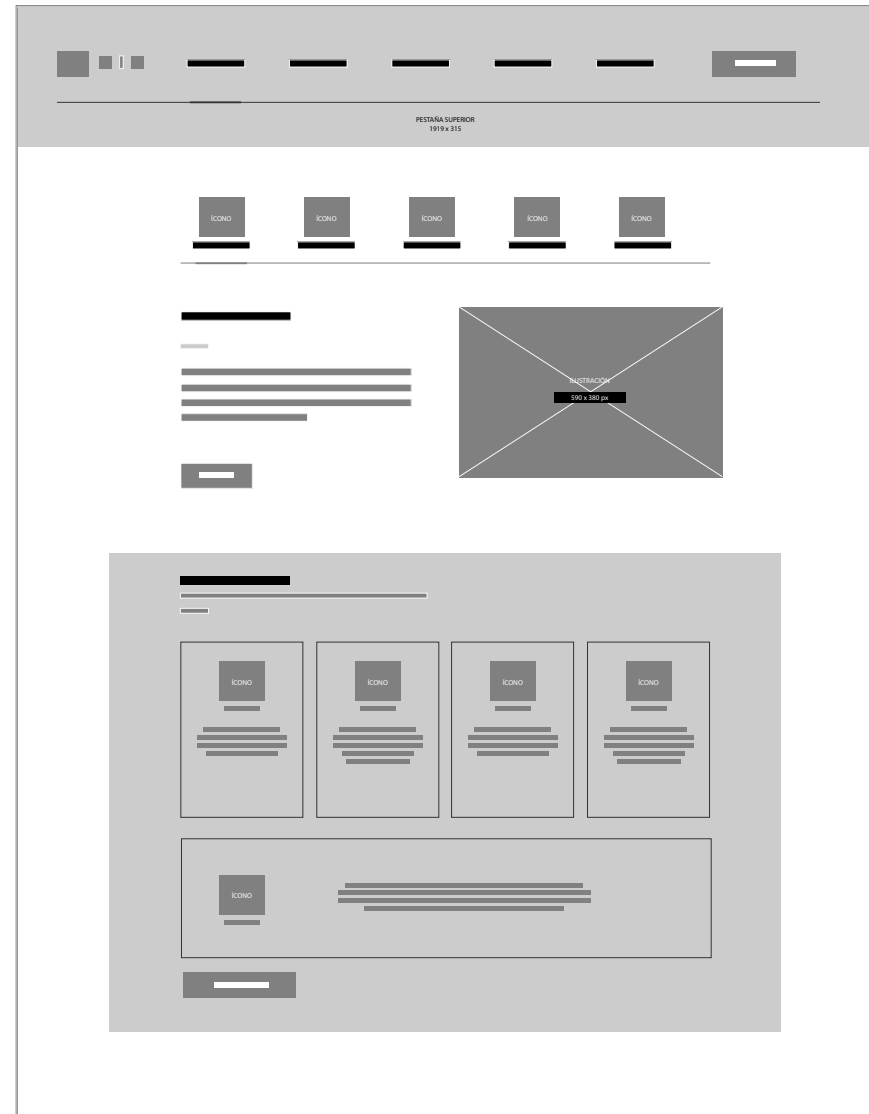
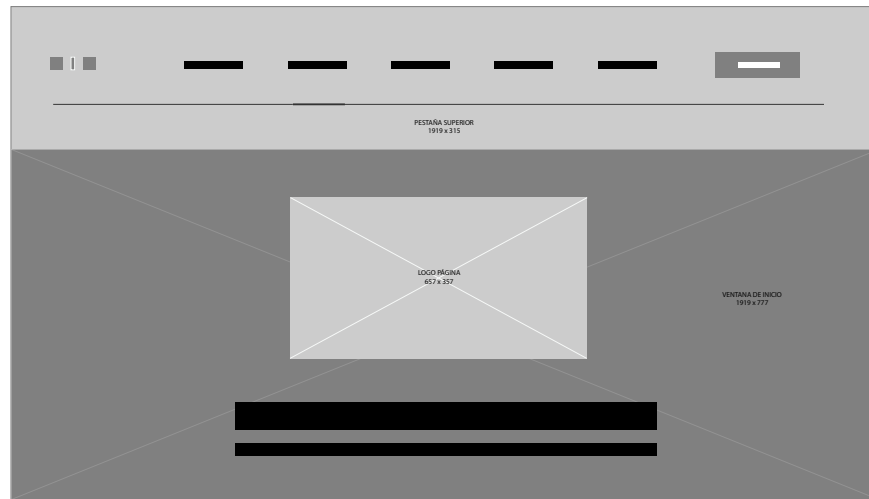
7.1 Sistema

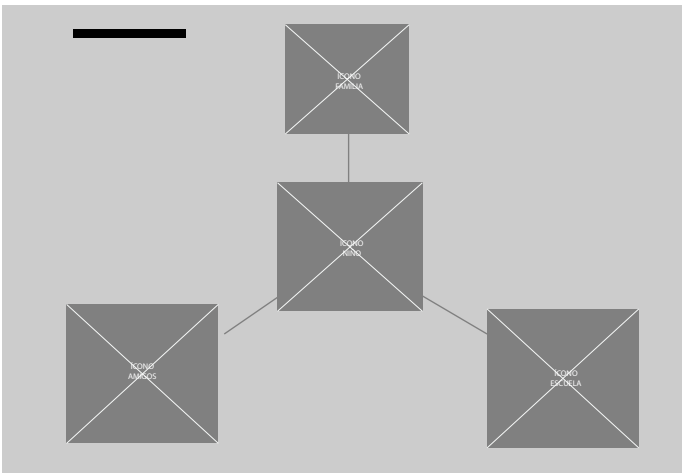
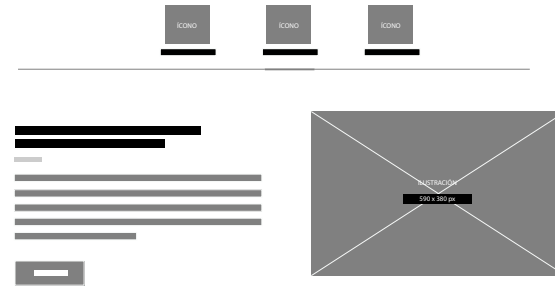


7.2 Mapa de navegación



7.3 Wireframe





7.4 Identidad gráfica

Logotipo

El logotipo exaserva la llamada de atención, ilustrado en la misma línea que los íconos e ilustraciones que irán en la página.

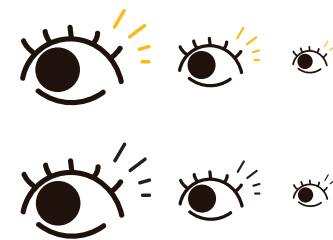
Naming

El naming fue escogido luego de un brainstorming de palabras las cuales se repitieron en entrevistas con expertos y usuarios, como “estar atento” “hablar el mismo idioma”, entre otros. La frase “Con los ojos abiertos” permite tener un relato interesante y diferente que llama la atención sin hacer relación al bullying directamente. La bajada del nombre “porque el bullying está, pero no siempre se ve” Se utiliza para ubicar al usuario, ya que una vez que lee el nombre luego se introduce el tema específico.



Isotipo

Para el favicon y otros usos en miniatura, este será el isotipo a color y blanco y negro.



R: 250
G: 187
B: 026

R: 000
G: 089
B: 156

R: 200
G: 234
B: 245

R: 032
G: 177
B: 231

R: 000
G: 000
B: 000

R: 077
G: 077
B: 077



Dos posibilidades de color,
dependiendo del color de
fondo.

2x
2x
x
CON LOS OJOS ABIERTOS
porque el bullying está, pero no siempre se ve

Paleta de colores y relato

La paleta de colores debía ser neutra en cuanto a género, es decir, no debía parecer femenino ni masculino.

A pesar de que el usuario es adulto, el objetivo general y relato están enfocados en niños y adolescentes, por lo que se utiliza una gráfica con ilustraciones, expresiva, llamativa y amigable.

Tipografía

Se utiliza la tipografía Lato en su versión black y semi bold. Esta tipografía es la misma en toda la plataforma, ya que posee variadas versiones. Además se toma esta decisión debido a que la plataforma posee muchos elementos ilustrados y la intención es no sobrecargar de información con los elementos gráficos.

Ilustraciones



Pattern/ fondo



Íconos



Las ilustraciones e íconos utilizan el mismo tipo de trazo. Los íconos están compuestos sólo por trazo lineal y como **breadcrumb** (indicador de estado de profundidad y sección en la web) se destaca cada uno de diferente color dependiendo de la categoría.

Las ilustraciones utilizan siempre el trazo negro, con algunos elementos pintados. Además se hace uso de una pastilla del mismo color en menor opacidad.

El pattern es utilizado como fondo en la página de inicio, con el fin de darle contexto a el GIF y logotipo. Este motivo podría ser utilizado en diferentes soportes que acompañen al proyecto.

7.5 Página de inicio



7.6 Información



¿Qué es el bullying?

...

Como padres, siempre buscamos lo mejor para nuestros hijos, queremos brindarle todo el apoyo que necesiten y por supuesto, queremos que tengan una experiencia grata en el contexto escolar. Por lo mismo, es común que padres nos confundamos, y califiquemos como "bullying" a cualquier agresión que puedan recibir nuestros hijos.



A continuación, encontrarán las características del acoso escolar y sus clasificaciones.

[Leer más](#)

Tipos de bullying

...

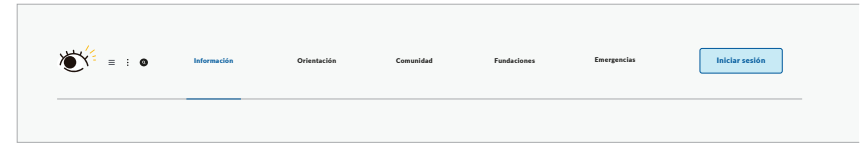
<p>físico</p> <p>Como las diversas formas de agresión (empujones, puñetazos, patadas, agresiones con objetos) y los ataques a la propiedad.</p>	<p>verbal</p> <p>Como insultar, ridiculizar, contestar con malos modos, hacer comentarios hirientes. Resaltar y hacer patente de forma constante un defecto físico o característica de la persona.</p>	<p>psicológico</p> <p>Mediante acciones dirigidas a aminorar la autoestima de la persona y fomentar su sensación de inseguridad y temor.</p>	<p>social o indirecto</p> <p>Especialmente manifiesto en la propagación de rumores descalificadores y humillantes que pretenden la exclusión y aislamiento del grupo.</p>
--	---	---	--

Ciberbullying

El ciberacoso es el acoso que tiene lugar en dispositivos digitales, como teléfonos celulares, computadoras y tabletas. El ciberacoso puede ocurrir mediante mensajes de texto, textos y aplicaciones, o bien por Internet en las redes sociales, foros o juegos donde las personas pueden ver, participar o compartir contenido.

[Más sobre esto](#)

[Qué hacer en estos casos](#)



¿Qué es el ciberbullying?

...

El Ciberbullying, es un modo de Bullying que se da a partir del hostigamiento a través de medios informáticos como redes sociales, chat, correo electrónico o sitios web. Consiste en molestar, amenazar, humillar o acosar a una persona utilizando dichos medios.



[Leer más](#)

Características del ciberbullying

Las formas más comunes son la difusión de falsos rumores, videos o fotos humillantes, y la creación de perfiles o sitios para agredir a la víctima. También puede ocurrir que el agresor se haga pasar por otra persona para decir cosas desagradables o amenace a la víctima con publicar su información personal.

El Ciberbullying se puede desarrollar por fuera del espacio escolar y a cualquier hora del día o de la noche, se expande viralmente por la web y puede ser difícil de detener. Por tal motivo, resulta invasivo y dañino. Además, puede que las agresiones permanezcan en el ciberespacio durante mucho tiempo, por lo que afectan a largo plazo a quien las sufre.

<p>Amplitud de la audiencia</p> <p>En el acoso tradicional, los espectadores de las agresiones son grupos pequeños. En el ciberespacio, las audiencias son infinitas. Además una foto o mensaje puede viralizarse rápidamente con sólo copiar y pegar.</p>	<p>Anónimo</p> <p>En el acoso tradicional, los espectadores de las agresiones son grupos pequeños. En el ciberespacio, las audiencias son infinitas. Además la apariencia física o tamaño no afectan.</p>	<p>En todo lugar y momento</p> <p>Ahora el bullying no sólo sucede en la escuela, sino que el acoso sucede en todo minuto y lugar.</p>	<p>Permanencia</p> <p>El contenido digital se puede almacenar y no se pierde.</p>
---	--	---	--

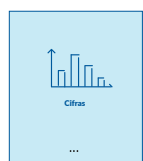
Bullying y Ciberbullying en Chile

...
 En el sondeo realizado por la INJUV el año 2017, el 84% de los estudiantes encuestados declaró haber visto bullying en sus establecimientos educacionales alguna vez. Denuncias por agresiones entre estudiantes suben en un 74% en cuatro años. Sabes la situación actual de nuestro país nos ayuda a saber a qué nos enfrentamos y así estar preparados.



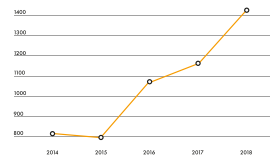
[Leer más](#)

Se presenta el contexto en Chile, con cifras e información actualizada de fuentes confiables con el fin de alertar y generar consciencia. Luego se presentan los factores influyentes de riesgo y protectores del niño, de esta forma se introduce el rol de la familia.

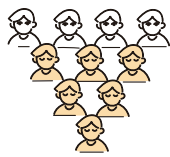
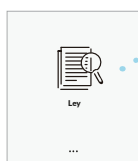


En el sondeo número 5 realizado por el Instituto Nacional de Juventud en marzo del 2017, con una muestra de 1.011 casos, el 84% declara haber visto o escuchado algún episodio de bullying en su lugar de estudio.

En la misma, se observaron diferencias significativas en cuanto a la edad; los más jóvenes (15-19 años) declaran haber visto más casos durante el año 2016 (INJUV, 2017). Además nuestro país figura como el más afectado académicamente cuando hay violencia en el lugar de estudio (CEPAL, 2017).



Superintendencia de Educación: Los datos corresponden a las denuncias ingresadas durante: 2014-2018. Las denuncias son tanto por agresiones físicas como psicológicas.



60% de los jóvenes han sido intimidados o maltratados por compañeros alguna vez (INJUV, 2017)



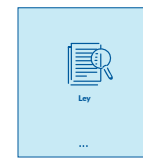
Lo que debemos saber

Actualmente, las Instituciones reguladoras de la educación en Chile, exigen la existencia de un Reglamento Interno.

"El reglamento interno es el instrumento elaborado por los miembros de la comunidad educariva, (...) que tiene por objeto permitir el ejercicio y cumplimiento efectivo de los derechos y deberes de sus miembros, a través de la regulación de sus relaciones, fijando en particular, normas de funcionamiento, de convivencia y otros procedimientos generales del establecimiento" (Superintendencia de Educación, 2018)

Este documento debe incluir las regulaciones referidas al ámbito de la convivencia escolar, debiendo establecer de forma obligatoria, procedimientos de gestión ante situaciones de maltrato o acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa.

Como padres, podemos acceder a este reglamento y conocer de las acciones que se deben tomar ante situaciones de bullying.



- Conceptos claves
- Ciberbullying
- Contexto en Chile
- Factores Influyentes**
- Consecuencias

Factores que influyen en un caso de bullying

...

Muchos estudios han analizado las circunstancias y agentes influyentes en los niños y adolescentes. La familia, al ser nosotros las personas con las cuales los niños pasan la mayor parte de su tiempo, no deja de ser influyente cuando se trata de acoso escolar.

[Leer más](#)



La familia es la primera instancia de socialización del niño. Es donde se aprende a relacionarse "con otro". Por ende, las formas de resolver los problemas que ocurren en el hogar tienen un fuerte impacto en cómo los niños se enfrentan a las distintas situaciones en el colegio y cómo solucionar problemas. Esto es relevante, pues como padres, somos el ejemplo de nuestros hijos. Los niños son muy sensibles a su entorno, aprendiendo pautas de acción que ocurren en los lugares que son importantes para ellos, especialmente cuando incluyen personas que les son significativas.



El colegio se convierte en el lugar donde los niños pasan la mayor parte de su tiempo. Es por esto que es sumamente relevante que el colegio cuente con protocolos claros para reaccionar ante situaciones de bullying, así como también un ambiente de convivencia escolar acogedor, con profesionales que puedan prestar apoyo en la promoción de las buenas prácticas y prevención de la violencia.



Las redes de apoyo son sumamente relevantes para los niños y adolescentes, siendo un factor influyente en cómo reaccionar frente a una situación de acoso escolar. Si el niño o adolescente se siente acogido por su comunidad, o tiene un grupo de amigos que le apoya y este siente su apoyo, esto se transforma en un factor protector de ser victimario y víctima. A su vez, el sentirse acogido, facilita que los afectados puedan denunciar las situaciones de acoso y pedir ayuda cuando es necesario.



Hay ciertas características propias del niño o adolescente que podrían propiciar que este se involucre en alguna situación de acoso, ya sea como víctima o victimario. Dentro de estas características pueden identificarse la impulsividad, alta reactividad, baja autoestima, ansiedad, entre otros. Sin embargo, el presentar factores de riesgo no significa que el niño o adolescente esté involucrado en una situación de bullying, solo implica que como padres tenemos que prestar más atención y enseñarles formas adaptativas de resolver conflictos.

[Saber más](#)



Consecuencias de que tu hijo/a esté involucrado en un caso de bullying


Es muy común pensar que el hecho de que tu hijo moleste a sus compañeros o que tu hijo llegue a la casa con moretones sea normal, ya que "es cosa de niños", "a todos nos pasó alguna vez". Sin embargo, como padres es importante involucrarnos en el día a día de nuestros hijos, simplemente preguntando "cómo lo pasó en el colegio, qué hizo en el recreo, etc." Después de tener claro qué es el bullying y de cómo identificarlo, en esta sección podrás encontrar cuales son las consecuencias de la dinámica del bullying.



Consecuencias de ser víctima

Los niños que son acosados pueden experimentar problemas a nivel físico, escolar y de salud mental.

...




Depresión y ansiedad, aumento de sentimientos de tristeza y soledad, cambios en los patrones alimentarios y de sueño, y pérdida de interés en las actividades que solían disfrutar. Estos problemas pueden prolongarse hasta la edad adulta.

Disminución de logros académicos y participación escolar. Además hay una mayor tendencia a faltar a clase o abandonar los estudios.

Consecuencias de ser acosador

Los niños que acosan a otros niños también pueden estar involucrados en situaciones violentas o peligrosas durante la adultez.

...



Abuso de alcohol y otras drogas en la adolescencia y adultez, participación en peleas, vandalismo y abandono escolar, actividades sexuales precoces, condenas por delitos y citaciones de tráfico en la adultez, comportamiento abusivo hacia su pareja, cónyuge o hijos en la adultez.


En esta sección se pone en contexto la gravedad que puede llegar a tener un caso de acoso escolar, ya que al introducirse el ciberbullying en la actualidad, las consecuencias pueden llegar a ser más graves en comparación con la experiencia personal de los padres.

7.7 Orientación

El enfoque de esta sección es orientar a los padres. Es por esto que se abordan y especifican las señales que podrían indicar un caso de bullying. Desde esta información también hay un link que dirige directamente a la sección de emergencia.

Además se procede a aclarar múltiples mitos que se escucharon en muchas entrevistas.

Por último se presentan consejos y una guía de cómo reaccionar ante un caso de bullying.



Señales



Mitos y verdades



Qué hacer


Señales que pueden indicar que un niño está acosando o siendo acosado

Muchas veces, las víctimas de bullying sienten vergüenza de contar lo que le está ocurriendo. De la misma manera, los victimarios también tienden a esconder lo que está ocurriendo. Pero sin duda, somos los padres los que mejor conocemos a nuestros hijos, por lo que ¡tenemos que estar atentos!



El niño puede estar siendo acosado si...

Busque cambios en el niño. Sin embargo, es preciso tener en cuenta que no todos los niños que son acosados manifiestan señales de alerta.


- 
- Lesiones inexplicables
 - Pérdida o rotura de ropa, libros, dispositivos electrónicos o joyas
 - Dolores de cabeza o estómago frecuentes, sensación de náuseas o simulación de enfermedad
 - Cambios en los hábitos alimentarios, como saltarse horarios de comidas o atracarse. Los niños pueden llegar de la escuela con hambre porque no almorzaron.
 - Dificultad para conciliar el sueño o pesadillas frecuentes
 - Calificaciones bajas, pérdida de interés en las tareas escolares, o el niño se niega a ir a la escuela
 - Pérdida repentina de amigos o deseo de evitar situaciones sociales
 - Sentimientos de impotencia o disminución de la autoestima
 - Comportamiento autodestructivo como escaparse del hogar, autoinfligirse heridas o hablar de suicidio
 - Si conoce a alguien muy angustiado o en peligro, no ignore el problema. Busque ayuda cuanto antes.

[Pedir ayuda](#)

[Conductas suicidas](#)

El niño puede estar acosando a otro si...

Debemos estar atentos y detectar estas situaciones

- 
- Cuando se involucran en agresiones físicas o verbales
 - Tienen amigos que acosan a otros
 - Son cada vez más agresivos
 - Son enviados con frecuencia a la dirección o a detención
 - No pueden explicar cómo obtuvieron dinero adicional o pertenencias nuevas
 - Culpan a otros de sus problemas
 - No asumen responsabilidad por sus actos
 - Son competitivos y se preocupan por su reputación y popularidad



Señales



Mitos y verdades



Qué hacer

Existen mitos sobre el bullying que deben ser erradicados

Además es importante saber qué es lo que piensan los niños al enfrentarse a una situación de bullying y por qué a veces no reaccionan de la forma que nos gustaría como padres.



[Leer más](#)

Aclaremos los mitos

Algunas frases que podemos escuchar frecuentemente entre los apoderados y que es fundamental que las aclaremos.

"El bullying es un juego de niños"
 Puede ser extremadamente serio, afectar la salud mental y física de quien lo padece, su rendimiento escolar y calidad de vida. Quienes sufren de bullying tienden a ver disminuida su autoestima y sufrir más la soledad y la ansiedad. Pueden asimismo presentar síntomas somáticos. Es posible que tengan miedo de ir a la escuela e incrementen su tasa de ausentismo.

"Las víctimas siempre hablan para pedir ayuda"
 Los adultos generalmente no tienen conciencia del bullying porque muchas veces el que lo sufre lo oculta. Estudios revelan que sólo entre el 25 y el 50% de los menores que sufren bullying pueden hablar con un adulto sobre ello. Los hombres y los adolescentes son menos propensos a hablar que las mujeres y los más pequeños. No hablan porque temen a las represalias del que los hostiga, no están seguros del manejo que hará el adulto o no tienen experiencias de que las cosas cambien. Muchas veces callan para no hacer sufrir a sus padres o por vergüenza.

"El bullying es un conflicto"
 No. El Bullying es comportamiento agresivo que implica desequilibrio de fuerza y/o poder y que se repite. El Conflicto supone antagonismo entre dos o más personas, desacuerdo, pelea, pero no implica desbalance de poder de modo que una de ambas partes tenga que defenderse en situación de desventaja.

"El bullying no ocurre en mi colegio"
 Es más común en algunas escuelas que en otras pero ocurre en todas.

"Los niños tienen que aprender a defenderse por sí mismos"
 Los niños y adolescentes no tienen por qué tener la capacidad para responder a este tipo de hostigamiento. El bullying implica abuso por parte de los pares, por lo que los adultos deben asumir un rol crítico en la prevención y extinción del bullying así como también aquellos que son testigos.



Señales



Mitos y verdades



Qué hacer

Mamá, papá... Por favor

¡Qué difícil es para los padres darnos cuenta que nuestro hijo sufre de bullying! ... o que tal vez ¡él es el que está haciendo bullying! Enfrentarse a esto en ningún caso es algo que queramos escuchar, y a veces, entre tantas emociones, ¡realmente no sabemos que hacer! No te preocupes... es normal, lo importante es pedir la ayuda necesaria, pero nunca quedarnos de brazos cruzados, porque podemos y debemos hacer que esto deje de ocurrir. Para ayudarte, acá encontrarás una guía con algunos consejos.



Consejos



El deber más importante de un padre y una madre es el de **amar a su hijo de manera incondicional y darle apoyo.**

El mensaje principal que debe transmitirse a la víctima es:

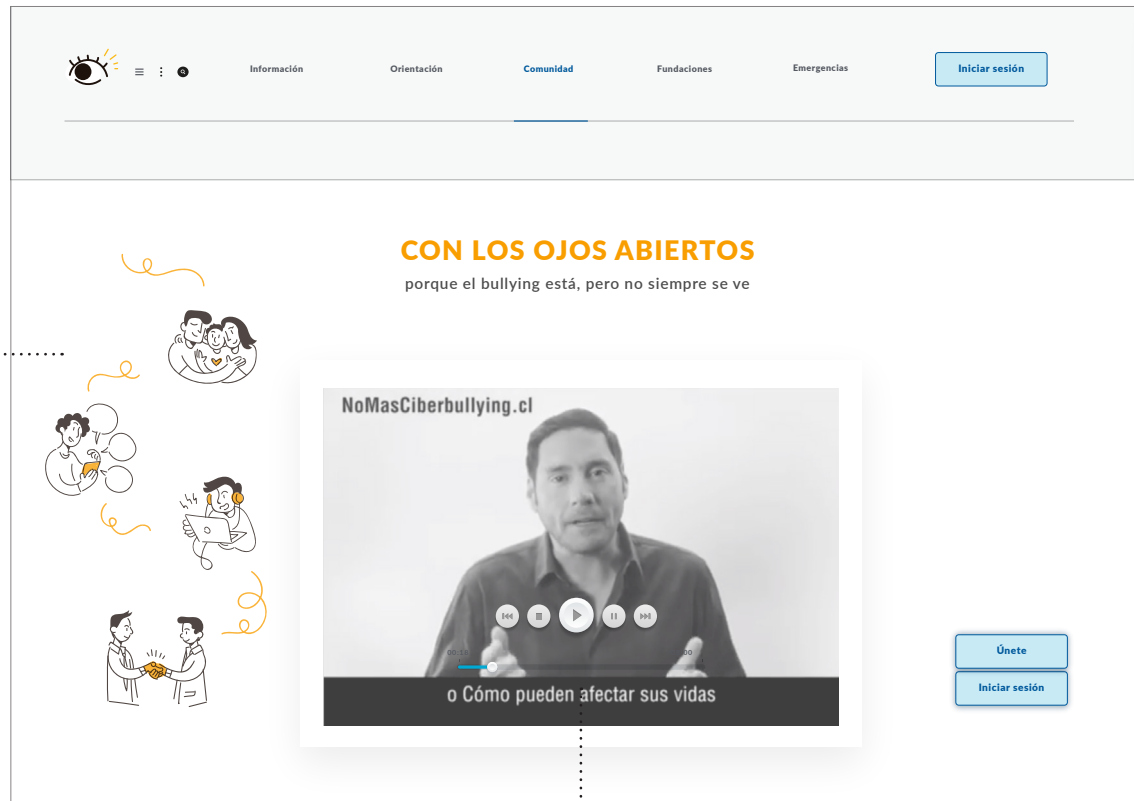
- Nadie merece que le hagan Bullying
- No te preocupes, es normal que te sientas mal, lo superaremos juntos.
- Te vamos a ayudar y apoyar, y el Bullying puede terminar.

Nuestros hijos necesitan que los adultos los escuchen y los ayuden. Por lo que debemos prestarles atención si es que han tenido un cambio notorio de actitud o si ya no quieren asistir al colegio. De ser así, **debemos contactar a las autoridades del colegio.**



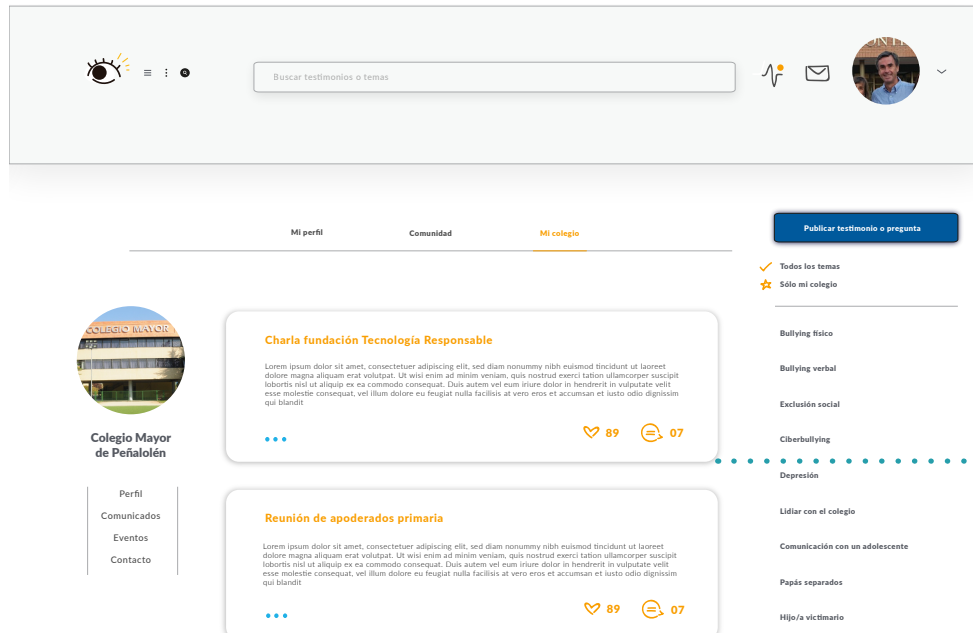
- Mantente tranquilo y decidido cuando hablo del tema con el o ella.
- **Deja bien claro que no aceptas el bullying.**
- Trata de generar empatía por la víctima.
- Habla del miedo que debe de pasar la víctima y de lo mal que debe de sentirse.
- Haz énfasis en que nada justifica el bullying.
- Dile a tu hijo o hija que lo apoyarás para poner fin al bullying. Piensen juntos en diferentes métodos que puede usar una persona para controlar la ira y gestionar la frustración.
- También puedes pensar en lo que tu hijo puede hacer para apoyar a la víctima en caso de que haya una en el curso. Por ejemplo, puede decirle "basta" y animarla con una sonrisa.
- Como mínimo, puede comprometerse a no participar en el acoso de ninguna manera.

7.8 Comunidad



Mediante el uso de las ilustraciones, se unifica con el resto de la plataforma.

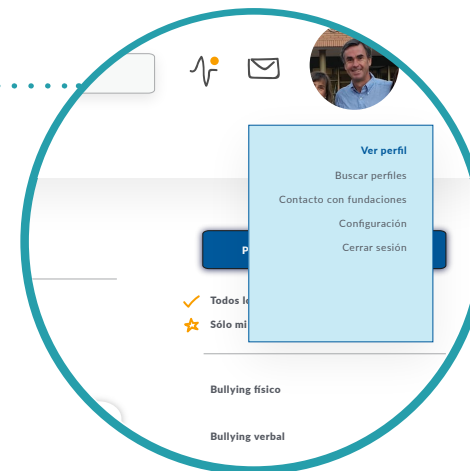
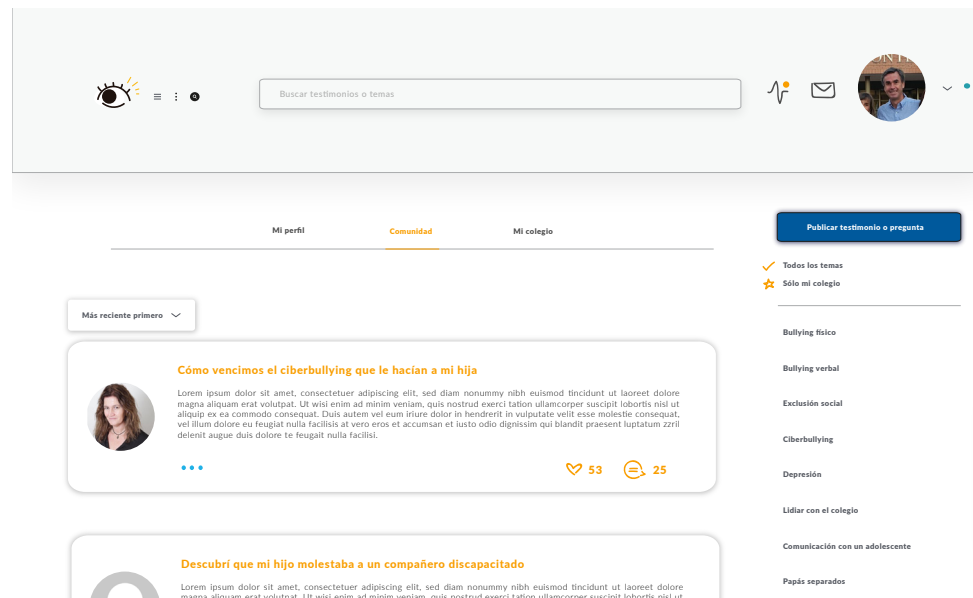
Videos ya existentes, los cuales llaman a un compromiso de los adultos para parar el bullying y ciberbullying.



En el componente “comunidad”, se presenta la plataforma de apoyo y acceso a testimonios reales. La comunidad a la que el usuario está ligado va a estar conectada al perfil del colegio o establecimiento educacional, el cual también podrá compartir noticias, actividades y consejos.

En el acceso a testimonios se podrá acceder a ellos a través de búsqueda o por categoría.

Los usuarios podrán interactuar con los testimonios y otros usuarios, mostrando apoyo o comentando.

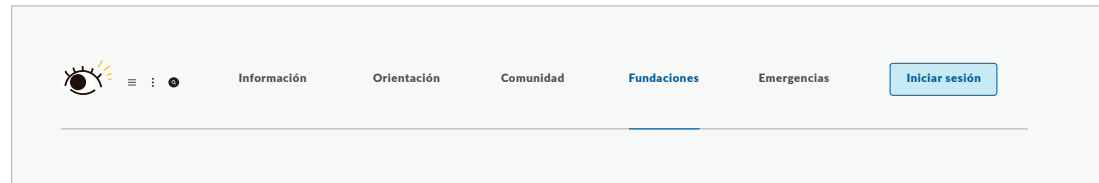


En esta sección el padre miembro de la comunidad podrá ingresar a su cuenta y publicar un testimonio o pregunta. Además puede categorizar su publicación, de manera que el resto de la comunidad pueda acceder a éste más fácilmente.



7.9 Fundaciones

La función de esta categoría es unificar a las fundaciones que colaboran con el mismo propósito o enfoques asociados al bullying y ciberbullying. De esta forma se crea también un sistema de apoyo y propagación de estas fundaciones.



Fundaciones que también te pueden ayudar

A algunas de ellas las puedes contactar para que vayan a hacer una charla a tu colegio o institución.



FUNDACIÓN KATY SUMMER

El propósito y objetivo de esta fundación es prevenir el suicidio adolescente asociado a situaciones de acoso escolar físico, verbal, escrito, psicológico y/o en redes sociales, a los que jóvenes y niños están siendo expuestos.



FUNDACIÓN TODO MEJORA

Enfocado a ayudar a niños, niñas y adolescentes que sufren bullying y comportamiento suicida, debido a discriminación basada en orientación sexual, identidad y expresión de género.



FUNDACIÓN TECNOLOGÍA RESPONSABLE

Busca aportar en la concientización de la sociedad sobre el uso adecuado de las diferentes plataformas de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en beneficio de niños y adolescentes con el objetivo de aportar en la reducción de la brecha digital generacional.



FUNDACIÓN JOSÉ IGNACIO

Fundación que apunta a informar y sensibilizar acerca del suicidio infanto-juvenil, además de ofrecer actividades de prevención: acompañamiento a niños y jóvenes con ideación suicida, talleres de prevención de suicidio para profesionales, talleres de ayuda mutua para padres de suicidas y formación de agentes de prevención.

7.10 Emergencias

La plataforma provee el contacto directo con instituciones de emergencia. Entre estos el SAMU, Salud Responsable y Fono Infancia.

Además se proporcionan links con las fundaciones e instituciones. Por ejemplo, la Fundación Todo Mejora, la cual proporciona apoyo para niños, niñas y adolescentes que sufren de bullying y comportamiento suicida debido a discriminación basada en orientación sexual, identidad y expresión de género.

Otro contacto es el Laboratorio de Investigación Criminalística, el cual asesora en cuestiones de evidencia, identificación y medios de prueba.







Casos graves, conductas o intentos suicidas

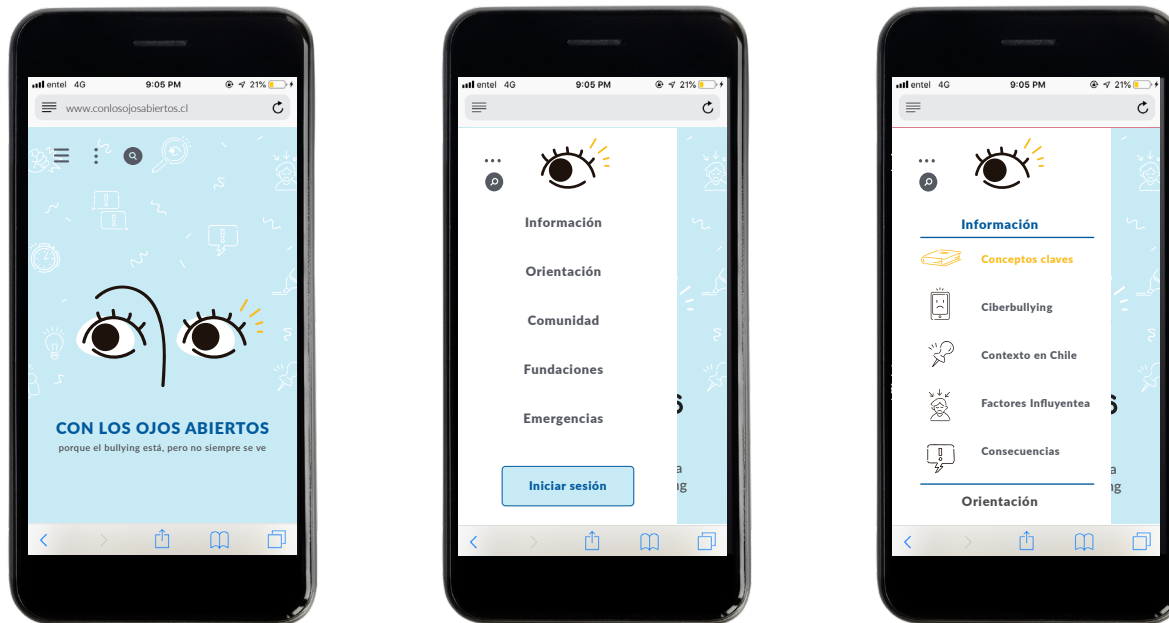
Si crees que te encuentras en una situación grave, no dudes en contactarte con alguna de estas instituciones

131 SAMU Servicio de atención médica de urgencia	600 360 77 77 SALUD RESPONDE Psicólogos de emergencia	600 360 77 77 FONO INFANCIA Orientación por psicólogos en temática de infancia y adolescencia
---	--	--

Denuncias y ayuda con casos puntuales

 <p>FUNDACIÓN TODO MEJORA niños, niñas y adolescentes que sufren bullying y comportamiento suicida, debido a discriminación basada en orientación sexual, identidad y expresión de género.</p>	 <p>LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN CRIMINALÍSTICA LICRIM trabaja con el estudio de evidencia y aplicación de la ciencia criminalística en la identificación, protección, almacén, traslado, pruebas técnicas y análisis forense de indicios, evidencia y medios de prueba.</p>
 <p>SUPEREDUC Superintendencia de Educación SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN Link para denunciar y solicitar medidores en caso de violencia escolar.</p>	 <p>Ministerio de Salud MINSAL Programa de prevención de suicidio</p>

7.11 Versión dispositivo móvil



Al ser una plataforma web, se diseña un **sistema responsivo o adaptable** (2008, World Wide Web Consortium). Este sistema propone que las páginas web se adapten a cualquier dispositivo que el usuario utilice para ingresar al sitio.



7.12 Validación

Metodología de validación y testeo para la plataforma *con los ojos abiertos*.

Debido a que el contexto en el está propuestado utilizar la plataforma y su funcionamiento, sólo fue posible testear el proyecto conceptual, la usabilidad en cuanto a navegación y gráfica y la información entregada. El testeo consta de dos etapas: la primera con la entrevista de actores clave (usuarios indirectos) y la segunda con usuarios directos.

Objetivos

- 1 Pertinencia de la propuesta**
Medir el impacto que tendría el proyecto en el contexto. Determinar el interés que provoca en los usuarios y concluir si la plataforma digital es la propuesta indicada para la solución de las necesidades encontradas.
- 2 Efectividad de la información**
Comprobar que el lenguaje utilizado es el correcto y que el usuario es capaz de entender y retener lo que se está queriendo comunicar.
- 3 Gráfica**
Comprobar si las decisiones de diseño en cuanto a los elementos gráficos son los indicados. Estos elementos incluyen la tipografía, tipo de ilustraciones, paleta de colores.
- 4 Usabilidad**
Determinar si es que el diseño final de la plataforma presenta problemas de interacción en cuanto a la interfaz y navegación.

Actores Clave



Cristina Hagggar, 37 años
Psicóloga de 5to a 8vo básico
Colegio Everest

Se presentó la propuesta conceptual y se testeó como usuario de la página.

"Me parece increíble que los papás se informen y tengan claridad de los que es bullying, si es que tienen alguna sospecha o alguna pregunta... poder distinguir si es bullying o una situación puntual. Me hace un poco de ruido el tema de los testimonios, porque creo que debería haber alguien controlando y manejando la plataforma, podría ser un riesgo (...)" Todo lo que tiene que ver con informar y unificar la información, creo que irse a algo así me parece un gran aporte, como canal de información, muy positivo y realista(...)"



Cristián Balmaceda, 58 años
Alcalde de Pirque y presidente de la AMUR (Asociación de municipalidades rurales)

Se contacta vía mail y se presenta la propuesta de manera conceptual.

"Encuentro super interesante lo que planteas, así es que me gustaría que te contactes con el Secretario Genreal de la Corporación de Educación y con la Directora de Educación (...)"

Se coordina una reunión para presentar el proyecto de manera formal.



Jaime Bellolio, 38 años
Diputado por el distrito n.30

Se contacta vía mail y se presenta la propuesta de manera conceptual.

"Me parece interesante, me gustaría conocer el proyecto en más profundidad. Te contactaré con la jefa de gabinete."

Se coordina una reunión para presentar el proyecto de manera formal.



Francisco Undurraga, 53 años
Diputado por el distrito n.11

Se contacta vía mail y se presenta la propuesta de manera conceptual.

Me contesta el Jefe de Gabinete: *"A nombre del diputado Undurraga te cuento que feliz de recibirte la próxima semana para conocer tu proyecto y ver qué se puede hacer ya que nos parece muy relevante el tema."*

Se coordina una reunión para presentar el proyecto de manera formal.

Usuarios

Se testeó la página con 8 usuarios entre 38 y 55 años, hombres y mujeres. Entre ellos diferentes profesiones y todos con hijos adolescentes.

Conclusiones

1. Pertinencia de la propuesta: Todos expresan la importancia del proyecto. Muchos también proponen más ideas de cómo se podría mejorar y tener más alcance. Se destaca la respuesta positiva ante la iniciativa y las ganas de participar.

2. Efectividad de la información: Al leer la información, todos logran entenderla, por lo que se valida el lenguaje y los conceptos utilizados. Asimismo, algunos usuarios plantean incluir nueva información y más consejos prácticos. En las entrevistas, destaca la respuesta positiva ante los contactos de emergencias y links disponibles.

3. Gráfica: El tamaño de la letra es adecuado. Algunos usuarios no hacen comentarios sobre las ilustraciones, pero otros comentan que son expresivas, atractivas y comunicativas. También se proponen cambios en la distribución y densidad del texto.

4. Usabilidad: Todos logran usar la plataforma de manera intuitiva. Se reconocen los elementos interactivos.







8.

Implementación y proyecciones

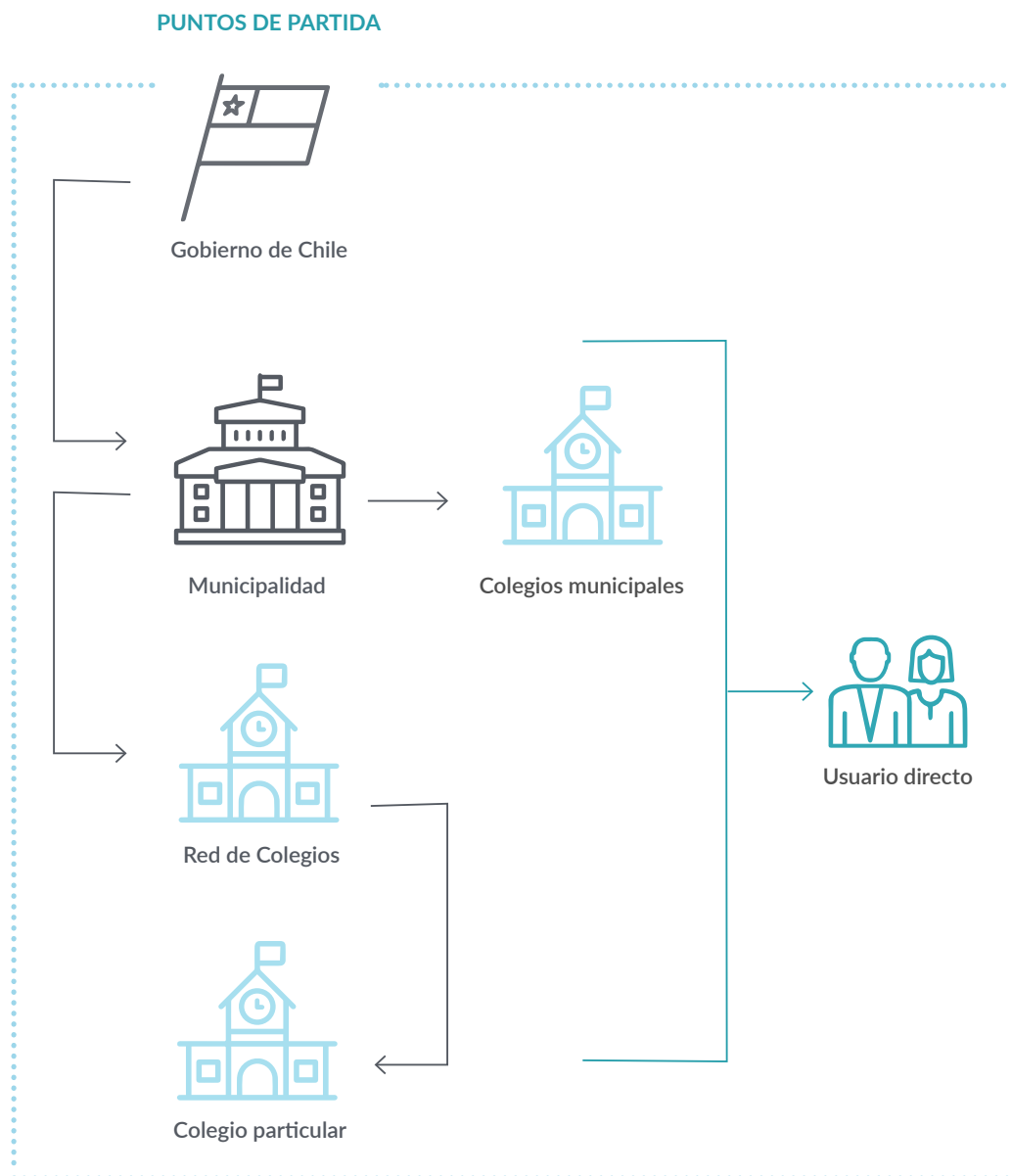
8.1 Implementación

Para la implementación del proyecto se proponen diferentes canales de conexión con el usuario directo. Como ya se mencionó anteriormente, el interés por parte de diputados valida la inserción desde el concepto de política pública. Asimismo, las municipalidades a lo largo del país podrían implementar la plataforma.

Se propone la implementación de un equipo encargado de la plataforma, ya que de esa manera se podrá actualizar constantemente. Los ministerios encargados de implementar el proyecto serían el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud o el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Por otro lado, este proyecto podría llevarse a cabo de manera particular ante una red de colegios o colegio particular, teniendo también en consideración la necesidad de un equipo o persona encargada.

Por último otro punto de partida del proyecto sería que una fundación ya existente quisiera comprar el proyecto y lo implementara de manera particular.



8.2 Proyecciones



8.3 Costos

Los costos presentados corresponden al proyecto como se presenta hoy, sin incluir las proyecciones.

Servicio	Detalle	Costo	Fuente
Diseñador	Proyecto y sistema	\$1.000.000	Cotización personal
Diseñador gráfico partime	Cambios en la información y gráfica	\$380.000	Cotización promedio
Ilustrador	Presupuesto ilustrador	\$300.000	Cotización personal
Programador web	Programación de la plataforma	\$900.000	https://neuvoo.cl/remuneracion/?job=Programador
Dominio web	Por 10 años	\$ 79.326	https://www.nic.cl/dominios/tarifas.html
Mensualidad de encargado	Psicólogo encargado del proyecto	\$500.000	Cotización promedio
	Costo Total Inicial	\$ 1.979.326	
	Costo Total Mantención Mensual	\$ 880.000	

8.4 Postulación a fondo concursable

Fondo de Fortalecimiento de Organizaciones de Interés Público (FFOIP)

“El Fondo de Fortalecimiento de Organizaciones de Interés Público (FFOIP) nace a partir de la ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Su objetivo es financiar iniciativas de carácter local, regional y nacional, cuya finalidad sea la promoción del interés general en materia de derechos ciudadanos, asistencia social, educación, salud, medio ambiente o cualquier otra necesidad de bien común”.

(2019, Ministerio Secretaría General del Gobierno)

Este fondo está dirigido a juntas de vecinos, uniones comunales, organizaciones comunitarias, organizaciones y comunidades indígenas, fundaciones, corporaciones y cualquier otra organización que tenga la calidad de interés público. Por lo tanto, con este proyecto se podría concursar para el fondo, si se decidiera realizar de manera independiente para luego implementarlo.





9.

Conclusión y bibliografía

9.1 Conclusión

La razón principal por la que se desarrolla una plataforma web es la versatilidad que ésta tiene. Este proyecto de título propone un punto de partida a lo que podría ser una gran campaña y sistema concreto a nivel nacional para combatir el bullying. Como se mencionó anteriormente, durante el último año el gobierno e incluso algunas instituciones privadas han intentado promover la buena convivencia y la sensibilización con respecto al tema. Se han hecho campañas, videos promocionales, documentales... Pero el problema es que todo el tiempo y recursos invertidos no han logrado nada concreto.

Me llama la atención la buena recepción que tuve durante todo el proceso. La cantidad de fundaciones que se interesaron en trabajar conmigo, la respuesta positiva e interesada por parte de políticos e instituciones, comprueba que el bullying y la convivencia no han sido del todo bien abordadas desde el diseño hoy en día en Chile.

Se trabajó durante todo un año con un tema muy delicado y trascendente, y con mucha seguridad afirmo que el proyecto es realista y necesario para la sociedad chilena actual. Los niños se están suicidando, los padres están desconectados de lo que hacen y ven sus hijos y los niños y adolescentes están expuestos cada vez más a una infinidad de situaciones riesgosas debido al uso de la tecnología. El país debe afrontar esta realidad y como adultos debemos mantenernos con los ojos abiertos.

9.2 Bibliografía

Alavi, N, Reshetuka, T., Prost, E., Antoniak, Patel, C., Sajid, S., Groll, D. (2017) Relationship between Bullying and Suicidal Behaviour in Youth presenting to the Emergency Department. Canadá: Canadian Academy of Child and Adolescent Psychiatry. Recuperado de https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5510935/#b2-ccap26_p0070

Alavi N, Roberts N., Sutton C, Axas N, Repetti L. (2015) Bullying victimization (being bullied) among adolescents referred for urgent psychiatric consultation: Prevalence and association with suicidality. Canadá: Canadian Journal of Psychiatry.

Buelga, S. y Lila, M. S. (1999). Adolescencia, familia y conducta antisocial. Valencia: CSV.

Cano, R., Casado, M. (2015). Escuela y familia: Dos pilares fundamentales para unas buenas prácticas de orientación educativa a través de las escuelas de padres. España: Universidad de Valladolid, Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado.

Cava, M., Musitu, G., Murgui, S. (2006) Familia y violencia escolar: el rol mediador de la autoestima y la actitud hacia la autoridad institucional. España: Universidad de Valencia.

Cerezo Ramírez, F. (1998). Conductas agresivas en la edad escolar. Madrid: Ediciones Pirámide.

Darling, N, Steinberg, L. (1993). Parenting Style as Context: an integrative model. Estados Unidos: American Psychological Association.

Dekovic, M, Wissink, I. . y Meijer, A. M. (2004). The role of family and peer relations in adolescent antisocial behaviour: comparison of four ethnic groups. Estados Unidos: Elsevier.

Estévez, E. (2005). Violencia, victimización y rechazo escolar en la adolescencia. España: Universidad de Valencia.

Estévez, E, Musitu, G y Herrero, J. (2005). The influence of violent behavior and victimization at school on psychological distress: the role of parents and teachers. España: Universidad de Valencia.

Fernández - Zabala, A., Goñi, E., Camino, I., Zulaika, L. (2015) Family and school context in school engagement. España: European Journal of Education and Psychology.

Fundación Todo Mejora (2018). Recuperado de: <https://todomejora.org/suicidio-adolescente-en-chile-causas-mitos-y-realidad/>

Hernández, M., Gutiérrez, M. (2009) Factores de riesgo asociados a la intimidación escolar en instituciones edu-

cativas públicas de cuatro municipios del departamento del Valle del Cauca. Colombia: Revista Colombiana de Psiquiatría.

Instituto Nacional de la Juventud (2017). Sondeo N°5: Bullying en Establecimientos Educacionales, Jóvenes entre 15 y 19 años. Chile: Ministerio de Desarrollo Social. Recuperado de http://www.injuv.gob.cl/storage/docs/Sondeo_Bullying_en_establecimientos_educacionales.pdf

Kazdin, A. E. (1995). Conduct disorders in childhood and adolescence. Developmental Clinical Psychology and Psychiatry Series. London: Sage Publications.

KiVa School Chile. (2017) Chile: Santillana. Recuperado de <http://www.kivasantillana.cl/cl/programa>

Lambert, S. F. y Cashwell, C. S. (2003). Preteens talking to parents: perceived communication and school based aggression. Estados Unidos: Sage Publications.

Ley Número 20.536. Ley Sobre Violencia Escolar. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Santiago, Chile. 17 de septiembre de 2011.

Loeber, R, Drinkwater, M, Yin, Y, Anderson, S.J, Schmidt, L.C.y Crawford, A. (2000). Stability of family interaction

from ages 6 to 18. Estados Unidos: Journal of Abnormal Child Psychology

López, L, Ovejero, M. (2015). Habilidades comunicativas dentro de la familia: una medida imprescindible contra el acoso escolar en La Rioja. España: Universidad Católica de Mursia.

Ministerio de Educación (2019). Orientaciones para la planificación del Mes de la Convivencia Escolar Región Metropolitana. Recuperado de: <https://metropolitana.mineduc.cl/wpcontent/uploads/sites/9/2019/04/Orientaciones-para-el-Mes-de-la-Convivencia-Escolar.pdf>

Povedano, A., Hendry, L., Ramos, M, Varela, R. (2011). Victimización Escolar: Clima familiar, autoestima y satisfacción con la vida desde una perspectiva de género. España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Romagnoli, C, Kuzmanic, V, Caris, L. (2006). La familia y su rol en la prevención de conductas de riesgo: factores protectores. Santiago: Valoras UC. Recuperado de <http://valoras.uc.cl/images/centro-recursos/familias/ValoresEticaYDesarrolloSocioemocional/Fichas/La-familia-y-su-rol-en-factores-de-riesgo.pdf>

U.S. Department of Health and Human Services (2018). Stop Bullying. Recuperado de: www.stopbullying.gov

Wang, J, Lannotti, R.J. y Nansel, T.R. (2009). School bullying among adolescents in the United States: Physical, verbal, relational, and cyber. Estados Unidos: Journal of Adolescents Health.

Yubero, S., Larrañaga, E., Navarro, R. (2014). La comunicación familiar en la victimización del bullying y el cyberbullying. Bajadoz, España: Asociación Nacional de Psicología Evolutiva de la Infancia, Adolscentes y Mayores.

Zych, I., Farrington, M., Llorent, V., Ttofi, M. (2017). Protecting Children Against Bullying And Its Consequences. Estados Unidos: Springer.

