

**MÁSTER EN INTERVENCIÓN EN
CONVIVENCIA ESCOLAR**

Universidad de Almería



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO FACTOR
DE PROTECCIÓN FRENTE AL ACOSO ESCOLAR
Y EL CIBERACOSO EN ADOLESCENTES.**

**EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A PROTECTIVE FACTOR
AGAINST BULLYING AND CYBERBULLYING IN
ADOLESCENTS.**

Autora: Raquel Castaño Martínez

Tutora: Ana Belén Barragán Martín

Convocatoria: Septiembre, 2020

RESUMEN

El acoso escolar es un problema que ha existido siempre y, además, actualmente el campo en el que se ejerce se ha extendido debido a las nuevas tecnologías y al uso de las redes sociales. Las personas que son víctimas de bullying sufren graves consecuencias que pueden afectar negativamente a su desarrollo personal. Es por ello por lo que debemos conocer y desarrollar estrategias que erradiquen este tipo de comportamiento y favorezcan un clima positivo y enriquecedor de convivencia en el contexto escolar. En el presente estudio se pretende analizar la relación existente entre los niveles de Inteligencia Emocional y la participación en fenómenos de acoso escolar, teniendo en cuenta los tres roles que pueden darse: acosador, víctima y espectador. Para ello se ha llevado a cabo una búsqueda exhaustiva en distintas bases de datos, mediante la cual se han encontrado un total de diez artículos que abarcan el tema en cuestión. Tras la revisión de la información seleccionada, se observa que la Inteligencia Emocional es un factor diferencial en la dinámica del bullying y cyberbullying; los niveles de la misma son menores en las personas que sufren acoso escolar tradicional y cibernético o lo ejercen, en comparación a los sujetos que no intervienen en este fenómeno. Por este motivo, se considera que las competencias de inteligencia emocional se convierten en factor de protección frente al bullying y el cyberbullying. Diversos estudios han relacionado desajustes de ciertos parámetros de Inteligencia Emocional con un mayor índice de participación en situaciones de acoso y ciberacoso, entre los que pueden mencionarse: un menor nivel de Inteligencia Emocional Percipida (IEP), claridad emocional, habilidades interpersonales, manejo del estrés o empatía. En definitiva, tal y como se observa, la Inteligencia Emocional juega un papel fundamental en el desarrollo de un clima de convivencia escolar satisfactorio.

Palabras clave

Inteligencia Emocional, acoso escolar, bullying, cyberbullying, convivencia escolar

ABSTRACT

Bullying is a problem that has always existed and, in addition, currently the field in which it is exercised has expanded due to new technologies and the use of social

networks. People who are victims of bullying suffer serious consequences that can negatively affect their personal development. That is why we must know and develop strategies that eradicate this type of behavior and favor a positive and enriching atmosphere of coexistence in the school context. The present study aims to analyze the relationship between levels of Emotional Intelligence and participation in bullying phenomena, taking into account the three roles that may occur: harasser, victim and spectator. To do this, an exhaustive search has been carried out in different databases, through which a total of ten articles covering the subject in question have been found. After reviewing the selected information, it is observed that Emotional Intelligence is a differential factor in the dynamics of bullying and cyberbullying; the levels of it are lower in people who suffer traditional and cybernetic bullying or exercise it, compared to the subjects who do not intervene in this phenomenon. For this reason, emotional intelligence competencies are considered to become a protective factor against bullying and cyberbullying. Several studies have related imbalances of certain Emotional Intelligence parameters with a higher participation rate in bullying and cyberbullying situations, among which may be mentioned: a lower level of Perceived Emotional Intelligence (IEP), emotional clarity, interpersonal skills, stress management or empathy. In short, as can be seen, Emotional Intelligence plays a fundamental role in the development of a satisfactory school coexistence climate

Keywords

Emotional Intelligence, bullying, cyberbullying, school coexistence

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

ÍNDICE

MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| CAPÍTULO 1: CONVIVENCIA ESCOLAR | 8 |
| 1.1 Introducción..... | 9 |
| 1.2 Aproximación al concepto..... | 10 |
| 1.2.1 El concepto de “convivencia en positivo”..... | 13 |
| 1.2.2 El concepto de “ecoconvivencia”..... | 14 |
| 1.3 Competencias para el aprendizaje de la convivencia escolar..... | 14 |
| 1.4 Factores fundamentales de la situación de convivencia escolar..... | 17 |
| 1.5 Factores asociados a la convivencia escolar..... | 18 |
| 1.6 Canales de actuación para abordar los problemas de convivencia escolar...20 | |
| 1.7 Convivencia escolar y calidad educativa..... | 24 |
| CAPÍTULO 2: INTELIGENCIA EMOCIONAL | 27 |
| 2.1 Introducción..... | 28 |
| 2.2 Origen y definición del concepto de inteligencia..... | 29 |
| 2.2.1 Origen del concepto..... | 29 |
| 2.2.2 Concepto de inteligencia. Definición..... | 30 |
| 2.3 ¿Qué entendemos por inteligencia emocional?..... | 31 |
| 2.3.1 ¿Cuál es la naturaleza de las emociones y qué información nos transmiten?..... | 31 |
| 2.3.2 ¿Qué es la inteligencia emocional?..... | 32 |
| 2.3.3 Principios de la inteligencia emocional..... | 33 |
| 2.3.4 Beneficios de la inteligencia emocional..... | 34 |
| 2.4 Habilidades de la competencia emocional..... | 34 |
| 2.5 Dimensiones de la inteligencia emocional..... | 35 |

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

| | |
|---|-----------|
| 2.6 Modelos de inteligencia emocional..... | 38 |
| 2.7 Inteligencias Múltiples..... | 43 |
| | |
| CAPÍTULO 3: ACOSO ESCOLAR..... | 50 |
| 3.1 Introducción..... | 51 |
| 3.2 Acoso: origen del concepto..... | 52 |
| 3.3 Acoso escolar o Bullying..... | 53 |
| 3.3.1 Definición..... | 53 |
| 3.3.2 Características..... | 54 |
| 3.4 Causas del bullying o factores de riesgo..... | 56 |
| 3.5 Consecuencias del bullying..... | 57 |
| 3.6 Tipos de bullying..... | 58 |
| 3.7 El cyberbullying o ciberacoso..... | 59 |
| 3.7.1 Diferencias entre el bullying y el cyberbullying..... | 59 |
| 3.7.2 Características del cyberbullying..... | 61 |
| 3.7.3 Tipos de cyberbullying..... | 61 |
| 3.7.4 Medidas preventivas..... | 62 |
| 3.8 Teorías sobre la agresividad..... | 64 |
| 3.9 Acosadores, víctimas y espectadores..... | 66 |

MARCO EMPÍRICO

| | |
|--|------------|
| 1 INTRODUCCIÓN..... | 71 |
| 2 OBJETIVO..... | 75 |
| 3 METODOLOGÍA..... | 75 |
| 3.1 Proceso de búsqueda bibliográfica: descriptores, filtros, operadores booleanos y fórmulas de búsqueda..... | 76 |
| 3.2 Proceso de selección de información..... | 82 |
| 4 RESULTADOS..... | 93 |
| 5 DISCUSIÓN..... | 102 |

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

6 CONCLUSIÓN.....105

REFERENCIAS.....107

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

MARCO TEÓRICO

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

1- INTRODUCCIÓN:

En la actualidad, somos conscientes de la imperiosa necesidad de comprender el concepto “educación” y “calidad educativa” como términos integrales e inclusivos, que van más allá de la preocupación de insistir en los conocimientos académicos que adquiere el alumnado, y por consiguiente, que entiende que éste también debe recibir una educación afectiva, moral, y ética. En definitiva, debemos preocuparnos por que nuestro alumnado reciba una correcta educación personal y social, abarcando todos los ámbitos anteriormente mencionados.

El entendimiento del concepto de educación desde una visión globalizadora, supone atender a aspectos fundamentales que, hoy en día, comienzan a ser abordados desde la importancia que se requiere. Entre estos aspectos incluimos el estudio, desarrollo y fomento de la inteligencia emocional; la cual resulta una habilidad innegablemente necesaria para el desarrollo completo y competente de las personas.

A través del desarrollo de la misma, los sujetos somos capaces de identificar, regular y expresar nuestras emociones; así como dar un uso práctico y satisfactorio a nuestras emociones, comportamientos y respuestas ante las distintas situaciones vitales a las que nos enfrentamos.

En los últimos años, numerosas evidencias científicas ponen de manifiesto que las distintas habilidades emocionales que componen las dimensiones de la inteligencia emocional, influyen notoriamente en la adaptación y desarrollo psicológico del alumnado en el contexto escolar.

Tal y como indica González (2010), existen diversas investigaciones científicas realizadas en los últimos años, que llevan a algunos estudiosos, -como el caso de Goleman (1999)-, a concluir que la inteligencia emocional es un factor determinante que influye en el desarrollo satisfactorio de cualquier tipo de desempeño.

Siguiendo estas líneas, en el presente Trabajo Fin de Máster se lleva a cabo una investigación, siguiendo las bases de una revisión sistemática, en la que nos centramos en recabar información acerca de los distintos estudios científicos que evidencian la

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

relación existente entre la inteligencia emocional y los fenómenos de bullying o acoso escolar y/o ciberacoso o cyberbullying.

La estructura de este documento consta de dos partes:

Por un lado, la primera parte corresponde a una fundamentación teórica compuesta por tres capítulos en los que abordamos los aspectos más relevantes en cuanto a las temáticas en cuestión:

El capítulo primero, trata sobre la convivencia escolar, y en él hablamos sobre una aproximación al concepto (convivencia en positivo y ecoconvivencia), las competencias para el aprendizaje de la convivencia escolar, los factores fundamentales de la situación de convivencia escolar, los factores asociados a la convivencia escolar, los canales de actuación para abordar los problemas de convivencia escolar y la relación entre convivencia escolar y calidad educativa.

El capítulo segundo, abarca teoría e información relacionada con la inteligencia emocional, tales como el origen del concepto de inteligencia y su definición; la naturaleza de las emociones y la información que nos transmiten; el significado de inteligencia emocional, sus principios y beneficios; las habilidades de la competencia emocional; las dimensiones y modelos de la inteligencia emocional; y finalmente las Inteligencias Múltiples.

El capítulo tercero, incluye teoría referente al ámbito del acoso escolar o ciberacoso, entendidos también como bullying y cyberbullying. En él hablamos sobre aspectos como el origen del acoso escolar, su significado, causas y características. Asimismo, describimos a los actores involucrados que ejercen, reciben y observan el maltrato.

Del mismo modo, abarcamos los tipos de acoso escolar, haciendo énfasis en el acoso cibernético y en la legislación vigente en relación.

La segunda parte del presente trabajo, se corresponde con una investigación empírica, en la que realizamos una revisión sistemática y recabamos información sobre distintos artículos de revisión y de investigación, en los cuales se constata la relación

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

existente entre la inteligencia emocional y el acoso escolar en la edad de la adolescencia, así como la evidencia de que el desarrollo y promoción de la inteligencia emocional puede ser una estrategia muy útil no solo como método de intervención ante fenómenos de acoso escolar o ciberacoso, sino también como método preventivo del mismo.

La estructura de esta investigación está conformada por distintos apartados, en los que se abordan diversos aspectos: introducción, objetivos, definición del problema, método, resultados, conclusión y discusión.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

CAPÍTULO 1: CONVIVENCIA ESCOLAR

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

1.1 Introducción

Plantear la educación como herramienta dirigida a favorecer la convivencia democrática es un reto educativo que debemos conseguir.

En este sentido, en el contexto educacional la convivencia se entiende como todo proceso a través del que los participantes que conforman los centros educativos, aprenden a vivir entre ellos. Se entiende como un descubrimiento hacia los demás, como la aceptación de que nuestras vivencias no son aisladas y únicas, y quizá tampoco son las más apropiadas. Por ello, el respeto, la valoración de la diversidad y la comunicación con nuestros iguales, son aspectos fundamentales en el ejercicio de la convivencia. (Villegas, Orieta, Palma y Melisa, 2013).

En el contexto del siglo en el que vivimos, no podemos apartar la necesidad de construir una ciudadanía responsable, crítica y participativa. Debemos fomentar el papel de los centros educativos como lugares propicios para aprender y ejercer los valores democráticos.

Durante las últimas décadas, numerosos intelectuales y expertos en materia de educación, desde distintos enfoques y a través de diversos medios, han señalado que en el siglo XXI fomentar la convivencia debe ser una tarea educativa esencial, y que la escuela debe ser el escenario en el que se llevan a cabo constantes interacciones; es decir, debe ser el escenario del ámbito social en el que se aprenda a vivir juntos. (J. Delors, 1996; E. Morin, 1999 y J. C. Tedesco, 1995).

Debemos tener en cuenta que la convivencia es un tema amplio y multidimensional, que no puede estar centrado en analizar exclusivamente un modelo, ni debe entenderse desde una perspectiva unilateral.

Se trata de un concepto de carácter poliédrico (Godás, Santos y Lorenzo, 2008) en el cual están interrelacionados diversos elementos: participación, diversidad, responsabilidades, conflicto, diálogo, tolerancia, derechos y deberes, entre otros.

Debemos atender a todos ellos si pretendemos comprender, abarcando su totalidad, los procesos que interfieren en las relaciones humanas, así como los problemas que pueden surgir y, por consiguiente, las respuestas a nivel pedagógico que podemos ofrecer.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Por tanto, entendemos que la convivencia no es simplemente una necesidad derivada de conflictos; sino que es un concepto que, en sí mismo, tiene valor.

Asimismo, la consideramos como una construcción de carácter colectivo que está constituida por todas aquellas interrelaciones que llevan a cabo los miembros de la comunidad educativa en el centro.

Si construimos los centros escolares como espacios de convivencia, estaremos favoreciendo el establecimiento de las bases de la ciudadanía crítica, activa, participativa y responsable, la cual es un elemento clave para la conformación de sociedades cohesionadas y vertebradoras. (García Raga y López Martín, 2006, p.89)

Por tanto, debemos realizar una tarea continua de actualización de estrategias y herramientas dirigidas a actuar con mayor eficacia ante la realidad y demanda educativa y social actual. Esto nos va a permitir formar ciudadanos competentes para desenvolverse en la sociedad: capaces de convivir, gestionar conflictos, participar o comunicarse.

1.2 Aproximación al concepto

El término de convivencia, se encuentra muy relacionado con los aspectos básicos y principios fundamentales de la educación.

Ésta debe ser construida como pilar y finalidad de la educación, más que aprendida como un aspecto del currículo (Ortega y del Rey, 2004).

La necesidad de que la vida en común que se produce en los centros educativos y en los sistemas de relación de sus miembros, se base en el respeto mutuo; así como la necesidad de que las normas democráticas impuestas por las escuelas, se dinamicen e incluyan el principio de respeto dirigido al bien común, han hecho que surja la convivencia. (Córdoba, del Rey, Ortega y Romera, 2008)

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Ésta supone un orden moral implícito en todos los hechos que acontecen en la vida escolar. Además, siguiendo a Sánchez y Ortega (2004), vemos que implica una formación psicológica para empatizar y entender el punto de vista del otro.

La convivencia, como elemento relacionado a la calidad educativa, no resulta un tema novedoso. Ya en el Informe de la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, la cual era presidida por Jacques Delors (La Educación encierra un tesoro, 1996), se hacía mención al “aprender a vivir juntos, aprender a ser, aprender a conocer y aprender a hacer”, como aspectos fundamentales que la educación necesita. Todo ello supuso el interés en la educación para la convivencia en sociedad y de forma cívica, recordando que la educación en valores es un aspecto clave que debe ser integrado en el currículo para que la convivencia escolar sea efectiva.

En la actualidad, la convivencia escolar se entiende como un fin de la educación. Este concepto nace de las relaciones interpersonales y de la vida en (Martín y Ortega, 2004). Este concepto no puede describirse centrándose en un solo elemento de análisis (García-Raga y López-Martín, 2009); ofrece distintas definiciones, dependiendo del sujeto por el que es percibido (Godás, Santos y Lorenzo, 2008). Además, necesita de estrategias de gestión y construcción, por lo que se convierte en un concepto complejo (Cortés, Leite y Rivas, 2001; Viguer y Solé, 2011).

En base a las demandas a las que la escuela debe atender, abarcando una concepción de educación más global, -que se desliga del conocimiento exclusivamente académico y se fundamenta en el desarrollo de la empatía hacia los demás y en la percepción de métodos de interdependencia que puedan ser útiles para abarcar los conflictos (Delors, 1996)-; se construye la definición de convivencia escolar.

La convivencia escolar es todo aquel sistema de relaciones sociales e interpersonales que están relacionados con la actividad educativa y su proceso de enseñanza-aprendizaje, los cuales dotan de sentido a las relaciones sociales de las aulas y los centros educativos (Ortega-Ruiz, 2015).

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Basándonos en una investigación en la que el constructo convivencia era validado desde el punto de vista de docentes y escolares (Del Rey, Casas y Ortega-Ruiz, 2017), observamos que la aproximación al concepto más adecuada, abarcaba tres dimensiones:

- ✚ “Teacher’s attitude”: Criterios psicoeducativos en relación con la actitud y estilo relacional del profesorado.
- ✚ “School climate”: Criterios sobre el bienestar compartido y las normas que regulan y establecen la vida en común; -en concreto, las normas de carácter explícito e implícito en las que se basan las relaciones interpersonales entre los y las estudiantes-.
- ✚ “Interpersonal relationship”: Criterios vinculados a los fenómenos que desestabilizan el bienestar, perturban el clima social y fomentan el desapego y la confianza, por parte de los alumnos y alumnas, hacia la institución educativa y sus relaciones.

A través de esta investigación, la cual contaba con una muestra representativa amplia de estudiantes andaluces, se concluyó que el equilibrio afectivo entre el alumnado es clave para conseguir relaciones interpersonales positivas; y además, el nivel de calidad respecto a la conducta de los y las docentes, contaba con un gran peso en la percepción de los y las estudiantes sobre la seguridad de sus escuelas.

Asimismo, aportando otra definición de convivencia, podemos indicar que se trata de una construcción colectiva que nace de las distintas percepciones que los agentes educativos tienen sobre las interacciones que surgen en sus relaciones interpersonales, a partir de las cuales se generan actitudes, valores y creencias, que repercuten en el proceso de enseñanza-aprendizaje. (García-Raga y López-Martín, 2009; Godás et al., 2008; Ortega y Córdoba, 2008; Rivas et al., 2011; Viquer y Solé, 2011).

Debido a este aspecto anteriormente mencionado, los autores hacen hincapié en la importancia de incluir la subjetividad dentro de la conceptualización de la convivencia escolar (García-Hierro y Cubo, 2009; Godás et al., 2008; Martorell, González, Rasal y Estellés, 2009; Ortega y Martín, 2004; Sánchez y Ortega, 2004)

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Así, tal y como indican Godás et al. (2008): *“no es descabellado pensar que la visión de la convivencia en los centros educativos se pueda ver afectada por las mismas representaciones de padres, profesores y alumnos, las cuales, actuando como filtros en el procesamiento de la información entrante desde el medio, dan soporte a marcos explicativos sobre lo que pasa a su alrededor y sobre enfoques normativos para la resolución de problemas o conflictos”* (p.34).

1.2.1 El concepto de convivencia en positivo

Debido a la naturaleza compleja de la convivencia, entendemos que ésta puede tener dificultades y conflictos, lo cual no significa que su naturaleza psicosocial no sea de carácter positivo.

En ocasiones, se asocia un significado negativo a dicho concepto. Esto es debido a que, cuando se analiza, este análisis se hace en base a los problemas por los que se ve afectada, y no en base a los aspectos y pilares fundamentales sobre los que se construye. (Del Rey, Ortega y Fera, 2009).

A pesar de esto, la convivencia escolar siempre se ha valorado de forma positiva, y desde las primeras formulaciones de este positivo concepto, éste se vincula con los principios y pilares fundamentales de la educación para la ciudadanía y la democracia. (Ortega y Martín, 2004).

Además, en los últimos años, la positividad de este concepto está creciendo en todos los campos: científicos, sociales, normativos y legislativos.

El Consejo Escolar del Estado, hace evidente la relevancia que han tomado las iniciativas educativas dirigidas a la mejora de la convivencia, ya que ha mostrado gran interés en la organización del Seminario sobre la Convivencia en los centros educativos. Asimismo, los Consejos Escolares Autonómicos del Estado acordaron la idea de que la convivencia escolar debía abordarse desde un enfoque positivo. (CEE, 2001).

1.2.2 El concepto de “ecoconvivencia”.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Normalmente, a través de la contemplación de las personas y los valores que existen en los grupos de iguales, podemos tener cierta idea de la posibilidad que existe de que haya factores de riesgo o factores de protección en un grupo o en un centro escolar.

Es importante llevar a cabo amplias medidas preventivas y de actuación y coordinación, como las dirigidas a mejorar la convivencia escolar.

Estas medidas deben contar con una armonía educativa y pedagógica, encontrar un equilibrio que se complemente, dentro del ecosistema escolar, que ayudará a encontrar la dirección a la que dirigirse en la búsqueda de la mejora de esta convivencia y en la prevención del acoso escolar.

Es este equilibrio (o desequilibrio) de los factores que nos dirigen a una dirección u otra, de características multidimensionales y multirrelacionales, es lo que construye el término de “ecoconvivencia”. Este concepto hace que una misma pauta de actuación aplicada en diversos centros, no sea igual de eficaz en uno que en otro. (Avilés, 2019).

Los indicadores de convivencia escolar, pueden ayudar a tomar una buena dirección para actuar con equilibrio ante problemas de convivencia escolar.

A través de la elaboración de descriptores (Avilés y Notó, 2017), podremos identificar indicadores de situaciones favorables cuya presencia serviría como factores de protección (o de riesgo, en caso de no existir).

1.3 Competencias para el aprendizaje de la convivencia escolar.

La escuela debe formar al alumnado de manera que éste se encuentre capacitado para seleccionar de forma crítica la información, y sea capaz de superar los retos propios de una sociedad que se encuentra en constante cambio. (Zabalza y Arnau, 2007).

De la necesidad de concretar, medir y cuantificar de forma observable los aprendizajes y logros alcanzados, surge la enseñanza por competencias.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

En los párrafos siguientes, señalaremos las competencias específicas necesarias para que el aprendizaje de la convivencia sea satisfactorio y eficaz, en base a la investigación de una serie de programas sobre convivencia escolar (Raga, 2007):

- Saber participar:

Tal y como indican Martín y Puig (2007), “aprender a vivir de forma democrática solo se puede conseguir viviendo democráticamente”.

Todos los ciudadanos debemos saber participar en nuestra sociedad democrática, lo cual es primordial fomentar en la práctica educativa.

Sobre la pedagogía de la participación hay diversos estudios como el de Villa (1995), Santos (1997), o Rodríguez (1998), en los que se dan a conocer las disfunciones que existen en los centros sobre la práctica participativa del alumnado.

- Saber cooperar:

Esta competencia incrementa la actitud responsable y ayuda al progreso de las relaciones interpersonales. En la escuela debemos crear un ambiente de cooperación, contrario a la competitividad e individualismo. Así, conseguiremos entre todos, mejorar la convivencia de todos.

Las actividades cooperativas son una buena herramienta para disminuir la exclusión y la desigual situación de protagonismo que suele darse en el aula, lo cual es una de las principales situaciones que generan riesgo de violencia; ya que ésta se utiliza cuando ese protagonismo no puede conseguirse de otra manera, y la cual se dirige normalmente a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

- Ser responsable:

Esta competencia está muy relacionada con la participación y la cooperación. La base de la convivencia y ciudadanía democrática está en la responsabilidad y el respeto para con los demás.

- Ser tolerante:

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Aprender a convivir con los demás en la tolerancia, aceptando sus diferencias –las cuales nunca han de ser desigualdades-, es un objetivo que puede y debe conseguirse a través de la educación.

El fomento de la tolerancia implica el fomento de la igualdad. Esto ayudará al alumnado a aprender a convivir aceptando los rasgos de identidad de los demás, y a aceptar y entender la diversidad como una oportunidad de enriquecimiento personal.

- Disponer de habilidades sociales:

Estas habilidades son necesarias para interactuar con tu entorno social, para fomentar el sentimiento de amistad, la capacidad de conversación, el desarrollo de sentimientos, emociones u opiniones...

- Ser solidarios:

El aprendizaje de la convivencia implica contar con la capacidad comprensión y solidaridad hacia las necesidades de los demás. Estos aspectos están muy vinculados con la sociabilidad del ser humano.

Las conductas prosociales deben verse fomentadas por la escuela, la familia y los grupos de iguales.

- Aprender a afrontar pacíficamente los conflictos interpersonales:

Partiendo de la base de que los conflictos son propios y naturales en el ámbito de las relaciones entre personas, debemos tener en cuenta que la forma de afrontarlos y gestionarlos, va a determinar que estos sean positivos o negativos. Gestionar pacíficamente un conflicto, podrá conllevar un aprendizaje; sin embargo, si esa gestión no se lleva a cabo correctamente, podría provocar un acto no deseado de violencia. Por consiguiente, la clave está en gestionar los conflictos empleando el diálogo, y no en eliminarlos.

El objetivo principal de los y las docentes, debería ser, por tanto, dotar de herramientas, capacidad y habilidades para establecer un clima positivo en el ámbito de sus relaciones con los demás.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Según Boqué (2003), la mediación es una de las estrategias más efectivas para gestionar los conflictos: «supone un pequeño empujón hacia la anhelada cohesión social, puesto que, al incluir a los distintos participantes en un conflicto, promueve la comprensividad; al aceptar diferentes versiones de la realidad, defiende la pluralidad; y al fomentar la libre toma de decisiones y compromisos, contribuye a la participación democrática».

1.4 Factores fundamentales de la situación de convivencia escolar.

Algunos autores como Jares (2006), consideran que la convivencia implica vivir con los demás, en base a ciertas relaciones sociales y códigos valorativos subjetivos, en un determinado marco social.

Así, para este autor, existen cinco factores esenciales que conforman la convivencia actual, los cuales influyen en el sistema educativo.

Estos factores son los siguientes:

- 1 El sistema económico-social: en este sistema, prima el interés económico, así como el ser humano considerado como recurso o medio, y no como fin.
- 2 El deterioro del respeto y los valores de convivencia, provocado por la sociedad individualista y deshumanizada de la que formamos parte.
- 3 La complejidad y heterogeneidad social cada vez mayores, fomentadas por la globalización.
- 4 La disminución de liderazgo educativo propio de los dos sistemas educativos tradicionales (familia y sistema educativo). Esto puede deberse a la transformación de la sociedad, los cambios dentro de los sistemas educativos mencionados, la presencia cada vez más constante de los medios de comunicación, o la falta de compromiso en importantes sectores de las familias o el profesorado.
- 5 El aumento en los actos violentos y en su visibilidad.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Por otro lado, siguiendo de igual modo a Jares (2006), haremos referencia a los contenidos por los que está compuesto este término de convivencia, los cuales son de diversos caracteres: mora, ético, ideológico, social, político, educativo, cultural...

Estos se componen en tres categorías:

- Contenidos de carácter humano: dignidad, felicidad...
- Contenidos que conforman las relaciones: aceptación, solidaridad, igualdad, respeto, no violencia...
- Contenidos vinculados a la ciudadanía: justicia social, derechos humanos...

1.5 Factores asociados a la convivencia escolar.

Uno de los objetivos principales de las instituciones educativas es conseguir una correcta convivencia entre los miembros que las conforman. Para ello, debemos tener en cuenta todas las dimensiones que abarca (Mesa, Soto, Carvajal y Urrea, 2013):

- El clima escolar: este hace mención a las relaciones que se llevan a cabo entre los individuos que componen la comunidad educativa, a través de sus interacciones en los escenarios del centro escolar. Se compone por normas, relaciones y participación del alumnado (Cere, 1993; Arón y Milicic, 2002; Cornejo y Redondo, 2001).
- Las normas: conforman el marco legal de la institución educativa que se incluyen en el Proyecto Educativo. Su fin es mejorar y potenciar la convivencia escolar, abarcando valores como el respeto, el sentido de cumplimiento con los derechos y deberes de los seres humanos, o la tolerancia.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Las normas son positivas cuando se aplican de manera justa y coherente, en el momento en que deben solucionarse los conflictos que se dan en el centro. (Andrés y Barrios, 2009).

- Las relaciones: es decir, las interacciones que se llevan a cabo en los centros educativos. Conforman un aspecto esencial en la comunicación y respeto hacia los demás. Además, mejoran las habilidades sociales y pueden favorecer el aumento del rendimiento académico y la mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje. Asimismo, las relaciones pueden suponer una ayuda para el desarrollo de la empatía, el aprendizaje cooperativo, el sentimiento de motivación y participación y el sentimiento de pertenencia de los y las estudiantes.

- La participación: se puede definir como una actitud inclusiva de todos los individuos que conforman el centro educativo, en aquellas actividades que propician la integración en la comunidad escolar. Esto fomenta el desarrollo personal y la socialización entre sus miembros. (Ortega, Del Rey, Córdoba y Romera, 1998; Cid, 2008; Beech y Marchesi, 2008; Fernández, 2004; Cornejo y Redondo, 2001; Arón y Milicic, 1999; Cerre, 1993 y Chaux, 2012).

- Las agresiones: estas actitudes provocan situaciones que influyen en la convivencia y en el clima o ambiente escolar, y pueden provocar agresiones y alteraciones en la conducta que inciden en los sentimientos, percepciones o emociones del alumnado (Valades, 2008).

Existen diversas manifestaciones agresivas, tales como la agresión verbal o física, aislamiento social, o acoso sexual, entre otras. (Sánchez, 2009; IDEA, 2005).

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Los conflictos: son situaciones interpersonales que se dan a cabo cuando existen dos puntos de vista entorno a una necesidad, objeto, situación o intención. (Moreno, 2008; Castro y Serafíz, 2009; Sánchez, 2009; Chaux, 2012).

Cuando los conflictos no se solucionan de manera adecuada, pueden conllevar actos agresivos que llevan a la violencia.

Los escenarios más comunes donde se llevan a cabo estos conflictos derivados en agresiones, son las aulas. (Parra, González, Moritz y Blandón, 1999).

- El entorno: incluye factores de apoyo y factores de riesgo. Según los datos que aporta el informe mundial acerca de la violencia contra niños y niñas, el escenario más viable para reducir los factores de riesgo y fomentar los factores de protección, es la escuela. (Pinheiro, 2006).

Además de los aspectos anteriormente mencionados, citaremos a continuación otras dimensiones que sirven de ayuda para reducir los factores de riesgo de violencia y aumentan los factores de protección. (Pinheiro, 2006; Forero, Avendaño, Duarte y Campo, 2006; Estévez, Martínez y Musitu, 2006; Gómez y Cogollo, 2010; Góngora y Casullo, 2009; Rojas, Zegers y Förster, 2009; Omar, Paris, Aguiar de Souza, Almeida da Silva y Peña, 2009; Fredrickson y Joiner, 2002)

Son los siguientes:

- Autoestima: se relaciona directamente con el bienestar y estabilidad emocional y mental del individuo. Ésta se encuentra vinculada a los procesos sociales del alumnado, en los que influye el ámbito familiar.
- Bienestar: se relaciona con la satisfacción o la resistencia ante las situaciones de la vida. Los aprendizajes, emociones y comportamiento se ven influidos por éste. (Almedom, 2005; Veenhoven, 1996; Fredrickson, 2001; Fredrickson y Joiner, 2002).

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

1.6 Canales de actuación para abordar los problemas de convivencia escolar.

La resolución de conflictos debe basarse en la comunicación, ya que esta es la base en la que sustentamos las relaciones humanas.

La resolución adecuada de un conflicto, puede suponer una oportunidad de enseñanza y aprendizaje y desarrollo personal. Para ello, debemos dejar atrás imposiciones y castigos que poco tienen que ver con la pedagogía, y centrarnos en favorecer las situaciones de reflexión, implicando de forma responsable a las partes involucradas en el conflicto.

Existen distintas pautas o vías de actuación para afrontar los conflictos que generan problemas de convivencia: (Martínez-Otero, 2007)

- ❖ **Concienciación:** se refiere al reconocimiento, a través de la reflexión, de las contrariedades, problemas o conflictos ya existentes; y a hacerse conscientes de la imperiosa necesidad de, entre todos, establecer un clima social educativo y positivo basado en las normas compartidas. Esta concienciación debe nacer del análisis exhaustivo de la situación del centro, a través de la recogida de datos.
- ❖ **Aproximación curricular:** se trata de incluir en el currículo todos los aspectos vinculados al desarrollo individual y social de las personas. Además. Implica centrar la atención tanto en los ámbitos curriculares manifiestos como en los ocultos, ya que ambos influyen en el proceso educativo.
- ❖ **Atención individualizada:** debemos considerar a cada niño y niña en base a su singularidad, personalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje a cada educando, ya que cada uno cuenta con unas características determinadas.

Esta atención individualizada debe aplicarse no solo al ámbito intelectual y académico, sino a su desarrollo personal íntegro, incluyendo de este modo el ámbito socio-afectivo.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- ❖ **Participación:** tenemos que procurar que los miembros de la comunidad educativa, en su totalidad, se involucren en los actos que enriquecen el ambiente y se llevan a cabo en el centro, no ciñéndonos solo a las actividades a nivel de aula.
- ❖ **Organización:** resulta necesaria una adecuada coordinación entre los medios y las personas que conforman el centro escolar.

Entre las características en las que debe basarse la organización escolar de convivencia a las que hace referencia el autor, mencionaremos: las estructuras basadas en la colaboración, la consideración de las diferencias como un aspecto positivo y enriquecedor, el fomento de la comunicación, y la participación de todos los individuos en el asentamiento de las normas del centro.

Además de las vías de actuación anteriores, existen otras que pueden ser muy útiles para abordar los problemas que surgen dentro de la convivencia escolar de un centro. Entre ellas podemos citar:

- **La disciplina:** aunque en algunos años atrás, la disciplina se ha confundido con el autoritarismo, ésta puede ser muy positiva, ya que ayudará al alumnado a poseer autocontrol y responsabilidad sobre sus actos. A través de ella, el o la estudiante podrá observar cuál es la relación entre su comportamiento y las consecuencias que genera.
Además, ayuda a entender la importancia de ser respetuoso con las normas de convivencia, las cuales son imprescindibles para poder llevar a cabo una convivencia adecuada.
- **La mediación:** en esta estrategia, una tercera persona (el mediador), interviene ante un conflicto en el que hay dos partes, las cuales presentan dificultades para

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

resolverlo por sí mismas. Es necesario que ambas partes quieran participar voluntariamente en el proceso de mediación.

Nos detendremos a explicar brevemente algunos aspectos relevantes de esta técnica, ya que es una de las más apropiadas y efectivas para la resolución de conflictos.

Cohen (2005), resalta los efectos positivos de la mediación sobre el clima escolar del centro, indicando que puede suponer un cambio deseable en la comunicación y relación entre el alumnado y la creación de sentimientos de pertenencia.

La mediación no solo cuenta con la función de resolución puntual, sino con una función de prevención y transformación. (Alzate, 1999; Cohen-Emerique, 1997; Malik y Herraz, 2005).

Las características principales de la mediación son:

- Voluntariedad: es decisión de las partes el dar comienzo al procedimiento, así como abandonarlo en cualquier momento
- Participación activa de las partes: las partes están de acuerdo en la búsqueda de la gestión del conflicto a partir del diálogo y evitando la confrontación. Este clima de comunicación que permite la creación de nuevas relaciones entre las partes del conflicto, es favorecido por el mediador.
- Flexibilidad: está basado en la adaptación a las necesidades de las partes. El procedimiento cuenta con unos requisitos mínimos que se concretan de forma clara en la primera reunión con el mediador. Además, el procedimiento se basa en un carácter confidencial.

A pesar de la eficacia de esta estrategia, basándonos en las ideas de Aréchaga, Brandoni y Finkelstein (2004), se pueden plantear ciertas limitaciones que nos impedirán o dificultarán su aplicación. Estas son, entre otras:

- a) No identificarse como parte del conflicto

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- b) No tener predisposición a la negociación
- c) Negarse a modificar la situación conflictiva
- d) Interés punitivo

Además, la mediación no será eficiente si el proceso de formación y planificación no son apropiados y las expectativas no se ajustan a la realidad, no se reconocen las limitaciones de esta técnica, se presenta incredulidad sobre su eficacia o hay exceso de confianza con sus posibilidades (Boqué, 2002). Esto puede hacer que se genere frustración y abandono de las partes.

- **El Programa de Desarrollo Personal** (Martínez-Otero, 2000): este se aplica con el fin de propiciar una mejora en el ejercicio e interiorización de la libertad responsable en el educando; lo que va a suponer un desarrollo pleno de su personalidad en el ámbito afectivo, de comunicación, y en el de actitudes y valores.

1.7 Convivencia escolar y calidad educativa.

El concepto de calidad cambia constantemente. El profesorado juega un papel fundamental en su consecución en el sistema educativo, y debe trabajar por establecer un ambiente favorable para la convivencia, ya que ésta se encuentra estrechamente vinculada a la calidad educativa.

Aunque el término es amplio y complejo para ser definido, señalaremos la definición de Marchesi (2000):

"Un centro educativo de calidad es aquél que potencia el desarrollo de las capacidades cognitivas, sociales, afectivas, estéticas y morales de los alumnos, contribuye a la participación y a la satisfacción de la comunidad educativa, promueve el desarrollo profesional de los docentes e influye con su oferta educativa en su entorno social. Un centro educativo de calidad tiene en cuenta las características de sus alumnos y de su medio social. Un sistema educativo de calidad favorece el funcionamiento de este tipo

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

de centros y apoya especialmente a aquellos que escolarizan a alumnos con necesidades educativas especiales o están situados en zonas social o culturalmente desfavorecidas".

Existen diversos enfoques, complementarios entre sí, que son imprescindibles para conocer el nivel de calidad educativa:

- Enfoque que tiene en cuenta la “calidad entendida como eficacia”: el alumnado debe aprender lo que realmente se supone que tienen que aprender.
- Enfoque que abarca lo que se aprende concretamente y su importancia: desde esta perspectiva, la educación de calidad cuenta con contenidos que se corresponden con aquello que el alumnado necesita saber para conseguir un adecuado desarrollo como persona, en el ámbito intelectual, físico y moral, el cual va a permitirle desenvolverse en la sociedad.
- Enfoque que se centra en la calidad del proceso educativo y los medios empleados para su desarrollo. En este sentido, la educación será de calidad si brinda al alumnado un contexto físico óptimo para su proceso de enseñanza-aprendizaje (profesorado cualificado, materiales adecuados y estrategias didácticas apropiadas)

Existen diversos indicadores de calidad educativa, entre los que destaca la convivencia escolar. La convivencia incluye e implica a toda la comunidad educativa, por lo que se debe concienciar sobre la importancia del bien colectivo, y de la necesidad de construirse de forma activa y participativa por parte de todos los miembros que la componen.

Hay numerosas investigaciones científicas que indican la que en los centros considerados como “los mejores”, existe una convivencia excelente.

La presencia de unas normas de convivencia claras y aceptadas por los miembros de un centro escolar, así como las relaciones basadas en el trabajo cooperativo, en el respeto y en la empatía, favorecen una mejor convivencia y, por consiguiente, una enseñanza más eficaz.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Por ello, debemos tener en cuenta ciertas pautas para construir la convivencia en los centros (Gómez, Matamala y Alcocel, 2008):

- Fomentar actitudes basadas en la aceptación, el respeto y la tolerancia ante la diversidad. Además, debemos centrarnos en el desarrollo del ejercicio de la responsabilidad que, según Escámez y Gil (2001), ésta puede ser aprendida y/o enseñada, la cual va a permitir que el alumnado actúe de forma acorde a la moral.
- Posibilitar la formación del cuerpo docente que le prepare para atender correctamente la diversidad de su alumnado.
- Inculcar el espíritu de cooperación entre el profesorado.
- Incluir en el currículo el desarrollo de competencias y habilidades sociales. Según Monjas (1993), éstas son necesarias para la interacción efectiva y relación satisfactoria entre iguales.
- Propiciar un clima óptimo para resolver conflictos de forma respetuosa, no violenta, basándose en normas aceptadas por todas las personas que componen la comunidad educativa.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

CAPÍTULO 2: INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

2.1 Introducción

Son numerosas las evidencias que, a partir de distintos estudios, demuestran que el éxito en la vida de un ser humano no depende solo de sus capacidades cognitivas. De hecho, estas son poco o nada relevantes en algunos ámbitos. Se puede observar cómo algunos individuos poseen altas capacidades intelectuales, pero no obtienen éxito debido a la incapacidad de comunicación o la falta de habilidades sociales.

Durante muchos años, se ha relacionado la inteligencia con los aspectos intelectuales, limitándose solo a los conceptos académicos, y pasando por alto el desarrollo emocional del individuo.

Gracias a estudios de autores como Howard Gardner, quien presentó su teoría de las Inteligencias Múltiples en 1983, se ha podido contemplar la inteligencia desde un punto de vista multidimensional. A partir de las investigaciones de este autor, se comenzó a plantear que las emociones inciden en los “actos inteligentes”.

Además, otro de los autores más relevantes en este ámbito, fue Daniel Goleman (1995), quien presentó el modelo de las “competencias emocionales”.

Los seres humanos somos seres sociales, nuestra vida se basa en las relaciones interpersonales y éstas, a su vez, en la comunicación; para la cual es necesario contar con ciertas habilidades que nos permitirán llevarla a cabo de forma eficiente y satisfactoria.

Diversos estudios actuales inciden en la función modeladora y reguladora de las emociones y de la conducta humana.

La educación de la inteligencia emocional, debería ser uno de los objetivos principales a conseguir en el ámbito educativo. En esta función, los docentes juegan un papel fundamental y por ello, deben recibir la formación necesaria para ayudar a su alumnado en el aprendizaje de habilidades que les permitan sentir sus emociones de forma inteligente y positiva.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

No debemos olvidar que el objetivo último de la educación es el desarrollo integral del alumnado, y para ello debemos tener en cuenta todos los ámbitos de la personalidad, incluido el afectivo y emocional.

2.2 Origen y definición del concepto de inteligencia.

2.2.1 Origen del concepto.

La inteligencia comienza a estudiarse a raíz de los primeros estudios de un autor cuyo objetivo principal fue medir el cráneo del ser humano e investigar sus características más específicas. Este autor (Broca, 1824-1880), descubrió el lugar donde se ubicaba el área del lenguaje.

Asimismo, Galton (1822-1911), fundó “el estudio de los genios”, una obra en la que se podía observar la influencia que Darwin había ejercido, a través de sus técnicas cuantitativas. Gracias a estas técnicas, se podía evidenciar cada diferencia individual, siguiendo la curva de la campana de Gauss; y además, consiguieron establecer las primeras medidas de inteligencia, desde una perspectiva objetiva.

Del mismo modo, Pearson consigue establecer técnicas de correlación y estudiar los distintos factores que influyen en el ámbito del rendimiento intelectual.

Wundt (1832-1920) establece la introspección como práctica para el estudio de los procesos mentales.

Uno de los estudiosos con más influencia sobre las teorías de la inteligencia humana fue Spearman (1863-1945), conformando por primera vez una aclaración del concepto de “test”.

Este autor origina el “análisis factorial”, el cual abarca el estudio y revisión del factor general incluido en los test. Además, otros de los aspectos que abordan su estudio es el análisis de las diferentes habilidades intelectuales que comprenden el proceso de aprendizaje, y su técnica de medición a través de los test.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Spearman contribuye con su estudio a comprender la inteligencia general como un factor que varía en función de la persona y, del mismo modo, aclara que dichas varianzas se originan por las diferencias entre habilidades concretas de cada sujeto.

El sucesor de Spearman, (Guilford, 1967), establece la teoría de la “Estructura de la Inteligencia”, la cual se centra en estudiar por un lado, las distintas destrezas de la inteligencia; y por otro lado, su uso como método para resolver un problema desde diversas opciones o posibilidades.

La teoría de las Inteligencias Múltiples surge como una alternativa a los conceptos tradicionales empleados para medir las funciones mentales, y constituye una renovada actitud hacia los procesos de enseñanza-aprendizaje. Esta teoría se apoya en las ideas de Montessori y Dewey, quienes propulsaron la escuela nueva-progresista.

La comprensión y análisis del término de inteligencia siempre ha parecido un tema interesante para los estudiosos. Sin embargo, también ha generado discrepancias y polémica. Es por esto que el concepto de inteligencia está asociado a distintas definiciones, sin existir un consenso respecto a su significado.

2.2.2 Concepto de inteligencia. Definición:

Los diversos conceptos de inteligencia y sus significados varían en función a la sociedad en la que surgen, puesto que éstos se encuentran relacionados con aspectos como el desarrollo social y la supervivencia dentro de la misma. Por este motivo, es importante tener en cuenta los contextos históricos, sociales y políticos en el estudio de las nociones de “inteligencia”.

Antiguamente, este concepto estaba asociado a la habilidad de estrechamiento de vínculos sociales de la sociedad en la que se vivía. Por tanto, un individuo era considerado inteligente cuando poseía conocimientos sobre leyes, comportamientos humanos o actividades de la sociedad. Estos conocimientos emergían de las experiencias vitales y, por consiguiente, los ancianos se consideraban las personas más sabias e inteligentes.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Con la llegada de la Revolución Industrial, surgieron nuevos avances científicos y tecnológicos y, en consecuencia, el significado de inteligencia se relacionó con habilidades lingüísticas y lógico-matemáticas que permitían el uso del raciocinio o la deducción.

Estudiosos como Boring definieron la inteligencia como “lo que miden los test de inteligencia”; Por otro lado, Terman, la identificó como “la capacidad de pensar en términos de ideas abstractas”. Para el “*Mainstream Science on Intelligence*” significa “una capacidad mental muy general que, entre otras cosas, implica la habilidad de razonar, planear, resolver problemas, pensar de manera abstracta, comprender ideas complejas, aprender rápidamente y aprender de la experiencia. No es un mero aprendizaje de los libros, ni una habilidad estrictamente académica, ni un talento para superar pruebas. Más bien, el concepto se refiere a la capacidad de comprender el propio entorno.”

2.3 ¿Qué entendemos por inteligencia emocional?

2.3.1 ¿Cuál es la naturaleza de las emociones y qué información nos transmiten?

Desde una visión filosófica y posteriormente evolucionista, las emociones manejan y señalan las respuestas a ciertas situaciones (Darwin, 1872-1998).

En función a la evaluación de determinados tipos de relaciones, surgen unas emociones concretas. (Davitz, 1969). Entre estas relaciones se incluyen, sobre todo, aquellas que son esenciales para sobrevivir y reproducirse (Plutchik, 1994).

Un conjunto determinado y exclusivo de informaciones y señales emocionales son enviadas por cada emoción (Buck, 1984). Éstas aportan información acerca de la evaluación de la persona y sus reacciones generadas por una relación o vicisitud.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Asimismo, pueden ser transferidas bien por medio de sus canales de comunicación, o bien por un patrón único de señales vinculadas a los canales propioceptivos, afectivos y cognitivos (Damasio, 1994).

2.3.2 ¿Qué es la Inteligencia Emocional? (IE)

La inteligencia emocional puede concebirse como la habilidad para identificar, sentir y expresar emociones. Esta capacidad permite emplear las emociones para agilizar el pensamiento, regular las propias emociones en sí mismo y en los demás, y razonar a través de las mismas (Mayer, Salovey, Caruso y Cherkasskiy, 2015).

La primera definición de inteligencia emocional fue aportada por Salovey y Mayer (1990), en la que fue definida como “la habilidad de las personas para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa, la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada y la destreza para regular y modificar nuestro estado de ánimo o el de los demás”.

A raíz de esta definición, se concretaron una serie de características emocionales que constan como necesarias para obtener éxito emocional. Entre otras, se destacaron las siguientes:

- Independencia
- Empatía.
- Habilidad de adaptarse
- Habilidad resolutive ante problemas interpersonales
- Autocontrol de emociones
- Capacidad para identificar, comprender y expresar emociones

Años después, en 1997, Salovey y Mayer determinan que la Inteligencia Emocional está conformada por la capacidad de percibir, valorar, reconocer y exteriorizar las emociones; así como por la capacidad de acceder y/o provocar sentimientos cuando generan pensamientos. Del mismo modo, consideran que incluye

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

la habilidad de regulación de emociones, la cual propicia el crecimiento en el ámbito emocional e intelectual. (Mayer y Salovey, 1997, p. 10).

Asimismo, más adelante se incluyen cuatro áreas que se encuentran interrelacionadas dentro del modelo de inteligencia emocional: percepción, asimilación, comprensión y regulación de las emociones (Mayer et al, p. 109).

Por otro lado, autores como Goleman (1995), a través de la publicación de su libro “Inteligencia Emocional” puso de manifiesto el interés ante el concepto de la inteligencia emocional.

Para este autor, la inteligencia emocional es aquella habilidad de conocer las emociones de uno mismo, manejarlas, automotivarse, reconocer las emociones de los demás y relacionarse con las personas (Goleman, 1995, p. 43-44).

Entre algunas de las personalidades que construyeron otros conceptos sobre el término, mencionaremos a:

- Bar-On (1997), que define inteligencia emocional como “un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente”.
- Martineaud y Elgehart (1996, p. 48) que la definen como “capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro”.
- Valles (2005, p. 33) quien considera que se trata de una capacidad intelectual que emplea las emociones para resolver conflictos o problemas.

2.3.3 Principios de la Inteligencia Emocional.

La inteligencia emocional incluye algunos principios, cuya presencia influirá en el grado de inteligencia emocional de las personas (Gómez et al., 2000):

-  Autonocimiento.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- ✚ Automotivación.
- ✚ Asertividad, que implica tener la capacidad de expresar las propias ideas, sin dañar a los demás.
- ✚ Autocontrol.
- ✚ Empatía.
- ✚ Creatividad.
- ✚ Habilidades sociales.
- ✚ Proactividad, es decir, mostrar iniciativa ante situaciones, de forma responsable.

2.3.4 Beneficios de la Inteligencia Emocional

Son numerosos los estudios que demuestran que la inteligencia emocional cuenta con grandes beneficios en la vida de las personas y en su bienestar psicológico.

Entre estos beneficios, podemos destacar: (Bello-Dávila, Z., Rionda-Sánchez, H.D., y Rodríguez-Pérez, M.E., 2010).

- ✓ Mejoras en las relaciones interpersonales.
- ✓ Disminución de los problemas conductuales.
- ✓ Disminución de actitudes violentas.
- ✓ Aumento de sentimientos positivos y mejora del autoconcepto.
- ✓ Cambios positivos a nivel académico.
- ✓ Mayor capacitación para afrontar conflictos correctamente.
- ✓ Mejora del bienestar psicológico y, por consiguiente, en la salud general.

2.4 Habilidades de la competencia emocional.

Las competencias emocionales están directamente vinculadas a la autoeficacia en la expresión de las emociones; es decir, a la capacidad de la persona de lograr sus

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

objetivos de forma satisfactoria. Para conseguirlo, es esencial conocer las emociones de uno mismo y tener habilidad suficiente para modularlas (Saarni, 2000).

Los objetivos que deseamos, dependen totalmente de la moral y ética de cada uno.

El contexto es de gran relevancia y condiciona en gran medida la competencia social (Bisquerra, R., y Pérez Escoda, N., 2007).

El autor anteriormente mencionado, (Saarni, 1997-2000), propone una serie de habilidades que son necesarias para desarrollar la competencia emocional:

- Conciencia del estado emocional de sí mismo.
- Habilidades para identificar las habilidades emocionales de los demás.
- Habilidad de empatizar con las situaciones de los demás
- Capacidad de comprensión de la no necesaria correspondencia del estado emocional interno con el externo; así como la toma de conciencia sobre el posible impacto de las emociones propias sobre los demás.
- Capacidad para manejar o controlar emociones negativas, a través del autocontrol.
- Entendimiento de los aspectos que condicionan la base de las relaciones: reciprocidad en la relación, grado de sinceridad emocional...
- Autoeficacia emocional: aceptación de las vivencias emocionales personales. Esa aceptación debe ir en sintonía con aquellas emociones que el individuo considera deseables; es decir, con su propia construcción de principios morales.
- Capacidad de utilización de términos emocionales propios de la cultura en la que se vive.

2.5 Dimensiones de la Inteligencia Emocional.

La inteligencia emocional está compuesta por cinco dimensiones (Goleman, 1995). Estas dimensiones, incluyen dos ámbitos: la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

A continuación, expondremos los aspectos más relevantes de cada dimensión, teniendo en cuenta que las tres primeras pertenecen al ámbito de la inteligencia intrapersonal, y las restantes a la de la inteligencia interpersonal.

1- Autoconocimiento:

El autoconocimiento implica el reconocimiento de las propias emociones, así como el uso de estas para dirigir nuestras decisiones en función a las experiencias vividas anteriormente.

Son tres las competencias que componen el autoconocimiento:

- a) La conciencia emocional, a través de la cual reconocemos las emociones propias y sus influencias
- b) La autoevaluación, a partir de la cual conocemos las potencialidades y los límites de nuestras emociones
- c) La autoconfianza, gracias a la que tenemos una visión realista de nuestras propias capacidades y su valor.

2- Autorregulación:

Consiste en regular las emociones de forma que nos ayuden a llevar a cabo nuestras tareas y actuaciones. Esta autorregulación nos permite nivelar las emociones negativas para que no ejerzan gran influencia sobre nuestro estado de ánimo general; nos ayuda a mantener un equilibrio emocional y, por consiguiente, a llevar a cabo relaciones sociales satisfactorias.

En este caso, existen cinco competencias que componen esta dimensión:

- a) Autocontrol o manejo consciente de las emociones.
- b) Confiabilidad, es decir, ejercicio de normas morales como la honestidad o la integridad
- c) Responsabilidad
- d) Capacidad de adaptación al cambio.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

La autorregulación se encuentra directamente vinculado al autoconocimiento.

La ausencia de autocontrol puede derivar en conductas propias de los agresores. Además, afecta negativamente sobre el individuo ya que este nos lleva a tomar decisiones poco meditadas que pueden dirigirnos al fracaso, y al posterior arrepentimiento, lo cual va a generar una visión negativa sobre nosotros mismos.

3- Automotivación:

Es decir, la habilidad de inculcarse a sí mismo emociones y sentimientos positivos, lo que nos llevará a tener un estado de ánimo favorable.

Cuanto mayor automotivación tengamos, mejor será nuestra forma de afrontar fracasos o resultados poco deseados.

Las cuatro competencias que conforman la automotivación son:

- a) Motivación por el triunfo, por mejorar nuestros puntos débiles o por lograr nuestras metas.
- b) Compromiso con los objetivos que nos marcamos.
- c) Iniciativa ante las oportunidades que surgen.
- d) Optimismo ante los fracasos y ante nuestras expectativas.

4- Empatía:

Consiste en saber reconocer las emociones de los demás, desde su perspectiva, lo cual nos lleva a sentir afinidad y complicidad con el resto de personas con las que nos relacionamos.

Sus competencias son:

- a) Comprensión de los demás: percepción de sus emociones, puntos de vista o situaciones, desde una actitud de interés hacia las mismas.
- b) Ayuda a los demás en su desarrollo personal, detectando sus necesidades y mejorando sus posibilidades o capacidades.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

c) Orientación a los demás.

5- Relaciones interpersonales:

Estas se tratan de habilidades sociales para conseguir relaciones satisfactorias, muy lejos de entenderse como dominio de los demás.

Entre sus competencias podemos destacar:

- a) Influencia positiva sobre los demás.
- b) Comunicación eficaz.
- c) Capacidad de liderazgo.
- d) Establecimiento de vínculos positivos.
- e) Capacidades colaborativas y cooperativas.
- f) Manejo eficiente de conflictos.

2.6 Modelos de Inteligencia Emocional.

Entre los diversos modelos de Inteligencia Emocional que proponen distintos autores, puede realizarse una clasificación entre modelos mixtos y modelos de habilidades, principalmente. Además, existe una clasificación de otros modelos, los cuales expondremos a continuación.

1- Modelos mixtos.

Estos modelos tienen en cuenta rasgos de la personalidad tales como control, motivación, tolerancia, control del estrés y ansiedad, asertividad, persistencia y confianza.

1.1 Modelo de Goleman.

Desde esta perspectiva, se tiene en cuenta el concepto de Cociente Emocional (CE), que no está en contraposición, sino que se complementa con el clásico

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Cociente Intelectual (CI), que se pone de manifiesto en las interrelaciones que acontecen.

Basándonos en este modelo, la Inteligencia Emocional está conformado por las dimensiones mencionadas en el apartado anterior del presente documento. (Apartado 2.5: Dimensiones de la Inteligencia Emocional).

1.2 Modelo de Bar-On.

Según este modelo, se tienen en cuenta una serie de componentes o ámbitos:

- **Ámbito intrapersonal:**
 - Autoconocimiento emocional: diferenciación de sentimientos y emociones, reconocimiento de la causa de los mismos...
 - Asertividad: Capacidad para expresar ideales de forma no destructiva.
 - Autorrealización: comprensión y aceptación de sí mismo, siendo conscientes de las capacidades y limitaciones.
 - Independencia emocional: habilidad de estar conforme con los propios pensamientos, decisiones y acciones, a los cuales se llega a partir de la toma de decisiones propia.

- **Ámbito Interpersonal:**
 - Empatía: capacidad de entender sentimientos, emociones y situaciones desde la perspectiva del otro.
 - Relaciones interpersonales: habilidad de llevar a cabo relaciones deseables.
 - Responsabilidad social: capacidad de cooperación e integración en grupos sociales, de forma constructiva.

- **Ámbito de adaptabilidad:**

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Resolución de problemas: capacidad para reconocer los problemas y solucionarlos de forma satisfactoria.
 - Consciencia de la realidad.
 - Flexibilidad y adaptabilidad frente a nuestras emociones, comportamientos o actitudes.
- **Ámbito del control del estrés:**
- Tolerancia ante situaciones estresantes.
 - Regulación y control de las emociones impulsivas.
- **Ámbito del estado de ánimo en términos generales:**
- Sentimiento de satisfacción y felicidad con nuestra situación de vida.
 - Optimismo ante la vida.

2- Modelos de habilidades.

Según este modelo, se tienen en cuenta las habilidades para procesar información sobre las emociones. Por el contrario, los componentes de la personalidad no se incluyen.

El modelo de Salovey y Mayer (1990) es el principal, el cual hace mención a la existencia de destrezas cognitivas que permiten tratar las emociones de forma beneficiosa para el bienestar, en base a los valores sociales, morales y éticos.

En el año 2000, los autores reformulan algunos aspectos del modelo.

Estas son las capacidades que se incluyen en el modelo de habilidades:

- Habilidad para percibir las emociones propias y de los demás.
- Habilidad para vincular emociones con sensaciones.
- Capacidad de comprender las emociones.
- Modulación de las emociones de forma reflexiva.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Dirección emocional, la cual permite entender la influencia de los hechos sociales en las emociones, en uno mismo y en las demás personas; y orientar éstas en la dirección deseada.

3- Otros modelos.

Otros modelos que expondremos a continuación, incorporan elementos de personalidad, capacidades cognitivas y otros componentes personales.

Entre otros, mencionaremos los siguientes:

3.1 Modelo de Cooper y Sawaf o modelo de “Cuatro Pilares” (1997):

Los cuatro elementos esenciales del modelo son: la alfabetización, agilidad, profundidad y alquimia emocionales.

3.2 Modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla (1999):

Este se basa en: autoconocimiento y control emocional, automotivación, habilidad para mantener relaciones interpersonales, y reconocimiento de emociones en otras personas.

El aspecto más destacado respecto a otros modelos, es que estos autores establecen una diferenciación entre la inteligencia emocional y la interpersonal. En este sentido, el autoconocimiento y control emocional, así como la automotivación, se corresponden con la inteligencia emocional; mientras que las habilidades para reconocer emociones ajenas y las habilidades interpersonales, se corresponden con la inteligencia interpersonal.

3.3 Modelo de Matineaud y Engelhartn (1996):

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

En este modelo, se centra la atención en la evaluación de la inteligencia emocional a través de cuestionarios dirigidos a medir distintos conceptos. Como aspecto novedoso, los autores incluyen los factores exógenos.

Entre los elementos de la inteligencia emocional, se hace mención a:

- El autoconocimiento.
- La regulación del humor.
- La automotivación positiva.
- El autocontrol de impulsos y la capacidad de abrirse a los demás, -es decir, la habilidad de ponerse en el lugar de los demás-.

3.4 Modelo de Rovira (1998):

Este autor tiene en cuenta 12 dimensiones de la inteligencia emocional, además, incluye subdimensiones en el concepto que permiten una mejora en los ítems que se emplean para su medición.

Las dimensiones que incorpora son las siguientes:

- Positivismo en la actitud: centrar la atención en los aciertos, y no tanto en los errores; emplear términos de elogio; ejercer una sintonía entre las actitudes exigentes y las tolerantes, entre otras.
- Reconocimiento de los sentimientos y emociones propias.
- Habilidad de expresión de los sentimientos y emociones.
- Autocontrol de los mismos.
- Capacidad de toma de decisiones apropiadas, teniendo en cuenta tanto los aspectos racionales como los emocionales.
- Habilidad de empatizar.
- Visión positiva de uno mismo, es decir, autoestima.
- Habilidad de superación ante situaciones complicadas.
- Contar con emociones alternativas.

3.5 Modelo de Vallés y Vallés (1999):

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Entre las capacidades que, según este autor, componen la inteligencia emocional, citaremos: autoconocimiento, automotivación, capacidad de tolerancia ante la frustración con uno mismo, identificación de situaciones que propician emociones y sentimientos positivos y negativos, autorrefuerzo, contención de emociones negativas ante situaciones desagradables...

3.6 Modelo de Bonano (2001):

Según este autor, es necesario que el individuo cuente con un grado adecuado de autorregulación emocional, para que sea capaz de ejercer su emocionalidad de forma inteligente. Además, Bonano incide en la idea de que todos los seres humanos contamos con un nivel de inteligencia emocional, que puede y debe ser autorregulado para ejercerlo de forma eficaz en nuestra vida y nuestras relaciones interpersonales.

Entre las tres categorías que conforman el ejercicio de autorregulación emocional, según este modelo, citaremos:

- La regulación del control de los comportamientos que modulan las respuestas emocionales.
- La regulación de forma anticipada a los conflictos que se pueden ocasionar.
- La regulación exploratoria, a través de la adquisición de habilidades novedosas para conservar un buen estado emocional.

2.7 Intelligencias múltiples.

La perspectiva desde la que se ve actualmente la inteligencia, hace considerar los ámbitos personales y contextuales en los que la vida cotidiana conforma el escenario

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

principal donde se llevan a cabo las actuaciones del ser humano. Por ello, es necesario tener en cuenta la importancia del desarrollo afectivo en la consecución de logros personales.

Autores como Sternberg, R. (1991) propone la teoría Triárquica de la Inteligencia, que tiene en cuenta tres aspectos en el proceso intelectual de las personas: el contexto sociocultural, la forma de afrontar los hechos novedosos, y la capacidad de automatizar las actividades y la base estructural de la inteligencia.

Según la perspectiva de esta teoría, existen tres tipos de inteligencia, las cuales son diferentes y no se tratan de una “inteligencia única”. Estas tres inteligencias son:

- Inteligencia componencial, que presenta características similares al concepto tradicional de inteligencia.
- Inteligencia experiencial/creativa, relacionada con la reacción ante hechos novedosos.
- Inteligencia contextual/práctica, que se centra en conseguir el máximo éxito intelectual.

En base a esta perspectiva multidimensional de la inteligencia, podemos destacar teorías como la de Gardner, con su teoría de las Inteligencias Múltiples, de la cual hablaremos a continuación.

La teoría de las Inteligencias Múltiples se origina, primeramente, en la visión genética de la inteligencia planteada por la psicología piagetiana. Ésta se basaba únicamente en el pensamiento de carácter lógico-matemático. Piaget apoya su teoría en las ideas propuestas por Rousseau y Darwin. Su estudio se centró en investigar exhaustivamente el curso seguido por el desarrollo humano.

Piaget acepta la idea de que los niños y niñas tienen que construir sus métodos de conocimiento con el tiempo, (Watson, 2002). Asimismo, sugiere que cada individuo se desarrolla siguiendo, en el mismo orden, las mismas etapas. Además, establece el inicio de cada una de estas etapas conlleva la reorganización del conocimiento, lo que significa que el niño/a no puede acceder a sus primeras formas de comprensión.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Howard Gardner no fue muy apoyado en el ámbito profesional, en cuanto a su teoría de las Inteligencias Múltiples: "Mi teoría gustó a unos cuantos psicólogos, desagradó a unos pocos más y la mayoría la ignoró", (Gardner, 1995, p. 14).

El autor creyó que su teoría se encontraba en decadencia total, sin embargo, en ese momento comenzó a originar interés en personas que pertenecían ámbito educativo. Esto supuso la práctica de pedagogías alternativas: "Existía otro público con un auténtico interés por mis ideas: el público de los profesionales de la educación", (Gardner, 1995, p.15).

Gardner define la inteligencia como aquella capacidad de resolución ante situaciones problemáticas o la habilidad para elaborar ideas aprobadas y valoradas dentro de una sociedad. Del mismo modo, sugiere que la inteligencia es una capacidad que puede ser desarrollada.

Esta concepción sobrepasa los límites de la definición típica de "inteligencia" y hace evidente que el éxito en la escuela no es un factor determinante para triunfar; ya que una persona puede tener éxito aunque en la escuela no haya obtenido grandes calificaciones: en la escuela se evalúan exclusivamente algunos tipos o dimensiones de la inteligencia, poniendo énfasis en la inteligencia lingüística y lógico-matemática; sin embargo, se olvidan todas las demás, sin tener en cuenta que éstas son igual de importantes y pueden igualmente llevar al triunfo laboral o personal.

Las inteligencias múltiples son habilidades mentales que un individuo puede desarrollar, y en ellas influye un componente genético. Las capacidades con las que nacemos se van a desarrollar dependiendo de algunos factores como el entorno social, económico o cultural, las experiencias vividas, la educación recibida o el medio ambiente.

Gardner muestra cierta discrepancia sobre el concepto tradicional de inteligencia, apoyándose en diversos aspectos como su concepción uniforme, general y unitaria. Además, se opone a la idea de que la inteligencia se mide con instrumentos estándar. También, rechaza su estudio abstracto y descontextualizado, que no atiende a los factores sociales, culturales y situacionales. Por último, critica la visión

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

individualista de la inteligencia, que supone un enfoque reduccionista, puesto que se centra exclusivamente en la persona sin atender a su entorno.

Por todos estos motivos, Gardner propone una teoría alternativa.

Basarse en esta teoría conllevaría conseguir lo que, según Sir Ken Robinson, es el objetivo último de las escuelas: "la pregunta no es cuánta inteligencia, sino qué clase de inteligencia tienes. La educación debería ayudarnos a todos a encontrar la nuestra y no limitarse a encauzarnos hacia el mismo tipo de talento (...) ¡Todos somos superdotados en algo! Se trata de descubrir en qué. Esa debería ser la principal función de la educación. (...) La educación debe enfocarse a que encontremos nuestro elemento: la zona donde convergen nuestras capacidades y deseos con la realidad. Cuando la alcanzas, la música del universo resuena en ti, una sensación a la que todos estamos llamados."

Encontramos ocho modalidades de inteligencia:

- **Inteligencia espacial:** se asocia a lo visual, a la percepción adecuada de las cosas. Se vincula con la capacidad de elaborar esquemas mentales en tres dimensiones. También se relaciona con la habilidad de reconocimiento y elaboración de imágenes visuales, la creación de imágenes mentales o la elaboración de conclusiones correctas sobre el espacio y sus dimensiones. Personas con oficios como ingeniería o arquitectura, cuentan con una inteligencia espacial muy desarrollada.
La forma de detectar en nuestro alumnado esta inteligencia es a través de la observación de su gusto por construir puzles, maquetas, diseñar, dibujar...
- **Inteligencia musical:** asociada a la expresión mediante formas musicales (dirigiendo, componiendo o generando música a través de un instrumento). Esta potencialidad está muy desarrollada en músicos, bailarines o cantantes; y podemos deducir que nuestro alumnado cuenta con una gran inteligencia musical si le gusta cantar, escuchar música, tocar instrumentos, bailar...

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- **Inteligencia lingüística:** Permite el uso del lenguaje para la comprensión, expresión o apreciación de significados complejos. Está relacionada con la lectura, razonamiento abstracto o la escritura. Ésta se encuentra muy desarrollada en abogados, periodistas, docentes o escritores. Podemos reconocer esta habilidad en nuestro alumnado cuando disfruta de la lectura, escritura, memorización o elaboración de crucigramas...
- **Inteligencia lógica matemática:** Asociada a la habilidad de razonamiento lógico, que sirve para resolver problemas relacionados con la lógica y matemática. Se asocia a las habilidades de comprender y resolver cálculos numéricos, problemas de lógica y conceptos abstractos. En todas las disciplinas científicas se desarrolla esta inteligencia. Puede reconocerse en el alumno que resuelve fácilmente problemas o trabaja con números.
- **Inteligencia cinestésico-corporal:** propicia la capacidad de utilizar el propio cuerpo prediciendo y realizando sus movimientos, es decir, controlándolos. Están involucrados la destreza psicomotriz, uniendo el cuerpo y la mente para lograr el perfeccionamiento y la puesta en práctica del movimiento, así como las habilidades físicas específicas como la coordinación, la destreza, la fuerza, la flexibilidad, el equilibrio y la velocidad. Puede reconocerse en el alumno que se comunica a través del lenguaje corporal o del movimiento.
- **Inteligencia interpersonal:** Se considera como la habilidad para entender y comprender a los demás, empatizar y comunicarse con ellos. Es necesario poseer esta inteligencia para lograr desarrollar relaciones satisfactorias y asumir diversos roles dentro de los grupos. Se reconoce cuando el alumno se relaciona fácilmente con las personas, tiene dotes de liderazgo dentro de un grupo...
- **Inteligencia intrapersonal:** Es la capacidad que ayuda a tener una autocomprensión y autoanálisis apropiados. Tiene gran relación con emociones y sentimientos como la motivación, la capacidad para decidir, los

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

valores éticos personales, la empatía, o el carácter íntegro o altruista. El alumno que disfruta al trabajar solo y lo hace de forma exitosa, así como aquel que es capaz de reflexionar sobre sus actos y cuentan con un adecuado autoconcepto, suele contar con gran inteligencia intrapersonal.

- **Inteligencia naturalista:** Es la habilidad para la observación y estudio de los espacios naturales, tales como la clasificación de los componentes de grupos y especies, o la capacidad de formulación de hipótesis. Se reconoce esta inteligencia en el alumno que disfruta de la naturaleza, reconoce la flora y la fauna o disfruta coleccionando, clasificando elementos naturales.

Aunque la argumentación de Gardner propuesta en su libro Estructuras de la mente (1994) es coherente y puede conllevar una mejoría y evolución en el sistema educativo, existen ciertos puntos débiles en su teoría que provocan discrepancias desde el punto de vista científico.

Gardner establece que cada una de las inteligencias se ubica en un lugar concreto de la corteza cerebral, -aspecto que coincide con algunos descubrimientos del ámbito de la neurobiología-. Sin embargo, esta teoría sigue provocando incertidumbre.

Por otro lado, la teoría de Gardner no cuenta con demasiada precisión en cuanto a la medición demostrable de las inteligencias de cada sujeto, ni sobre el carácter independiente de las inteligencias. Esta idea se basó en la teoría de Jerry Fodor, aunque éste creía que los módulos de la mente presentan un carácter más estático o automático de lo que sugiere Gardner.

En cuanto a la medición de las inteligencias, se genera dificultad ante la discrepancia de contar con unas habilidades teóricamente separadas, pero realmente vinculadas entre sí.

El instrumento para su medición se denominó MIDAS (Multiple Intelligence Development Assesment Scales) y fue diseñado por el Dr. Branton Shearer del “Multiple Intelligence Research and Consulting”, (Ohio). Éste se conforma por una entrevista, mediante la que el sujeto señala sus capacidades y preferencias.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Tras su análisis, se establece la distribución de cada inteligencia o capacidad. Mediante su observación, se pudo evidenciar la alta correlación existente entre cada una de las inteligencias, lo que provocó una negación de la teoría de la independencia que proponía Gardner.

Desarrollar adecuadamente las competencias de cada inteligencia va a depender, siguiendo a Armstrong (1999), de los siguientes factores:

- El componente biológico: factores de carácter genético o hereditario, de los que forman parte el estado del cerebro,
- Desarrollo de las experiencias vitales: en éstas influye entorno y las interrelaciones que se dan en él, provocando el crecimiento o deterioramiento de las inteligencias.
- Antecedentes culturales

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

CAPÍTULO 3: ACOSO ESCOLAR

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

3.1 Introducción

El acoso escolar, es un problema de gran envergadura social, que ha resaltado entre otros porque afecta a una población vulnerable como son los niños y adolescentes. De acuerdo a estudios realizados en la primera década de los 2000, el bullying afecta directamente, ya que encuestas anónimas arrojaron que los síntomas por este padecimiento varían desde dolores de cabeza, estómago, mal humor y nerviosismo, hasta la depresión. En los casos de acoso escolar se manifiesta una competencia por el poder, un desequilibrio a nivel físico, social o psicológico. No es un evento novedoso. Sin embargo, con el aumento en el número de casos y la gravedad de los mismos, ha adquirido un gran interés mediático; sucediendo del mismo modo con el caso del ciberacoso, que está orientado hacia el mismo fin, pero con el uso de las tecnologías emergentes, y de manera ininterrumpida por el entorno físico. (Ballesteros, 2016).

El acoso es un proceso inmerso en la globalidad escolar, donde los agresores ejecutan actos de violencia repetitiva sobre un individuo que se convierte en víctima.

La gran difusión mediática de diversas agresiones que se llevan a cabo en el contexto escolar, genera una expectación morbosa y lleva a las actitudes de imitación que aumenta el número de casos. El acoso escolar no es un acontecimiento aislado, que se desarrolla de la nada: es multicausal e influyen diversos factores.

El maltrato escolar es dañino para todos los involucrados: la víctima, el agresor, los espectadores y familiares. El bullying es un tipo violento de comportamiento que tiene importantes consecuencias en los que lo presencian o padecen, y por ello se debe intervenir antes de que sea irreversible. (García-Montañez y Ascencio, 2015).

En el presente capítulo trataremos aspectos como el origen del acoso escolar, su significado, causas y características. Asimismo, describiremos a los actores involucrados que ejercen, reciben y observan el maltrato.

Del mismo modo, abarcaremos los tipos de acoso escolar, haciendo énfasis en el acoso cibernético y en la legislación vigente en relación; aclarando las consecuencias del bullying y de una educación que, lejos de fomentar las interrelaciones satisfactorias y los comportamientos prosociales, genera este tipo de fenómenos.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

3.2 Acoso: origen y definición del concepto

Cuando se usa la palabra acoso, la persona se refiere específicamente a la existencia de una relación deshumanizada del acosador hacia el acosado. Esto ocurre, de acuerdo a Pons (2020), ya que el verbo *acosar* fue aplicado inicialmente cuando se hacía referencia a los animales que eran blanco de una cacería, y de forma secundaria se comenzó a usar para aludir a personas que eran tratadas como animales. Posteriormente, el primer diccionario de la RAE del año 1726, definía acosar como lo que se “hacía con los toros en el coso, y con los venados, y otros animales en la caza” y añadía a nivel metafóricamente, un acosado era una persona perseguida con “molestias, trabajos, ahogos, miserias y vejaciones”.

Por otra parte, de acuerdo al Diccionario de la Lengua Española (2019) la palabra acoso significa *acción y efecto de acosar*, en este sentido, al ubicar la definición del verbo acosar obtenemos que se refiere a “*perseguir, sin darle tregua ni reposo, a un animal o a una persona*”, así como, “*apremiar de forma insistente a alguien con molestias o requerimientos*”.

De ambas definiciones podemos resaltar que el acoso se produce cuando un individuo hostiga, molesta o presiona a otra, con la característica fundamental de que se realiza en contra de su voluntad y de forma reiterada. (elaboración propia).

En este orden de ideas, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de la Rioja (2017), plantea las siguientes características en cuanto al acoso:

- El acoso produce un daño físico o psicológico que puede tener distintas manifestaciones en el tiempo.
- El acoso debe ocurrir de forma recurrente en el tiempo.
- Existe desigualdad entre la persona acosadora y la acosada, lo cual incide en que esta última se sienta aislada y no pueda defenderse.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Existe una actitud pasiva por parte de los observadores del acoso, por miedo o vulnerabilidad de ser objeto del mismo.

Seguidamente, de acuerdo a Arrieta (s.f.), observamos que el acoso puede darse en varios contextos y situaciones, desde el ámbito familiar hasta el escolar o laboral. Asimismo, se manifiesta a través agresiones y violencia de carácter físico, verbal, psicológico, social o sexual, obteniendo que existen tres direcciones desde las que se pueden relacionar la víctima y el agresor:

- Horizontal: se produce entre compañeros de una misma categoría o nivel jerárquico, como por ejemplo los compañeros de clase.
- Descendente: se origina entre una persona que ocupa una posición o jerarquía superior a la víctima, por ejemplo entre un mayor y un menor de edad.
- Ascendente: se produce entre una persona que ocupa una posición jerárquica inferior a la víctima, como por ejemplo entre un subordinado y una figura de autoridad.

3.3 Acoso escolar o Bullying

3.3.1 Definición

De acuerdo al análisis que se desarrolló anteriormente, concluimos que el acoso es un comportamiento recurrente por parte de un individuo, de forma violenta o agresiva, en la cual el agresor ataca constantemente a la víctima con la intención de hostigar, controlar, intimidar o provocar daño (elaboración propia).

Antes de esclarecer el significado del concepto “acoso escolar o bullying”, debemos incidir en la diferencia entre estos conceptos y la violencia escolar, puesto que en ocasiones genera confusiones.

Olweus (2004), -citado por Pérez-Fuentes, Gázquez, Fernández-Baena y Molero (2011)-, definió el concepto de acoso escolar o bullying haciendo referencia a aquellas situaciones en las que un/a estudiante es maltratado o víctima; es decir, cuando se ejerce

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

sobre él, de forma reiterada y alargada en el tiempo, acciones perjudiciales o negativas por parte de otros u otro estudiante. Asimismo, para que estas acciones sean consideradas bullying, es necesario que exista desequilibrio en la relación entre los involucrados: la víctima ha de tener dificultades para defenderse frente a los acosadores.

El bullying o acoso escolar puede ser definido como una forma concreta de violencia escolar, aunque con unas características menos genéricas que este último concepto. La violencia escolar está basada en agresiones de distinta índole (físicas, verbales...), pero no implica una reiteración en el tiempo ni un desequilibrio de poder entre el maltratador y el maltratado, tal y como ocurre en el caso del bullying (García-Montañez y Ascencio, 2015). Siguiendo estas líneas, Rodríguez (2011), -citado por García-Montañez y Ascencio, 2015-, indica distintas manifestaciones de este tipo de violencia entre las que encontramos: el vandalismo, la indisciplina respecto a las normas del centro escolar, los actos criminales penalizados legalmente, y la violencia entre los diferentes miembros de la comunidad educativa.

3.3.2 Características del bullying

Siguiendo las teorías de distintos autores, podemos establecer los aspectos que caracterizan el bullying o el acoso escolar.

Entre uno de los rasgos que definen o caracterizan la presencia del acoso escolar, encontramos la necesaria presencia de un agresor o acosador, y una víctima. No obstante, su dinámica puede ser de un carácter más complejo, incluyendo a más personas implicadas y pudiendo éstas asumir distintos roles: (Hernández y Solano, 2007)

- Agresor único o agresores múltiples
- Víctima pasiva o víctima activa; víctima típica o víctima provocadora
- Espectadores que contribuyen a disminuir la agresión, o espectadores que animan a ella

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Siguiendo estas líneas, estos acontecimientos deben estar caracterizados por agresiones de frecuencia repetida y ejercidas sobre una misma persona. (Monjas y Avilés, 2004)

Del mismo modo, Cerezo (2001), establece que es necesario que exista una superioridad psicológica o física en los agresores respecto a las víctimas.

Asimismo, siguiendo a Díaz-Aguado (2004), existen cuatro características que diferencian y fomentan la gravedad del suceso de acoso escolar:

- 1- Su repetición es prolongada y reiterada en el tiempo, es decir, no son hechos aislados. Cuanto más repetitiva sea la acción, más gravedad presenta.
- 2- Existe una jerarquía entre las relaciones víctima-acosador. El acosador se sitúa en una posición de superioridad respecto al acosado.
- 3- El carácter pasivo de las intervenciones y la ignorancia de este fenómeno, actúan como conductas que ocultan el suceso.
- 4- El acoso escolar suele iniciarse normalmente con agresiones de carácter verbal y social, y después, incluye acciones de agresión física y coacción.

Por otro lado, podemos describir las siguientes características (Avilés, 2002):

- Es necesaria la presencia de una víctima que sea acosada por uno o varios agresores.
- El acto agresivo debe ser constante y reiterado, ocurriendo durante un largo periodo de tiempo.
- Tiene que existir una desigualdad en cuanto a poder y control: debe haber una persona débil y otra o varias más fuertes. No existe equilibrio en las posibilidades físicas, sociales ni psicológicas, entre acosado y acosador.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- El acoso escolar puede producirse de forma aislada, o de forma conjunta. Es decir, puede haber un acosador o varios.

3.4 Causas del bullying o factores de riesgo

De acuerdo a Mata (2018), las causas del bullying por parte del agresor son multifactoriales y no está restringido a la niñez.

Generalmente, las causas que pueden provocar situaciones de acoso escolar son familiares, personales, escolares o provocadas por los medios de comunicación. (Enríquez y Garzón, 2015).

Del mismo modo, la falta de atención, la carencia de afecto, el descuido, carencia de valores en el hogar o la pobreza extrema, podrían actuar como desencadenantes de conductas inapropiadas

En cuanto a las causas personales, los agresores pueden considerarse superiores o contar con apoyo social de otros agresores.

En el caso de las víctimas, puede deberse a que no poseen capacidades suficientes para responder al acoso o agresión. (Fernández y Ruiz, 2009). Asimismo, algunas de las causas para asumir este rol, podría ser su conducta pasiva o retraída en cuanto al desenvolvimiento social, induciendo además la incapacidad física para defenderse, la falta de apoyo cuando se presenta ese tipo de situación o experimentar problemas familiares.

Las causas familiares pueden encontrarse en la presencia de padres violentos, en la ausencia de figuras paternas, relaciones problemáticas entre los padres, situaciones sociales o económicas negativas o desorganización en la situación del hogar.

Del mismo modo, Teruel (2007), hace referencia a que la asunción del papel de víctima puede deberse a los métodos educativos de los padres, excesivamente rígidos.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

En el caso de los agresores, estos métodos podrían ser altamente permisivos, ya que no ejercen consecuencias sobre las malas conductas de los estudiantes, lo cual hace que éstos no sean capaces de asumir normas de comportamiento. (Fernández y Ruiz, 2009).

Asimismo, la falta de supervisión y consecuencias de los actos de los estudiantes por parte del profesorado, puede ser una causa que aumenta el riesgo de asumir el rol de agresor y la perpetuación de las situaciones de victimismo.

Los mismos autores mencionados, declaran que una exposición irracional y desmedida a ciertos medios de comunicación, en los cuales a veces se considera normal una actitud violenta, podría ser otra de las causas o factores de riesgo de acoso escolar.

3.5 Consecuencias del bullying

A corto plazo, entre las consecuencias del bullying en la parte de la víctima se encuentran las siguientes (Monité, 2017, referenciando el estudio de Guterman et al.): visión negativa de la imagen de uno mismo, desórdenes en los procesos de aprendizaje y atención, disminución de la motivación, depresión, ansiedad, miedo y frustración ante el rechazo de los demás, escasas capacidades de relación con sus iguales, o desequilibrios psiquiátricos.

Respecto a los acosadores, puesto que su conducta evidencia que emplean la violencia para la consecución de sus objetivos, pueden volverse víctimas de sus propios actos violentos, extrapolando estos a todos los ámbitos de su vida y pudiendo ejercer conductas delictivas y penalizadas legalmente.

En el caso de los testigos, pueden verse inhibidos en cuanto a sus capacidades de diferenciar conductas negativas y positivas, normalizando la violencia como estilo de vida.

En mediano plazo, la víctima tiene un mayor riesgo de sufrir consecuencias negativas tanto en el ámbito escolar (problemas en el rendimiento académico), en el ámbito

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

personal (problemas de autoestima, estrés o de conducta), y en el ámbito social (aislamiento y rechazo social). Todos estos riesgos se verán acentuados si el bullying es intenso y reiterado.

Del mismo modo, los agresores pueden sufrir consecuencias en cuanto a su rendimiento escolar; sus valores y principios, que irán disminuyendo; y sus relaciones sociales, debido al rechazo que provoca este tipo de comportamiento agresivo

Los testigos, podrían sufrir un deterioro en emociones como la empatía o la solidaridad, así como sensación de miedo e indefensión ante los hechos que presencian.

Para finalizar, los efectos a largo plazo en las víctimas afectan tanto en el ámbito físico como psíquico. En ocasiones, la persona acosada puede perder de forma permanente la confianza en sí mismo y en sus iguales, lo que le llevará a tener grandes problemas para establecer vínculos afectivos satisfactorios.

Así, los agresores o acosadores sufrirán una desadaptación en el contexto escolar que podría extrapolarse a los distintos ámbitos en los que desarrolla su vida, véase el familiar o profesional.

3.6 Tipos de bullying

Los tipos de bullying se pueden resumir en 7 tipos a saber:

1. *Bullying* verbal: Incluye los insultos, atributos ofensivos, difamaciones, apodosos despectivos, o divulgación de rumores negativos. (Avilés et al., 2006). Para que el bullying verbal se produzca con el fin que busca el acosador, es necesario que exista una tercera persona que ejerza de cómplice y reforzador. (Magendzo, 2004).
2. *Bullying* psicológico: el objetivo del acosador es incidir negativamente en la autopercepción de la víctima y dañar su autoestima. (Barragán, 2017).
3. *Bullying* físico (directo e indirecto): este tipo de acoso se lleva a cabo cara a cara. Se llevan a cabo conductas agresivas directas contra la víctima o contra sus pertenencias. Provoca daños físicos a través de golpes directos sobre la persona;

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

o daños materiales en caso de ejercerlos contra sus pertenencias. (Calderero, Salazar y Caballo, 2011).

4. *Bullying* sexual: este tipo de bullying se conoce como acoso sexual y se trata de cualquier práctica que implique la ejecución de actos sexuales no consensuados por una de las partes involucradas. (Arrieta, s.f.).
5. *Bullying* social: es aquél en el cual se busca aislar a la víctima del resto del grupo y de compañeros/as, ejerciendo el acosador actos intimidatorios en contra del agredido, ignorando sus opiniones, o haciéndolo sentir inferior (Barragán, 2017).
6. *Cyberbullying*. Acoso ejecutado de forma reiterada a lo largo del tiempo, a través del uso de medios de comunicación electrónicos, por parte de un sujeto o grupo de sujetos hacia una víctima que presenta dificultades para defenderse. (Amemiya, Oliveros y Barrientos, 2009)

3.7 El Cyberbullying

El cyberbullying o ciberacoso utiliza cualquier posibilidad de uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con el fin de hostigar a una víctima. Tal y como refieren Hernández y Solano (2007) Belsey (2005) llevó a cabo un estudio sobre este fenómeno que define de este modo este tipo de acoso.

Además, estos mismos autores (Hernández y Solano, 2007), consideran que existen dos variantes de Cyberbullying:

- Por un lado, encontramos aquel que funciona como reforzador o extensor de un bullying o acoso escolar tradicional emprendido previamente. En este caso, el ciberacoso se produce cuando el bullying deja de resultar efectivo o satisfactorio. En esta modalidad, es fácil hallar la identidad del acosador, puesto que coincide con el acosador presencial.
- Por otro lado, encontramos el acoso cibernético sin antecedentes. Por tanto, en esta modalidad, el acoso aparece sin causa aparente.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

En ambos casos, este tipo de acoso tiene un carácter intencionado y premeditado, y se basa en un desajuste emocional y en la necesidad de ejercer control sobre individuos a los que los acosadores consideran más débiles.

3.7.1 Diferencias entre el bullying y el cyberbullying

El bullying es una conducta sufrida en el ámbito escolar, se caracteriza por la existencia de una intimidación física, verbal o psicológica reiterada en el tiempo. Algunas características son compartidas con el acoso cibernético, como la agresividad prolongada ejercida por una persona o un grupo de personas con objeto de causar daño a la víctima. (Armero, Bernardino y Bonet de Luna, 2012).

Sin embargo existen numerosas diferencias relacionadas con las características y con el medio por el cual se lleva a cabo, y son las siguientes (Garaigordobil y Martínez, 2014; y Cerezo, 2012, citado por González Bellido, 2015).

- a) La identidad del agresor o agresores, que en este caso puede ser conocida o no por la víctima.
- b) La facilidad y sencillez con la que puede realizarse.
- c) La rapidez con la que se difunde, lo que conlleva a su vez a alcanzar un gran número de espectadores o testigos que lo presencian.
- d) La gran permanencia con la que cuenta, lo que provoca que numerosos espectadores puedan acceder a estos hechos a lo largo del tiempo.
- e) El entorno en el cual se manifiesta no es exclusivamente el centro escolar.
- f) El acceso o contacto permanente del acosador con el acosado, que genera una invasión ilimitada del espacio personal de la víctima, ya que éste tipo de acoso no se limita únicamente a unas horas y lugares concretos.
- g) El anonimato de los acosadores, que provoca una menor sensación de culpabilidad (si la hubiere) en el acosador, ya que éste no observa directamente las consecuencias de sus agresiones.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

3.7.2 Características del ciberacoso

Presenta características similares al acoso escolar, sin embargo se manifiestan algunas otras que son específicas, tales como (Hernández y Solano, 2007):

- Exigencia de manejo y control de las tecnologías.
- Es un acoso indirecto y metódico.
- Es un acto violento que se encuentra camuflado, puesto que la identidad del agresor es anónima o desconocida para la víctima.; a no ser que use el cyberbullying como extensor del acoso escolar, o decida ejercer un acoso cara a cara posterior al acoso cibernético.
- El desconocimiento por parte de la víctima de la identidad del agresor, aumenta su sentimiento de impotencia.
- Colecta varios tipos de manifestación del acoso mediante la tecnología.
- Desamparo en cuanto al ámbito legal, porque aunque se denuncie una cuenta o página web, es posible abrir otra.
- El acoso supone una invasión de ámbitos aparentemente privados y seguros, generando una sensación de desprotección plena.
- La situación de acoso se hace pública, y se propaga rápidamente.

3.7.3 Tipos de ciberacoso y modalidades de uso

Existen ocho tipos distintos de ciberacoso, siendo éstos los siguientes (Kowalski, Limber y Agatston, 2010):

- **Insulto electrónico:** el intercambio de palabras a través de mensajerías sociales, puede ser de carácter público o privado.
- **Hostigamiento:** se trata de conductas reiteradas en el tiempo, frecuentes, en las cuales a través de palabras contra un individuo, se busca generar un malestar en la víctima que acaba provocando un desajuste emocional. Puede realizarse a través de distintas vías: correo electrónico, chats, comentarios en redes sociales...

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- **Denigración:** se basa en dar información falsa sobre la víctima y subirla a una página web, la información puede ser de cualquier tipo.
- **Suplantación:** el agresor se hace pasar por la víctima, suplantando su identidad en redes sociales, con objeto de realizar publicaciones o contactar con otras personas a través de mensajes, ocasionando así el rechazo de sus conocidos. para publicar o enviar mensajes inapropiados a otras personas, ocasionando el desagrado de los conocidos o familiares.
- **Desvelamiento y sonsacamiento:** se ejerce presión sobre la víctima para obtener información privada y, posteriormente, amenazar con su divulgación.
- **Exclusión y ostracismo:** se excluye e ignora a la víctima con el fin de provocar un aislamiento social y un daño emocional.
- **Ciberpersecución:** se trata de una persecución constante por medio de vías tecnológicas con mensajes amenazantes o insultantes.
- **Paliza feliz:** se utilizan herramientas tecnológicas para grabar o fotografiar a la víctima en el momento de la agresión, para divulgarlo en redes sociales posteriormente.

Modalidades de uso

Según Mendoza (2012), se pueden utilizar distintas vías o instrumentos para ejercer el acoso cibernético:

- ❖ Mensaje instantáneo
- ❖ Correo electrónico
- ❖ Mensajes de texto o SMS
- ❖ Mensajes multimedia o MMS
- ❖ Redes sociales
- ❖ Chat
- ❖ Blogs
- ❖ Páginas web
- ❖ Juegos en línea o de internet
- ❖ Sexting

3.7.4 Medidas preventivas

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Como se ha mencionado anteriormente, los dispositivos y servicios sociales en la red, cuentan con herramientas internas para reportar abusos o posibles delitos, como las agresiones por bullying. Es importante facilitar información relativa a éstas, para que sean usadas en caso de presentarse una conducta de este estilo.

Algunas recomendaciones para evitar, prevenir y detectar el cyberbullying son (Luna, 2014):

- Hablar en el entorno educativo sobre el tema, y facilitar el aprendizaje del mismo.
- Tener conocimiento sobre el uso que los sujetos dan a Internet.
- Incidir en la importancia de evitar la exposición de información personal o privada en redes sociales.
- Dar a conocer las medidas que deben adoptarse en caso de sufrir cyberbullying.
- Educar sobre los beneficios y riesgos de las tecnologías, a los niños y adolescentes.
- Habilitar las opciones de privacidad de redes sociales, con el fin de que solo las personas autorizadas puedan acceder a la información personal.
- Actualizar con regularidad el software de los equipos, para que a su vez puedan proteger de la descarga de malware.

Debemos destacar que la restricción de tecnologías a los jóvenes, es un acto poco efectivo, ya que es un medio por el cual se desenvuelven e interrelacionan, y es requerido desde el nivel académico hasta el social.

Además de los padres y madres, son los maestros/as y profesores, pueden y deben prevenir este tipo de fenómenos de bullying y cyberbullying.

Dentro de las instituciones educativas deberán proponerse y llevarse a cabo programas de prevención de sucesos de acoso y ciberacoso, establecer reglas de convivencia dentro y fuera del aula entre compañeros, y establecer de forma clara la prohibición y consecuencias de cualquier tipo de maltrato.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

3.8 Teorías sobre el origen del acoso escolar

Existen teorías generales sobre el origen de conductas agresivas en los seres humanos, que pueden ser aplicadas para entender el comportamiento violento del niño o adolescente en el entorno escolar. A partir de esto se consideran dos tipos de teorías, las teorías activas y las reactivas. Las teorías activas se basan en que la violencia y agresividad son comportamientos innatos y necesarios para su adaptación; las teorías reactivas resaltan el papel del medio en el que se crían los niños que lleva al aprendizaje de esas conductas.

Teorías Activas (González Bellido, 2015):

- Teoría genética: sostiene que las manifestaciones de agresividad son ocasionadas por anomalías psicológicas o procesos bioquímicos irregulares, como la producción en exceso de ciertas hormonas.
- Teoría etológica: surge de la extrapolación de la conducta animal con la humana, asumiendo que el acoso es una reacción originada inconscientemente por la evolución de la especie, ya que la finalidad de la agresión es la supervivencia.
- Teoría psicoanalítica: está vinculada al bloqueo personal, el impedimento del individuo a sentirse bien, creando barreras e incapaz de llegar al estado de relajación exterioriza la agresión.
- Teoría de la personalidad: se basa en la ausencia de autocontrol y la impulsividad innatas en la personalidad de los individuos, que aumenta la posibilidad de que la persona sea violenta.
- Teoría de la frustración: fundamenta que el comportamiento agresivo radica de una frustración previa generada por el bloqueo de una meta.
- Teoría de la señal-activación: indica que la frustración no está asociada con la pérdida de algo, sino la prevención de la misma, generando en el individuo cólera que llevará a la agresión.

Teorías Reactivas (Ramos, 2007):

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Teoría del aprendizaje social: considera el comportamiento socialmente agresivo como una imitación de un modelo observado, en la mayoría de los casos es cuando el modelo obtiene beneficios por este acto. Se ha constatado que los padres agresivos fomentan y toleran la agresividad en el hogar y los niños y adolescentes lo proyectan en la escuela; al igual que va relacionado al estatus social obtenido, recibiendo halagos y actitudes de respeto que motivan a continuar con el comportamiento erróneo.
- Teoría de la interacción social: considera que el carácter personal ligado con las circunstancias sociales en las que se encuentra el individuo, teniendo en cuenta que se afecta al entorno pero que el entorno también afecta al ser.
- Teoría sociológica: la violencia se entiende como resultado de las características económicas, culturales y políticas. La pobreza aunada a carencias alimenticias y educativas son desencadenante de comportamientos desviados. También vendrá ligado a la cultura o religión, en la que la violencia es considerada “normal” y es admitida. Los medios de comunicación también son factores determinantes, ya que muchos jóvenes los siguen como ejemplo.
- Teoría ecológica: contempla a una persona perteneciente a una sociedad conectada entre sí, en cuatro niveles. (1) Microsistema, contextos cercanos al joven, como casa y escuela, incluye las actividades que desarrolla allí. (2) Mesosistema, se trata de las interacciones y comunicaciones entre los microsistemas. (3) Exosistema, son los entornos en los que la persona no participa activa y directamente pero que pueden afectar el comportamiento del niño o adolescente, como el grupo de hermanos, padres o amigos, y los medios de comunicación. (4) Macrosistema, va relacionado con el contexto histórico-social-político-cultural que vive el agresor, implantando en él ideologías y valores dominantes.

Esta teoría resalta que los problemas conductuales no pueden únicamente achacarse a la persona, sino que deben considerarse el resultado de la suma de las variables a las que se encuentra expuesto, en todos los entornos, el familiar, escolar y social. Es por esto que al evaluar al agresor es necesario estudiar el contexto en el que se desenvuelve, para que se realicen cambios en él y no directamente en el acosador.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

De las teorías propuestas, la perspectiva más acertada es la ecológica. Porque al analizar el acoso y la violencia escolar, se pueden hallar vertientes diversas de su origen, relacionadas tanto con el individuo como con los sistemas en los que vive.

3.9 Acosadores, víctimas y espectadores

Tal y como referencian Codell y Escudé (2006), Olweus (2001) realiza una descripción de los diferentes roles que pueden asumirse dentro de un grupo de alumnos en un suceso de acoso escolar. A esta descripción la denomina “el círculo del bullying”, y en éste se definen las posibles posiciones que pueden adoptar los implicados en este fenómeno.

Acosadores:

En el caso del agresor, tiene un comportamiento provocador y de intimidación de forma reiterada, además, de que siempre quiere que se haga su voluntad, ya que le gusta probar la sensación de poder. Los agresores frecuentemente ejercen su acoso de las maneras siguientes: a través de golpes, molestar a su víctima, empujones, nombran a la víctima de forma despectiva, generan rumores en los grupos en donde pertenece la víctima, entre otras. Mantienen una característica común para la resolución de conflictos, la violencia (Avilés et al. 2011).

Los acosadores suelen presentar una serie de necesidades que les lleva a actuar de este modo:

- **Búsqueda de protagonismo:** el acosador tiene la necesidad de ser el centro de atención en el entorno en donde se maneja, así como de ser aceptado y mostrar un concepto positivo de sí mismo ante los espectadores.
- **Necesidad de sentirse superior:** al buscar protagonismo, se hace evidente la intrínseca de sentirse superior respecto a los demás, y por el mismo motivo busca víctimas cuya autoestima se ve dañada.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Necesidad de sentirse diferente: el acosador busca comprender de una identidad única, para así destacar sobre el resto.
- Necesidad de satisfacer un vacío emocional: normalmente cuentan con carencias afectivas y no poseen la habilidad de reaccionar de forma afectiva ante un estímulo de carácter positivo.

De acuerdo a la idea de Crespo y Moya (2006), el perfil del acosador tiene las siguientes características:

- Suelen haber experimentado situaciones de maltrato.
- Manifiesta un bajo nivel de autoestima.
- Muestran baja tolerancia frente a la frustración.
- Buscan el protagonismo y cuentan con respaldo o apoyo social de otros grupos de iguales.
- Presentan tendencia a actuar de forma violenta o agresiva con aquellas personas que consideran débiles.
- Presentan dificultad en la autorregulación y control de sus emociones.
- Los acosadores de género masculino son más violentos y agresivos a nivel físico y verbal. Las acosadoras femeninas, ejercen mayor violencia verbal y psicológica. No obstante, cuando el bullying se lleva a cabo por un grupo mixto, las acosadoras femeninas suelen asumir un rol más activo y violento.

Víctimas:

Por otra parte, en el caso de la víctima típica, son por lo general niños de personalidad débil que no tienen una capacidad de reacción efectiva. Asimismo, son personas poco sociables, con bajos niveles de autoestima, sensibles y frágiles. Por ende, no responden a las agresiones en muchos casos por vergüenza o por conformismo.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Las víctimas se clasifican en base a la reacción que tengan ante el acoso que reciben por parte del acosador, y ante la postura que adquiere el resto de compañeros.

Por un lado, tal y como refiere Castillo-Pulido (2011), Olweus (1988) clasifica a las víctimas en:

- **Víctimas típicas o pasivas:** suelen presentar inseguridad y ansiedad, son cautos, con gran sensibilidad y de actitud tranquila. Cuentan con baja autoestima y autoconcepto negativo. No reaccionan de forma violenta ante las agresiones. Éstas normalmente se aíslan del grupo y presentan sentimiento de culpa por la situación de acoso.
- **Víctimas activas o provocadoras:** tienden a mostrar reacciones agresivas incluso hacia sus agresores. Suelen presentar conductas ansiosas e hiperactivas, características que pueden atribuirse al motivo de elección como víctima, ya que este tipo de comportamiento puede producir tensión e irritabilidad en sus compañeros/as.

Espectadores:

Siguiendo la investigación de Castillo-Pulido (2011), observamos que Legue y Maguendo (2013) establecen que los espectadores activos o pasivos son aquellas personas que, bien por actuación directa o por omisión, se convierten en cómplices del acoso escolar.

Se clasifican en dos categorías:

- **Espectadores activos:** su actitud promueve y apoya al acosador, lo cual genera satisfacción y fortaleza a éste. Por tanto, puede decirse que se contagian socialmente de la violencia.
- **Espectadores pasivos:** son aquellos individuos que conocen y que observan el acoso, pero no intervienen en el acoso para participar ni para detenerlo, son simples observadores y practicantes de la idea de *no es asunto mío*". La motivación de este grupo de personas está en el miedo de convertirse en víctima y consideran que al no intervenir se sienten protegidos.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Ortega y Del Rey (2003), indican que los espectadores pasivos, aunque no participen directamente, contribuyen a perpetuar las situaciones de acoso, así como a disminuir las emociones de empatía o sensibilidad ante situaciones injustas y denigrantes. De este modo, pueden llegar a convertirse en partícipes directos de actos violentos.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

MARCO EMPÍRICO

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

1- INTRODUCCIÓN

Los conflictos forman parte de la vida en sociedad, y el tipo de solución que aportemos a los mismos, influirá de forma constructiva generando un beneficio a los implicados, o de forma negativa provocando mayor tensión entre ellos; por esto, es necesario que los seres humanos adquiramos habilidades para establecer relaciones positivas con los miembros que componen la sociedad. Las actitudes tienen influencia sobre las conductas y pueden servir como predictoras sobre la forma en que los adolescentes manejan los conflictos. (Garaigordobil, Machimbarrena y Maganto, 2016).

En el ámbito de los conflictos interpersonales, el acoso escolar es un fenómeno que se ve cada vez más extendido. Se debe tener en cuenta que las características de este acontecimiento se ven influenciadas por componentes culturales y sociales. (Musil, Bakracevic, Sostaric y Tement, 2014). El acoso escolar se considera una forma de violencia interpersonal entre iguales, caracterizada por cierta perversión y por una simetría desequilibrada que se basa en un esquema de dominio y sumisión (Olweus, 1980). Podemos referirnos a este fenómeno empleando otros conceptos como “bullying”; y éste puede ejercerse de forma física, verbal o rechazando socialmente a la víctima (Pedreira, Bernardino, Cuesta y Bonet, 2011).

En el acoso escolar intervienen todas las personas que rodean a la víctima, desde el acosador o acosadores, hasta compañeros/as y entorno familiar. A pesar de esto, existen tres roles fundamentales en el acoso escolar: acosador, víctima y espectador. Las personas que se ven involucradas en estos tres roles, sufren como consecuencia una serie de desajustes psicosociales y/o psicopatológicos; además las víctimas son las que más daños sufren, a partir de sentimientos de inferioridad y exclusión, entre otros (Gutiérrez, 2019). Siguiendo a Mateu-Martínez, Piqueras, Rivera-Riquelme, Espada y Orgilés (2014), podemos decir que estas actitudes de rechazo social han ido cambiando y se han transformado, siendo originalmente de un carácter más hostil que en la actualidad.

Según Tresgallo (2011), los actos de acoso escolar suelen llevarse a cabo en las zonas comunes del centro, lugares donde la vigilancia del profesorado es menor que en las aulas. Aun así, es necesario considerar que este fenómeno no tiene que darse

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

necesariamente en el contexto del centro escolar, sino que puede surgir en otros entornos cercanos a la víctima. Además, actualmente se ha visto aumentado el campo en el que se ejerce la violencia entre iguales, debido a las tecnologías de la información y la comunicación, que son utilizadas cada vez en edades más tempranas, y las cuales pueden suponer un problema si se utilizan para llevar a cabo agresiones (Cañas, Estévez, Marzo y Piqueras, 2019), así hacemos referencia a lo que conocemos como ciberacoso. La aparición de éste hace que este tema sea aún más preocupante, puesto que existen cada vez más vías y medios para llevar a cabo estos actos, así como una mayor rapidez y facilidad para propagarlos por medio de internet. (García, Quintana-Orts y Rey, 2020; Cañas, Estévez, Marzo y Piqueras, 2019; Beltrán-Catalán, Zych, Ortega-Ruiz y Llorent, 2018). El ciberacoso supone un gran problema psicosocial y genera un fuerte impacto negativo sobre las víctimas, crea un gran desajuste psicológico y emocional e influye en el desarrollo de sus vidas (García, Quintana-Orts y Rey, 2020); afecta a ámbitos como el rendimiento académico, la autoestima o la integración social, y además puede provocar sentimientos muy negativos como la depresión, la tristeza o la ira. No obstante, ciertas características personales y situacionales influyen en el grado de afectación de las víctimas (Elipe, Mora-Merchán, Ortega-Ruiz y Casas, 2015). A pesar de que puede parecer que los daños psicológicos del acoso escolar tradicional son muy parecidas a los del ciberacoso, ser acosado a través del ciberespacio provoca efectos mayormente negativos en cuanto a ajuste psicosocial. (Mishna et al., 2011; Campbell et al., 2012, -citado por Extremera, Quintana-Orts, Mérida-López y Rey, 2018).

En la actualidad se ha dado un aumento de estudios sobre el acoso escolar y el cibernético, mediante los que se ha podido observar que el bullying y el cyberbullying se encuentran muy relacionados, aunque existen patrones concretos que diferencian a los implicados en función al tipo de acoso en el que participan (Beltrán-Catalán, Zych, Ortega-Ruiz y Llorent, 2018). Características como el elevado número de audiencia de espectadores o el anonimato, identifican al acoso cibernético y pueden suponer un fuerte impacto negativo sobre la víctima, incluso mayor que el ocasionado por el acoso tradicional (Cañas, Estévez, Marzo y Piqueras, 2019).

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Basándonos en diversos estudios, entre algunas de las variables que se ven más relacionadas con el fenómeno de acoso escolar, encontramos la inteligencia emocional. Los hallazgos de éstos sugieren que el desarrollo de la inteligencia emocional podría funcionar como factor protector de los niños y niñas frente a la victimización en las distintas formas de acoso escolar (Beltrán-Catalán, Zych, Ortega-Ruiz y Llorent, 2018; Mateu-Martínez, Piqueras, Rivera-Riquelme, Espada y Orgilés, 2014; y Pérez-Fuentes, Molero, Barragán y Gázquez, 2019). Se destacan las competencias socio-emocionales, que aportan un grado de empatía que permite establecer relaciones interpersonales satisfactorias (Mateu-Martínez, Piqueras, Rivera-Riquelme, Espada y Orgilés, 2014). La inteligencia emocional puede entenderse como la habilidad para reconocer las emociones de uno mismo y de los demás, y la capacidad de autorregulación emocional, con el fin de llevar a cabo relaciones satisfactorias con uno mismo y con los demás (Zych, Beltrán-Catalán, Ortega-Ruiz y Llorent, 2018). Siguiendo a Tur-Porcar, Mestre, Samper y Malonda, (2012), la inestabilidad emocional resulta un factor predictor de las conductas agresivas; ya que los individuos que presentan mayor inestabilidad emocional, no disponen de recursos para controlar su impulsividad y, por tanto, a no llevar a cabo conductas prosociales (Mestre, Samper y Frías, 2012).

Este desajuste emocional se ve aún más acentuado en la etapa de la adolescencia, ya que los adolescentes presentan cambios constantes en el ámbito intelectual, afectivo, social y emocional. Del mismo modo, se exponen a ciertos acontecimientos de riesgo psicosocial. Según Zavala y López (2012), el gran desafío al que se enfrentan los adolescentes es a la construcción de su identidad personal, en la que las relaciones sociales tienen un papel fundamental. Por ello, es importante promover el desarrollo de las competencias emocionales o inteligencia emocional, para evitar que esa inestabilidad conlleve actitudes impulsivas o descontroladas y de riesgo psicosocial (Zavala y López, 2012).

Por otro lado, tal y como indican en base a otros estudios Herazo-Beltrán et al. (2019), disminuir el estrés y la ansiedad y mejorar ciertas habilidades interpersonales como el autocontrol de emociones y el autoconcepto, facilitan a las personas la capacidad para solucionar problemas y adaptarse a su entorno. El ambiente escolar y la convivencia se ven favorecidos por el establecimiento de relaciones interpersonales

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

positivas, resultando más fácil ser llevadas a cabo por personas que tienen capacidad para detectar sus propias emociones y las de los demás. Asimismo, tal y como indican Cañas, Estévez, Marzo y Piqueras (2019), debemos tener en cuenta otras variables que conforman el perfil psicológico de las cibervíctimas y ciberagresores, tales como el autoconcepto familiar, académico, social y físico, el estrés percibido, la soledad y sintomatología depresiva, la ansiedad y evitación social o el miedo a recibir una evaluación social negativa; sin olvidar la atención emocional, claridad y regulación emocional (IE), ya que un desajuste en dichas variables podría suponer un factor de riesgo para el ciberacoso.

Encontramos que los individuos que cuentan con un nivel elevado de inteligencia emocional, tienen mayor posibilidad de establecer relaciones positivas con las personas de su entorno, y menor probabilidad de interactuar negativamente con las mismas. (Lopes, Salovey y Straus, 2003, -citado por Lomas, Stough, Hansen y Downey, 2012.-). En los distintos estudios en los que se establecen relaciones entre las dimensiones de inteligencia emocional y la participación en distintos roles de acoso escolar, se utilizan instrumentos para medir la inteligencia emocional percibida. Por tanto, como uno de los aspectos que juega un papel fundamental en el acoso escolar y en la medición del grado de implicación de las personas en este fenómeno, encontramos la inteligencia emocional percibida (IEP o PEI), que se entiende como la percepción que un individuo tiene de sus propias habilidades emocionales (Elipe, Mora-Merchán, Ortega-Ruiz y Casas, 2015), la cual tiene gran relación con los distintos ámbitos del ajuste emocional (Elipe, Mora-Merchán, Ortega-Ruiz y Casas, 2015; Gutiérrez, 2019; Herazo-Beltrán et al., 2019).

Así, siguiendo estas líneas, en la presente revisión sistemática se pretende analizar la relación entre los índices de inteligencia emocional que presenta un sujeto adolescente y su grado de implicación en fenómenos de acoso escolar o ciberacoso.

En base a este objetivo, pretendemos dar respuesta a los siguientes interrogantes:
¿Existe una relación satisfactoria entre un adecuado desarrollo de la inteligencia

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

emocional en los adolescentes, y la disminución o eliminación del acoso escolar y/o ciberacoso en los adolescentes?

O, planteado de otra forma: **¿Funciona la Inteligencia Emocional como un factor protector del acoso escolar y/o ciberacoso en los adolescentes?**

2- OBJETIVO

En base al tema objeto de estudio, -la Inteligencia Emocional como factor protector del acoso escolar y/o ciberacoso-, el objetivo que se persigue en el presente Trabajo Fin de Máster es determinar, a través de una revisión bibliográfica, la incidencia o relación que existe entre un nivel adecuado de inteligencia emocional, y la reducción o eliminación del acoso escolar y/o ciberacoso en los centros.

Además, con objeto de delimitar y concretar aquellos aspectos principales en los que nos hemos detenido para dar sentido a la presente investigación, definiremos unos **objetivos específicos**, quedando enmarcados del siguiente modo:

- ✓ Conocer los beneficios de la Inteligencia Emocional en el mejoramiento de la convivencia escolar.
- ✓ Determinar si la Inteligencia Emocional puede ser considerada un factor de protección ante el acoso escolar y/o ciberacoso.
- ✓ Analizar una serie de artículos de investigación con el fin de constatar la efectividad, o no, de la Inteligencia Emocional como factor de protección frente al acoso escolar y/o ciberacoso.

3- METODOLOGÍA

La herramienta metodológica empleada en la presente investigación se basa en la **búsqueda de información en distintas bases de datos electrónicas especializadas**, mediante diversos estudios científicos publicados entre 2000 y 2020.

Por tanto, hemos llevado a cabo una objetiva y rigurosa **revisión sistemática**, - es decir, una investigación secundaria, de tipo cualitativo-, sobre artículos de revista que

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

presentan investigaciones, a través de las cuales se afirma que la Inteligencia Emocional puede ser considerada como factor de protección frente al acoso escolar, incidiendo así de forma muy positiva en la convivencia entre los miembros que conforman la comunidad educativa de distintos centros de Educación Secundaria.

Para la realización de nuestra revisión bibliográfica, hemos seleccionado una serie de bases de datos, a las cuales hemos accedido a través de la biblioteca Nicolás Salmerón, de la Universidad de Almería, con el fin de obtener un gratuito y fácil acceso al mayor número posible de artículos de investigación.

Dicha actividad se ha llevado a cabo estableciendo una fórmula de búsqueda, utilizando distintos descriptores y operadores booleanos.

Tras observar los primeros resultados obtenidos en esta búsqueda inicial, especificamos los criterios de inclusión y exclusión, -tanto manuales como automáticos (filtros)-, para delimitar la selección de artículos que han sido posteriormente revisados.

Los criterios de inclusión y exclusión manuales, han sido introducidos tras una primera lectura total o parcial del documento en cuestión.

3.1. Proceso de búsqueda bibliográfica: descriptores, filtros, operadores booleanos y fórmulas de búsqueda.

Descriptores

Para realizar la búsqueda de artículos referentes a nuestro objeto de estudio, hemos empleado descriptores o palabras clave, que son esenciales para iniciar la misma.

El uso de descriptores permite establecer una fórmula de búsqueda que nos facilitará una mayor precisión en la localización de información de interés para nuestra revisión bibliográfica.

Así pues, estos se utilizan como estrategia que facilita y permite la clasificación y descalificación de artículos que constituyen el repertorio de documentos informativos de las bases de datos, no relacionados con la temática,

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

A continuación, se indican los **descriptores** empleados en la búsqueda de artículos de investigación científica, incluyendo tanto informes escritos en español como en inglés.

Son los siguientes:

- Inteligencia Emocional
- Acoso escolar
- Factor de protección
- ESO
- Educación secundaria
- Cyberbullying

Del mismo modo, la búsqueda ha sido efectuada con estos mismos descriptores en inglés, siendo éstos los siguientes que se indican a continuación:

- Emotional Intelligence
- Bullying
- Protective factor
- Secondary education
- Cyberbullying

Filtros

Con el fin de perfeccionar y limitar la organización de nuestra búsqueda y acotar los resultados encontrados, hemos aplicado un conjunto de filtros automáticos que nos facilita la localización de aquellos estudios cuyo contenido es apropiado para nuestra tarea de investigación. Su aplicación nos ha permitido recuperar información exacta y adecuada a nuestro tema de estudio.

Los **filtros automáticos** que hemos utilizado, en términos generales, y concretando éstos en la continuación del apartado 4.2, en función de la base de datos empleada, son los siguientes:

- ***Filtros temporales***: El rango de años de publicación de los documentos seleccionados, oscila entre **2000 y 2020**, con objeto de acceder a información

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

actualizada, relativa a los efectos del desarrollo de la Inteligencia Emocional como factor protector del acoso escolar.

- **Filtros de idioma:** inglés y español
- **Filtros de documentos:** artículos científicos
- **Fuente:** revistas/ revista científica
- **Tipo de texto:** texto completo
- **País:** todos
- **Materias:** materia de educación
- **Localización de los descriptores:** (descriptores en resumen, descriptores en título...)

Operadores Booleanos y Fórmulas de Búsqueda

Para el establecimiento y concreción de las ecuaciones de búsqueda, se han introducido operadores booleanos junto a los descriptores.

Estos operadores booleanos son palabras que posibilitan la conexión lógica y coherente de términos o grupo de conceptos sobre un tema específico, y nos permiten ampliar, reducir o limitar nuestra búsqueda bibliográfica

Es decir, su introducción en nuestra búsqueda se ha realizado con objeto de añadir, eliminar o buscar de forma complementaria, una serie de conceptos que queremos que estén presentes, o no, en nuestros artículos de revisión.

Entre los **operadores booleanos** utilizados, señalamos:

- **AND:** su introducción en la fórmula de búsqueda ha permitido que nuestra búsqueda muestre exclusivamente los resultados que contienen todos los conceptos especificados. Su combinación con una gran cantidad de términos, ha significado una reducción de resultados en nuestra búsqueda.
- **NOT:** su uso nos ha dirigido a resultados que contienen exclusivamente el primer concepto introducido, excluyendo el segundo.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- **OR:** su uso ha permitido que los artículos de los resultados que devuelve nuestra búsqueda, incluyan como mínimo uno de los dos conceptos indicados.

A continuación, procederemos a exponer las **fórmulas de búsqueda** introducidas en las distintas bases de datos empleadas. Hemos tratado de configurar el enunciado de las mismas de la forma más rigurosa y concreta posible, con la finalidad de encontrar aquellos artículos cuyo contenido se encuentre directamente relacionado con el presente tema de estudio.

Las posibles **fórmulas de búsqueda** planteadas inicialmente, han sido las siguientes:

- Inteligencia emocional AND acoso escolar
- (Inteligencia emocional AND acoso escolar AND educación secundaria)
- Emotional Intelligence AND bullying
- Inteligencia emocional AND acoso escolar OR bullying
- (Inteligencia emocional AND acoso escolar OR bullying) AND educación secundaria OR ESO
- Inteligencia emocional AND acoso escolar AND educación secundaria

Asimismo, las **fórmulas de búsqueda** anteriormente citadas, se han establecido en **inglés**, concretándose del siguiente modo:

- Emotional Intelligence AND bullying
- (Emotional Intelligence AND Bullying Secondary Education)
- Emotional intelligence AND bullying
- (Emotional intelligence AND Bullying) AND Secondary Education

Respecto a las fórmulas de búsqueda en inglés, debemos especificar que solo se llevarán a cabo en caso de no encontrar suficiente información en español. Es decir,

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

en caso de obtener un número aceptable de documentos, la búsqueda solo se efectuará en español.

Bases de Datos

Para revisar la literatura referente a nuestro tema de estudio, se han utilizado unas bases de datos concretas, las cuales especificaremos durante el desarrollo de este apartado.

Las bases de datos son eficaces herramientas para la búsqueda de información específica; tratándose de una fuente de información clasificada como secundaria, ya que ofrecen la descripción de documentos primarios (Pedraz, 2004), -que pueden recuperarse por medio del uso de Internet-.

Estas herramientas nos han permitido, como investigadores, acceder a múltiple información actualizada sobre nuestro tema de investigación.

A continuación, procederemos a exponer una tabla, en la que incluimos las fórmulas de búsqueda empleadas en cada base de datos, así como los descriptores, operadores booleanos, y número de referencias encontrados (antes y después de la aplicación de filtros automáticos). Debemos tener en cuenta que los resultados encontrados han sido previamente filtrados con los filtros automáticos, mencionados en el apartado de “Filtros”, en función a la base de datos empleada.

Tabla 1

Información relativa al proceso de búsqueda bibliográfica en todas las bases de datos utilizadas.

| Base de datos | Descriptores | Operadores Booleanos | Fórmula de búsqueda | Nº de referencias (antes/después de aplicación de filtros automáticos) |
|---------------|--|----------------------|--|--|
| Dialnet | Acoso escolar Bullying ESO Inteligencia | AND NOT OR | Inteligencia emocional AND acoso escolar | 25/11 |

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

| | | | | |
|----------------------|---|------------|--|----------------------------|
| | emocional | | | |
| ProQuest | Inteligencia emocional Acoso escolar Educación secundaria | AND | (Inteligencia emocional AND acoso escolar AND educación secundaria) | 143/29 |
| Redalyc | Emotional Intelligence Bullying | AND | Emotional Intelligence AND bullying | 4/4 |
| Redib | Inteligencia emocional Acoso escolar Bullying | AND OR | Inteligencia emocional AND acoso escolar OR bullying | 8/5 |
| Redined | Inteligencia emocional Acoso escolar Educación secundaria/ESO | AND OR | (Inteligencia emocional AND acoso escolar OR bullying) AND educación secundaria OR ESO | 255 /108 |
| ScienceDirect | Emotional intelligence Bullying Cyberbullying | “ “ AND | “Emotional intelligence” AND bullying AND cyberbullying | 43/5 |
| TOTAL | | | | 478 / 162 |

En la **tabla 1** se pueden contemplar los datos empleados en el proceso de búsqueda de información. Sobre este aspecto, debemos aclarar que los resultados en cuanto a número de referencias encontrados, no han sido seleccionados con los criterios de inclusión y exclusión manuales, -ya que esto se lleva a cabo en el proceso de selección de información-; sino que tan solo han sido filtrados con los filtros automáticos de las bases de datos.

Asimismo, debemos tener en cuenta que en algunas bases de datos, -concretamente en Redined-, no existe el filtro temporal automático, por lo que pasa a ser un criterio de exclusión e inclusión manual, el cual se realiza en el proceso de selección de información, y no en el de búsqueda. Por tanto, los resultados referenciados en esta base de datos, no cuentan con la selección de artículos en base al rango de años

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

establecido en las demás. Es por ello por lo que podemos observar que existe un amplio número de referencias, a diferencia del resto de bases de datos.

Debido a la falta de información en algunas bases de datos con las que íbamos a trabajar inicialmente, -concretamente Redalyc-, hemos empleado otras bases de datos existentes que contienen información suficiente acerca del tema objeto de estudio. ProQuest y Redined han sido utilizadas tras observar el escaso número de artículos válidos para el análisis de información. Asimismo, Google Académico ha sido descartado ya que, por el contrario, incluía un número de artículos demasiado extenso (11.600), con pocas opciones de aplicación de filtros automáticos.

3.2. Proceso de selección de información

Tras la búsqueda en las bases de datos mencionadas, encontramos una extensa y amplia cantidad de información, la cual debemos seleccionar rigurosamente, con el fin de concretar aquellos artículos que más se ajustan a las necesidades de nuestra investigación; es decir, debemos seleccionar los artículos cuya literatura nos permita recopilar datos que son útiles para responder a la pregunta que nos planteamos inicialmente acerca del tema objeto de estudio, así como para cumplir los objetivos que establecimos previamente.

Para llevar a cabo dicha selección, escogemos los artículos que atienden a un conjunto de criterios de inclusión y exclusión, -tanto automáticos (filtros), como manuales, los cuales se establecen tras revisar la literatura del texto y del resumen-; con el fin de agruparlos en documentos que son aptos para incluir en nuestra lista de artículos a analizar.

A continuación, exponemos una tabla en la que aparecen estos criterios.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Tabla 2

Criterios de inclusión (automáticos y manuales) y criterios de exclusión (manuales) en la selección de artículos

| Criterios de inclusión |
|---|
| Criterios de inclusión automáticos (filtros): |
| <ul style="list-style-type: none">• Artículos científicos de revista• Textos completos• Artículos de acceso gratuito• Artículos publicados entre el año 2010 y el año 2020• Artículos pertenecientes al área de Educación y/o Psicología; y ciencias sociales (en Dialnet)• Textos escritos en español y en inglés, indistintamente |
| Criterios de inclusión manuales: |
| <ul style="list-style-type: none">• ESO• Adolescentes• Educación secundaria• Acoso escolar• Bullying• Ciberacoso• Cyberbullying• Estudios cuantitativos• Estudios cualitativos• Estudios descriptivos• Estudios experimentales |
| <hr/> |
| Criterios de exclusión |
| <ul style="list-style-type: none">• Textos incompletos o fraccionados• Artículos de acceso restringido• Artículos repetidos en las bases de datos utilizadas• Artículos de materias o áreas distintas a psicología y educación• Artículos publicados en periodos de tiempo anteriores al año 2010• Artículos que no incluyen alguno de los descriptores establecidos en el texto• Artículos cuya temática sea distinta a nuestro objeto de estudio e investigación• Educación Primaria• Educación emocional• Violencia escolar• Conductas agresivas |

Tras introducir las fórmulas de búsqueda en las bases de datos, se identificaron un total de 478 referencias, a las cuales se aplicó posteriormente una serie de criterios de

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

inclusión y exclusión, con el fin de seleccionar aquella información que resultaba válida para nuestro estudio.

Como podemos observar en la tabla 4, los criterios de inclusión son los siguientes: artículos científicos de revista; textos completos; artículos de acceso gratuito; artículos publicados entre el año 2010 y el año 2020; ESO; Adolescentes; Educación secundaria; acoso escolar; bullying; artículos pertenecientes al área de Educación y/o Psicología; y ciencias sociales (en Dialnet); y textos escritos en español y en inglés, indistintamente.

Por otro lado, aplicamos los criterios de exclusión, los cuales aparecen en la misma tabla, y son los siguientes: textos incompletos o fraccionados; artículos de acceso mediante pago; artículos repetidos en las bases de datos utilizadas; artículos de materias o áreas distintas a psicología y educación; artículos publicados en periodos de tiempo anteriores al año 2010; títulos que no incluyen alguno de los descriptores establecidos; Educación Primaria o cualquier otro nivel de estudios distinto a Educación Secundaria; educación emocional; violencia escolar; y conductas agresivas o agresividad.

Este proceso de selección ha seguido una serie de fases, en las que se fueron excluyendo ciertos documentos, cuyo contenido no se adecuaba a los requisitos de nuestro tema de estudio.

En primer lugar, concretaremos que de los 478 documentos identificados inicialmente, 316 fueron eliminados tras la aplicación de filtros automáticos, por no ajustarse a los mismos: 18 de ellos no se correspondían con artículos de revista; 86 no pertenecían al tipo de fuente válida para nuestra selección, es decir, revista científica; 8 de ellos no contaban con un texto completo; 151 no se incluían en los años de publicación aceptados, es decir, entre el año 2010 y el año 2020; 9 de ellos se excluyeron puesto que su redacción no estaba en idioma español; 4 de ellos no eran artículos validados por científicos; a 36 de ellos no se podía acceder, puesto que eran de acceso cerrado; y 4 de ellos no se correspondían con la materia de estudio indicada en los criterios de inclusión.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Asimismo, tras hacer una revisión exhaustiva de los textos completos, de las referencias filtradas automáticamente, -en base a los criterios de inclusión y exclusión expuestos en la tabla 4-; se excluyeron un total de 152 artículos, de los 162 que incluimos tras aplicar los filtros:

9 de ellos fueron excluidos puesto que no se adecuaban al nivel educativo; 7 de ellos se encontraba repetido en otra base de datos; 83 de estas referencias no pertenecían a la temática en la que se centra nuestro estudio; y 53 no se correspondían al tipo de documento apropiado para nuestra investigación.

Por tanto, finalmente, incluimos exclusivamente 10 artículos de las 478 referencias identificadas al inicio de nuestra búsqueda.

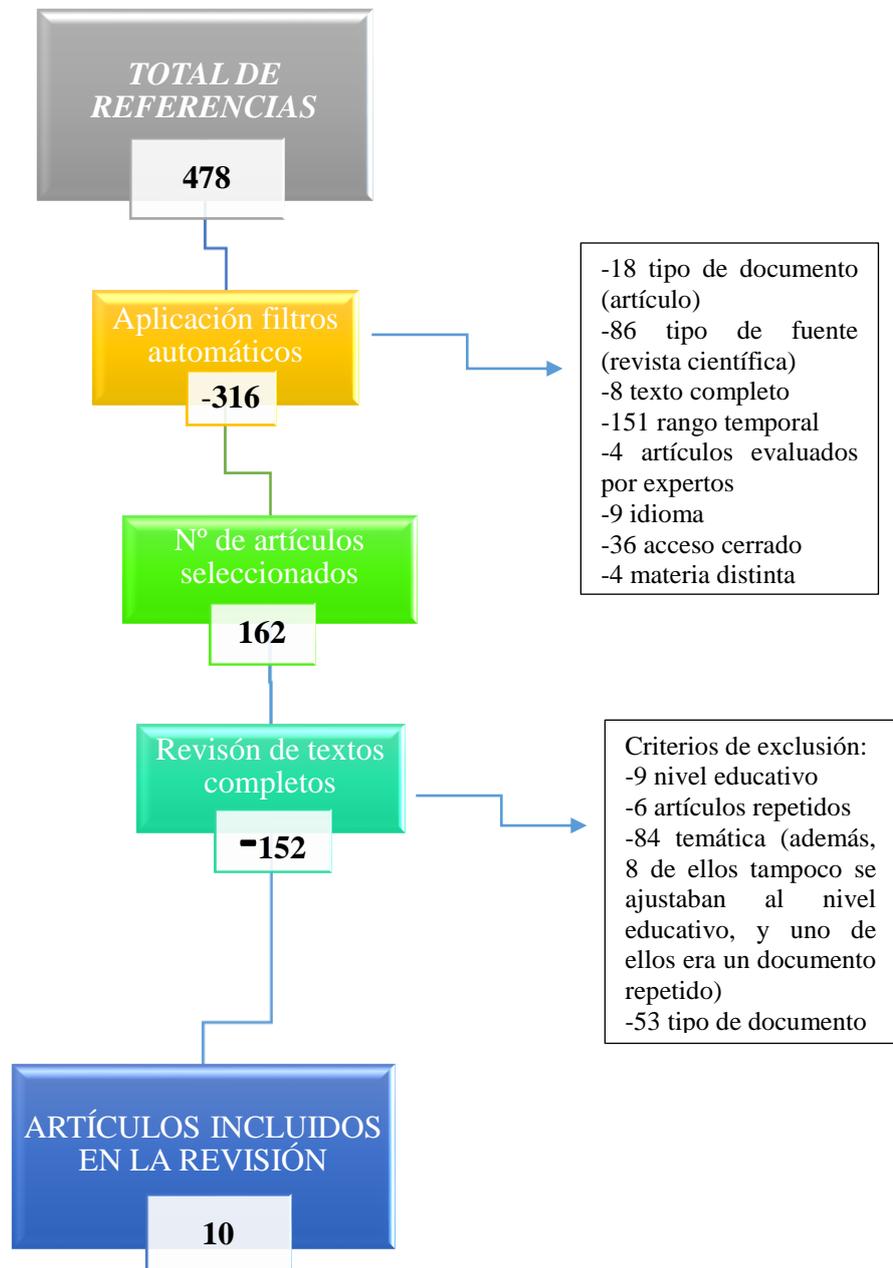
Esclarecemos este proceso en la **figura 1**, con el fin de hacer visible, de forma sencilla, los pasos que hemos seguido hasta concretar los artículos que conforman el compendio de información analizada en nuestra revisión sistemática.

Este proceso de selección ha sido llevado a cabo en todas las bases de datos, de forma individual, aunque la figura 1 representa la concreción de artículos abarcando todas ellas. Es decir, cuando descartamos X documentos tras aplicar los filtros, nos referimos al descarte de los documentos abarcados en todas las bases de datos empleadas.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Figura 1

Proceso de selección de artículos



La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Con objeto de especificar el proceso de selección que seguimos para concretar los artículos científicos que fueron posteriormente analizados, procederemos a redactar el método establecido en cada una de las bases de datos utilizadas.

En la base de datos *Dialnet*, a través de la fórmula de búsqueda **Inteligencia emocional AND acoso escolar**, se identificaron un total de veinticinco referencias, de las cuales solo dieciocho atendían al criterio de inclusión de “texto completo”, por lo que siete de ellas fueron eliminados.

A su vez, solo quince referencias se ajustaban al criterio de inclusión de “artículo de revista”.

De estas quince referencias, solo once de ellas pertenecían al área de Psicología y Educación y de Ciencias Sociales: excluimos tres documentos pertenecientes al área de Ciencias de la salud, y uno de Humanidades.

Por tanto, de los veinticinco documentos inicialmente encontrados, solamente once fueron incluidos en nuestra lista.

Asimismo, tras aplicar los criterios manuales de inclusión y exclusión, de esos once artículos, solamente se analizaron tres: descartamos uno del área de Ciencias Sociales, por no atender al nivel educativo en el que se centra nuestra investigación; y del mismo modo, en el área de Psicología y Educación, descartamos cuatro artículos cuyo contenido no pertenecía a la temática que investigamos; además, dos de ellos se eliminaron por no atender a nuestro criterio de inclusión “ESO o Educación Secundaria” o “adolescentes”; y uno por estar repetidos en otras bases de datos (ProQuest y Redib)

Por consiguiente, tras eliminar veintiséis artículos después de aplicar nuestros criterios de inclusión y exclusión y filtros automáticos, solamente analizamos tres de ellos.

En la base de datos *ProQuest*, a través de la fórmula de búsqueda (**Inteligencia emocional AND acoso escolar AND educación secundaria**), se identificaron un total de ciento cuarenta y tres referencias. Se aplicaron una serie de criterios de inclusión o filtros automáticos, quedando excluidas ciento catorce.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Esta exclusión se debió, en primer lugar, a la que solo 57 de ellas pertenecían al criterio de revistas científicas como tipo de fuente; por lo que ochenta y seis fueron eliminadas.

Además, indicando el criterio de “textos completos”, se eliminó una de estas referencias, quedando incluidas cincuenta y seis.

Por otro lado, solo cincuenta y dos se correspondían con el filtro automático de artículos evaluados por expertos, quedando excluida una referencia.

Asimismo, se aplicó el filtro temporal, que se corresponde con los artículos publicados y aceptados entre el año 2010 y el año 2020. Tras su aplicación, se excluyó un artículo, por lo que incluimos solo cincuenta y uno.

Después, aplicamos el filtro de artículo como tipo de documento, quedando excluidas trece referencias, e incluyendo tan solo treinta y ocho.

Finalmente, se aplicó el filtro de idioma, excluyendo el idioma inglés, puesto que contamos con un número suficiente de artículos en español. Por consiguiente, descartamos nueve documentos escritos en inglés, y quedaron incluidos veintinueve artículos de los ciento cuarenta y tres identificados al inicio de la búsqueda.

A los veintinueve resultados obtenidos tras aplicar los filtros automáticos, se eliminaron un total de veintisiete tras establecer los criterios manuales de inclusión y exclusión: una de las referencias encontradas, se encontraba repetida en otra base de datos. Del mismo modo, veintiséis referencias fueron excluidas, ya que su temática no se correspondía con nuestro objeto tema de estudio.

Por consiguiente, tan solo dos de las ciento cuarenta y tres referencias encontradas inicialmente, fue apta para su posterior análisis.

En la base de datos *Redalyc*, a través de distintas fórmulas de búsqueda redactadas en español, no se encontró ninguna referencia sobre nuestro tema de investigación. Por tanto, se aplicó la fórmula de búsqueda **Emotional Intelligence AND bullying**, a través de la cual se identificaron un total de cuatro artículos.

Se aplicaron los filtros automáticos con los que cuenta dicha base de datos: año (2010-2020); Disciplina (Psicología y Educación); y País (incluyendo España, Colombia,

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

México y Portugal), puesto que solo presentaba dichas opciones de filtración, sin existir otras posibilidades respecto a los filtros anteriormente mencionados.

Tras identificar estas cuatro referencias, se emplearon los criterios de inclusión y exclusión manuales, quedando la selección de la siguiente forma:

Se excluyeron las cuatro referencias, puesto que el nivel educativo de los sujetos de estudio no se correspondía con nuestro filtro de inclusión “Educación Secundaria o ESO”. Dos de las referencias pertenecía al nivel educativo universitario; y las otras dos restantes, pertenecían al nivel educativo de Educación Primaria, siendo, además, una de ellas un estudio sobre una temática distinta a nuestro tema de investigación (prácticas de crianza).

Por tanto, esta base de datos se excluyó.

En la base de datos *Redib*, a través de la fórmula de búsqueda **Inteligencia emocional AND acoso escolar OR bullying**, se identificaron un total de ocho referencias, las cuales quedaron sin modificar tras aplicar el filtro “tipo de documento: artículos de revista”.

Del número total de referencias encontradas, -tras quedar todas incluidas mediante el criterio de inclusión “artículo de revista”-, se excluyeron tres de ellas al aplicar el filtro temporal (publicaciones pertenecientes al intervalo temporal entre el año 2010 y el año 2020). Por tanto, incluimos solamente cinco de estos documentos dos de ellas por no adecuarse al nivel educativo establecido en nuestros criterios de inclusión, y por tanto, se incluyeron cinco de ellas.

De las cinco referencias incluidas, se eliminó una, puesto que abarcaba un tema distinto a nuestro objeto de estudio y, además, no se correspondía con el nivel educativo apropiado para la investigación.

Tras su eliminación, contamos con un total de cuatro documentos de los que, tras aplicar el criterio de inclusión “Educación Secundaria”, y el criterio de exclusión “niveles educativos distintos a Educación Secundaria”, quedaron eliminados o excluidos dos de ellos.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Por tanto, de las ocho referencias identificadas inicialmente, tan solo dos fueron consideradas aptas para su posterior análisis de datos.

En la base de datos *Redined*, a través de la fórmula de búsqueda (Inteligencia emocional AND acoso escolar OR bullying) AND educación secundaria OR ESO, se identificaron un total de doscientos cincuenta y cinco referencias.

En primer lugar, aplicamos el filtro automático “textos completos”, no quedando excluida ninguna de las referencias iniciales.

En segundo lugar, aplicamos el filtro automático “fecha”. En esta base de datos, los rangos temporales se dividen en dos ámbitos: publicaciones desde el año 2000 hasta el año 2020, y publicaciones desde el año 1912 hasta el año 1999.

Primeramente, establecimos de forma automática el criterio de exclusión que elimina aquellas referencias publicadas entre los años 1912 y 1999; quedando excluidas ocho de estas referencias, e incluidas doscientas cuarenta y siete.

Después, aplicamos el criterio de inclusión de los documentos publicados en años posteriores a 2009, -el cual apareció en la siguiente búsqueda tras la primera filtración, sin aparecer previamente a este momento-. Tras llevar a cabo este paso, quedaron excluidos ciento treinta y nueve de ellos. Es decir, en total, fueron eliminadas ciento cuarenta y siete referencias que no pertenecían a la fecha de publicación establecida en los criterios; y fueron incluidas ciento ocho que sí pertenecían a documentos publicados entre 2010 y 2020.

Tras aplicar el criterio anteriormente mencionado, se procedió a establecer los demás criterios de exclusión e inclusión manuales.

De las ciento ocho referencias incluidas a mitad de este proceso, se excluyeron un total de cincuenta y tres, tras aplicar el criterio de inclusión “tipo de fuente: revista científica o artículo de revista”, ya que se correspondían con proyectos, informes, programas y tesis.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Por tanto, quedaron incluidos en nuestro proceso de selección solamente cincuenta y tres; de los cuales, se descartaron cuarenta y siete tras aplicar el criterio de exclusión “temática distinta al objeto de estudio” (por ejemplo: relaciones interpersonales, hábitos y valores o conflictividad escolar). Del mismo modo, cuatro de ellos se descartaron por estar repetidos en otras bases de datos, y dos de ellos por no atender al nivel educativo adecuado.

Tras este riguroso y específico proceso, solamente dos de las referencias encontradas al principio cumplieron con los requisitos para formar parte del conjunto de documentos que analizamos posteriormente.

En la base de datos *ScienceDirect*, a través de la fórmula de búsqueda “**Emotional intelligence**” AND **bullying** AND **cyberbullying**, identificamos un total de cuarenta y tres referencias.

De este total, se mantuvieron las mismas referencias tras aplicar nuestro filtro temporal, puesto que todos se correspondían con artículos de investigación publicados entre 2010 y 2020.

Sin embargo, se incluyeron solo siete de ellas, tras establecer el criterio de inclusión o filtro automático “acceso abierto”; quedando excluidas treinta y seis, debido a su acceso restringido. Del mismo modo, de estas siete, se descartaron dos, ya que no se correspondían con el tipo de documento de artículo de revista. Por tanto, solo incluimos cinco de ellas.

Tras aplicar los filtros automáticos y llevar a cabo nuestra selección, procedimos a establecer los criterios manuales de inclusión y exclusión, en las cinco referencias que no fueron descartadas previamente.

Una vez aplicados los mismos, se excluyeron cuatro artículos, puesto que no atendían a la temática de nuestro tema de estudio (problemas en el ámbito laboral, efectos negativos por el uso de dispositivos móviles...)

Por tanto, de esta base de datos, solo incluimos una referencia.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Tabla 3

Tabla resumen de descriptores y criterios utilizados

| Base de datos | Descriptores | Nº referencias inicial | Filtros aplicados | Nº artículos tras aplicación de filtros | Criterios de exclusión manuales | Nº artículos final |
|---------------|---|------------------------|---|---|--|--------------------|
| Dialnet | Inteligencia emocional AND acoso escolar | 25 | Rango temporal:20 10-2010 Tipo documento: artículos de revista Texto completo | 11 | Nivel educativo o edad: ESO o adolescencia Artículos repetidos Temática distinta Materia distinta | 3 |
| ProQuest | (Inteligencia emocional AND acoso escolar AND educación secundaria) | 143 | Rango temporal:20 10-2010 Fuente: revistas Texto completo Idioma: español | 29 | Nivel educativo o edad: ESO o adolescencia Artículos repetidos Temática distinta | 2 |
| Redalyc | Emotional Intelligence AND bullying | 4 | Rango temporal:20 10-2010 Tipo documento: artículos de revista Texto completo | 4 | Nivel educativo o edad: ESO o adolescencia Artículos repetidos Temática distinta | 0 |
| Redib | Inteligencia emocional AND acoso escolar OR bullying | 8 | Rango temporal:20 10-2010 Tipo documento: artículos de revista Texto completo | 5 | Nivel educativo o edad: ESO o adolescencia Artículos repetidos Temática distinta | 2 |

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

| | | | | | | |
|---------------|--|-----|---|-----|--|----------|
| Redined | (Inteligencia emocional AND acoso escolar OR bullying) AND educación secundaria OR ESO | 255 | Rango temporal:20 10-2010 Texto completo | 108 | Tipo de fuente: revistas científicas Nivel educativo o edad: ESO o adolescencia Artículos repetidos Temática distinta | 2 |
| ScienceDirect | “Emotional intelligence” AND bullying AND cyberbullying | 43 | Rango temporal:20 10-2010 Tipo documento: artículos de revista Texto completo | 5 | Nivel educativo o edad: ESO o adolescencia Artículos repetidos Temática distinta | 1 |

Tras exponer, de manera detallada, el proceso de selección de las referencias que hemos incluido en nuestra revisión sistemática, -en el cual, de las 478 referencias identificadas al inicio de la búsqueda, hemos descartado un total de 468 documentos (316 tras aplicar los filtros automáticos, y 152 tras establecer los criterios manuales de inclusión y exclusión)-, procederemos a redactar los resultados obtenidos tras nuestra revisión bibliográfica sistemática en el siguiente apartado.

4- RESULTADOS

Todos los artículos revisados, ofrecen referencias relevantes sobre el objetivo de nuestro estudio.

Con el fin de recopilar y sintetizar la información obtenida de cada artículo analizado, a continuación exponemos una tabla a modo de resumen, en la que se puede observar una serie de datos recopilados que constatan la eficacia del desarrollo de la Inteligencia Emocional como factor protector frente al acoso escolar.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Tabla 4

Artículos de investigación revisados

| <i>Título, autor/es y año de publicación</i> | <i>Revista</i> | <i>País</i> | <i>Instrumentos</i> | <i>Muestra</i> | <i>Variables</i> | <i>Descripción</i> |
|--|---|-------------|---|---|---|--|
| Garaigordobil y Oñederra (2010) | <i>European Journal of Educational Psychology</i> | España | CTI. Inventario de pensamiento constructivo LC. Lista de chequeo: mi vida en la escuela (Arora, 1987), compuesto por 39 afirmaciones que miden el índice de bullying y agresión AD. Cuestionario de conductas antisociales-delictivas (Seisdedos, 1988/1995) | 248 estudiantes entre 12 y 16 años de edad | pensamiento constructivo global (PCG) o inteligencia emocional; conductas antisociales-delictivas; índice de bullying en víctimas y conducta antisocial-delictiva en agresores | Estudio de metodología descriptiva y correlacional, cuyo objetivo fue estudiar y establecer la relación entre ser agresor o víctima de acoso escolar, con los parámetros de la inteligencia emocional |
| Elipe, Ortega y Hunter (2012) | <i>Behavioral Psychology / Psicológica Conductual</i> | España | Cuestionario sobre convivencia, conflictos y violencia escolar, adaptado a Secundaria (Ortega, Del Rey y Mora-Merchán, 2008), para medir el grado de acoso escolar y cyberbullying Para evaluar la IEP: TMMS-24, versión en español modificada de Trait Meta-Mood Scale (TMMS; Salovey, Mayer, Goldman, | 5759 adolescentes de 24 escuelas de Andalucía, de primer y segundo ciclo de ESO y bachillerato Finalmente fueron 5754 por eliminación de 5 casos de patrón de respuesta sistemáticamente inconsciente en implicación en cyberbullying y acoso | Inteligencia Emocional Percibida (IEP) en implicados y no implicados en acoso tradicional y cyberbullying; factores de IE (atención, claridad y regulación); metaconocimiento emocional | El objetivo del estudio fue esclarecer si el metaconocimiento de las competencias emocionales y la IEP son factores diferenciales en los adolescentes implicados o no en acontecimientos de acoso escolar, e indagar en aquello que sucede cuando este fenómeno se encuentra mediado por la utilización de las TIC (cyberbullying) |

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

| | | | | | | |
|--|---|----------|--|---|--|---|
| | | | Turvey y Palfai, 1995), de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) | escolar | | |
| Baroncelli y Ciucci (2014) | Revista de adolescencia | Italia | Escala de Inteligencia Emocional (EIS, <u>Schutte et al., 1998</u>) en su adaptación italiana, con un autoinforme de 33 ítems que evalúa la percepción del alumnado sobre sus propias habilidades emocionales, a través de escala tipo Likert de 5 puntos | 529 estudiantes de 1º de ESO | Autopercepción de habilidades emocionales; evaluación de emociones en los demás; uso y regulación de las emociones: reconocimiento y comunicación de las emociones utilizadas para enfrentar problemas e interactuar con los demás | Esta investigación cuantitativa tuvo por objeto identificar el papel de las distintas dimensiones de IE y su relación con las distintas formas de intimidación |
| Montoya (2014) | Revista Entornos | Colombia | CTI, Inventario de pensamiento constructivo, compuesto por 108 ítems que evalúan la inteligencia emocional y el pensamiento constructivo (Epstein, 2001). | 30 estudiantes de Secundaria: 18 víctimas y 12 victimarios o espectadores | pensamiento constructivo global (PCG) e inteligencia emocional; conductas antisociales-delictivas, índice de bullying en víctimas y conducta antisocial-delictiva en agresores | Estudio cuantitativo, no experimental, con diseño transversal de tipo descriptivo; cuyo objetivo fue evaluar el grado de inteligencia emocional en víctimas, victimarios y acosadores, estudiantes de Secundaria |
| Gómez-Ortiz, Romera y Ortega-Ruiz (2017) | Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado | España | No contiene (investigación descriptiva) | No contiene (investigación descriptiva) | | Este estudio se trata de una revisión bibliográfica de investigaciones científicas que evidencian la importancia de desarrollar la inteligencia emocional para prevenir fenómenos de acoso escolar; y su objetivo es establecer relaciones, en base a estas evidencias científicas, entre la el control de las emociones y la |

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

| | | | | | | |
|---|---|--------|--|---|---|--|
| | | | | | | influencia de este factor (entre otros) en fenómenos que alteran la convivencia escolar, como el bullying |
| Muñoz-Prieto (2017) | ES, Escuela Abierta | España | No contiene (investigación descriptiva) | No contiene (investigación descriptiva) | | Artículo de revisión en el que se abarca el estudio de la educación de aspectos de la inteligencia emocional como método |
| Nocito (2017) | <i>Revista Española de Orientación y Psicopedagogía</i> | España | (investigación descriptiva) | (investigación descriptiva) | | Artículo de investigación descriptiva, a partir de revisión no sistemática, cuyo objetivo es comprender |
| Carbonell-Bernal, Cerezo-Ramírez, Sánchez-Esteban, Méndez-Mateo y Ruiz-Esteban (2019) | Creatividad y Sociedad | España | Test de Agresividad Escolar (Bull-S), Cuestionario de competencia social (MESSY), Test motivacional para adolescentes (SMAT), Cuestionario de autocontrol infantil y adolescente (CACIA) y Listado de adjetivos para la evaluación del autoconcepto (LAEA) | 189 estudiantes de entre 11 y 15 años | Habilidades sociales; autocontrol; empatía; motivación; autoconcepto social, emocional, físico e intelectual; violencia entre escolares | El objetivo de la investigación fue crear un programa de desarrollo de la IE, con el fin de prevenir situaciones de acoso escolar, en cuyos resultados se puede observar la relación entre ambas variables |
| Díaz-Lopez, Rubio-Hernández y Carbonell-Bernal (2019) | <i>Journal of Psychology and Education</i> | España | Test Bull-S y Cuestionario Convivencia e Inteligencia Emocional (CIE) | 27 estudiantes, de entre 12 y 13 años, pertenecientes a 2º de ESO | Frecuencia de agresiones; conciencia sobre las agresiones; empatía; autoconcepto; motivación | Investigación de diseño pre-experimental de pretest-postest, cuyo objetivo fue hacer una evaluación del efecto de la aplicación de un programa de CIE sobre aspectos de la convivencia escolar como el bullying |
| Méndez, Jorquera, Ruiz-Esteban, Martínez-Ramón y Fernández-Sogorb (2019) | International Journal of Environmental Research and Public Health | España | Cuestionario compuesto por 31 ítems Likert, con 8 factores: VTS, VPD, VPI, VVS, VVT, SE, DB y VICT Inventario de Inteligencia | 309 participantes de las escuelas de educación secundaria obligatoria, con edades comprendidas entre 12 y | Violencia escolar entre estudiantes (física directa, física indirecta, verbal, exclusión social, | Estudio descriptivo transversal, compuesto por cuestionarios completados voluntariamente; cuyo objetivo fue analizar el grado en el que ciertas dimensiones de IE predicen situaciones de acoso y ciberacoso en las aulas del centro |

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

| | | |
|--|---------|--|
| emocional-juvenil (EQ-i: YV) de Bar-On y Parker, adaptada al español, compuesto por 60 ítems | 16 años | comportamiento disruptivo, violencia a través de TICs); variables intra e interpersonal es; manejo del estrés; estado de ánimo general |
|--|---------|--|

Atendiendo a la información recopilada de los diez artículos que fueron seleccionados, así como los objetivos que se buscaban alcanzar a través de esta revisión sistemática, se obtuvieron los siguientes resultados (Tabla 4)

Muchos de los actos violentos entre iguales, se originan a raíz de desajustes en el ámbito emocional. Por ello, es de vital importancia “aprender a vivir juntos” y “aprender a ser” (Muñoz-Prieto, 2017). Para ello, es imprescindible desarrollar una correcta inteligencia emocional, definida como la aptitud para controlar emociones y sentimientos, discriminarlos y emplear esta habilidad con el fin de dirigir los pensamientos y acciones propias. (Salovey y Mayer, 1990).

Las competencias propias de la inteligencia emocional son tan importantes que se convierten en factor protector contra el bullying (Muñoz-Prieto, 2017). Son numerosas las dimensiones o parámetros que conforman la inteligencia emocional y que se encuentran relacionados con los fenómenos de las distintas formas de acoso escolar. Por ende, la inteligencia emocional toma una gran relevancia dentro de las estrategias para mejorar la convivencia escolar y reducir situaciones de acoso escolar o bullying. Entre estas dimensiones o aspectos de la inteligencia emocional, podemos mencionar la emotividad, el pensamiento supersticioso, la eficacia, la rigidez, la ilusión, autoestima o el pensamiento esotérico (Garaigordobil y Oñederra 2010); la atención, claridad y

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

regulación (Elipe, Ortega, Hunter y del Rey, 2012); la autoaceptación, el pensamiento positivo o la capacidad para orientar las acciones (Montoya, 2014); las habilidades sociales, autocontrol, empatía, motivación o autoconcepto social, emocional, físico o intelectual (Carbonell-Bernal, Cerezo-Ramírez, Sánchez-Esteban, Méndez-Mateo y Ruiz-Esteban, 2019). El metaconocimiento sobre las emociones propias y ajenas es un factor diferencial entre los adolescentes que se ven implicados o no en fenómenos de bullying (Elipe, Ortega, Hunter y del Rey, 2012). Por otro lado, aspectos como la empatía, el autoconcepto o la motivación se encuentran íntimamente relacionados con los roles de víctimas y agresores. Los agresores suelen ser personas desmotivadas y con un autoconcepto erróneo y distorsionado; mientras que las víctimas, suelen tener un autoconcepto infravalorado (Díaz-López, Rubio-Hernández y Carbonell-Bernal, 2019). También se tienen en cuenta variables como las habilidades emocionales, el estado de ánimo o el manejo del estrés, sobre las que se observa que los adolescentes con mejores habilidades emocionales y menores emociones negativas asociadas a expresiones de agresividad, son menos propensos a recibir o ejercer formas de violencia escolar, agresiones o acoso. Respecto al manejo del estrés, observamos que los adolescentes que presentan dificultades para manejar situaciones estresantes, muestran irritabilidad e incapacidad para actuar correctamente ante un conflicto, por lo que se exponen en mayor medida a participar en situaciones de acoso escolar. Por otro lado, las carencias en cuanto a inteligencia interpersonal, es decir, los problemas para llevar a cabo interacciones con los demás así como para identificar sus emociones, influyen negativamente en la convivencia escolar, puesto que aumenta el riesgo de que los adolescentes participen en casos de acoso escolar, ya que estas personas son incapaces de solucionar un conflicto sin llevar a cabo comportamientos disruptivos. (Méndez, Jorquera, Ruiz-Esteban, Martínez-Ramón y Fernández-Sogorb, 2019)

Del mismo modo, debemos tener en cuenta que el conocimiento de las emociones propias o inteligencia emocional percibida (IEP) resulta un factor diferencial en el alumnado implicado en situaciones de acoso escolar; y que esta IEP favorece la distinción entre implicados y no implicados en acontecimientos de acoso escolar tradicional, aunque no en otras formas de acoso como el cyberbullying a través de internet o el cyberbullying a través del uso de móviles (Elipe, Ortega, Hunter y del Rey, 2012). Atendiendo a otros factores de la Inteligencia Emocional, concretamente a la

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

regulación, atención y claridad, y en base al estudio de estos autores (Elipe, Ortega, Hunter y del Rey, 2012), identificamos que el alumnado implicado muestra mayores niveles de atención y menores niveles de claridad emocional; lo que significa que cuenta con pocas competencias para el manejo de sus emociones. Por otro lado, las víctimas cuentan con mayores dificultades para identificar las emociones que están sintiendo, lo que conllevaría una mayor dificultad para salir de esta situación y adaptarse.

Además de las características propias de la inteligencia emocional que se encuentran relacionadas con los fenómenos de acoso escolar, debemos atender a otros rasgos tales como el sexo: se identifica una prevalencia del sexo femenino frente al masculino como víctimas tanto en acoso escolar tradicional como en ciberacoso. (Muñoz, 2017). Del mismo modo, encontramos que la titularidad del centro es otro factor influyente. En los centros privados o concertados, los casos de acoso escolar relacionados con la exclusión social, agresión verbal y cyberbullying, suelen ser más frecuentes que en los centros públicos. (León del Barco, Castaño, Gómez y López Ramos, 2011; Garaigordobil, Martínez-Valderrey, Páez y Cardozo, 2014 –referenciado por Nocito, 2017-)

Conductas antisociales, inteligencia emocional y acoso escolar

Autores como Garaigordobil y Oñederra (2010), tienen en cuenta variables como el sexo o el nivel socio-económico-cultural, en el establecimiento de relaciones con el índice de implicación en fenómenos de bullying, con el nivel de inteligencia emocional y las conductas antisociales-delictivas. Siguiendo estas líneas, podemos observar que no existen diferencias significativas entre el índice de bullying en víctimas y la conducta antisocial-delictiva en agresores en función del sexo al que pertenecen, puesto que cuentan con un nivel de bullying, agresión y conducta antisocial-delictiva muy similar. Sin embargo, observamos que existen mayores puntuaciones en cuanto a la recepción de conductas sociales positivas y un mayor nivel socio-económico-cultural; además, se encuentran relaciones entre la pertenencia a nivel socio-económico-cultural bajo-medio y un mayor índice general de agresión, aunque estas diferencias no se encuentran en el

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

índice de bullying ni en la práctica de conductas antisociales-delictivas. Asimismo, en cuanto a inteligencia emocional, podemos observar que a excepción de la variable ilusión, -en la que no existen diferencias-, el nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones aumentan cuanto mayor es el estatus socio-económico-cultural.

Podemos observar que en función del tipo de conductas sociales (adaptativas y no adaptativas) que se reciben y/o llevan a cabo, y las habilidades sociales implicadas en las mismas, el índice de inteligencia emocional o pensamiento constructivo global, varía (Garaigordobil y Oñederra, 2010; Carbonell-Bernal, Cerezo-Ramírez, Sánchez-Esteban, Méndez-Mateo y Ruiz-Esteban, 2019). En este sentido, la recepción de conductas sociales positivas por parte de los demás es un factor que aumenta el nivel de pensamiento constructivo global, es decir, de inteligencia emocional; asimismo recibir este tipo de conductas se relaciona con un alto nivel de pensamiento positivo y de responsabilidad, de poca suspicacia, pocos pensamientos irracionales, o alto índice de ilusión e ingenuidad. Sin embargo, observamos que la recepción de conductas sociales negativas se relacionan con un bajo nivel de inteligencia emocional, autoestima, capacidad de sobreponerse, tolerancia a la frustración, impasibilidad, alto índice de pensamiento supersticioso, baja emotividad, eficacia, actividad, rigidez, suspicacia y pensamientos esotéricos e irracionales (Garaigordobil y Oñederra, 2010; Montoya, 2014). Además, tanto víctimas como acosadores cuentan con un alto nivel de optimismo ingenuo, inestabilidades en cuanto a la autoaceptación e hipersensibilidad, ausencia de pensamiento de carácter positivo y dificultad para orientar las acciones; aspectos que pueden influir probablemente en la perpetuación del bullying, puesto que podrían significar una visión de perspectiva errónea en cuanto al suceso, y dificultades para encontrar soluciones adecuadas (Montoya, 2014).

Del mismo modo, teniendo en cuenta las conductas antisociales-delictivas, en concreto aquellos adolescentes con un alto índice de agresión, identificamos la relación que existe entre este tipo de conducta y un bajo pensamiento constructivo global, bajo índice de autoestima, emotividad, tolerancia a la frustración, eficacia o actividad, y un alto nivel de suspicacia y pensamientos supersticiosos. Asimismo, la recepción de conductas intimidantes o bullying, así como altos índices generales de agresión, se relacionan con un bajo nivel de inteligencia emocional. (Garaigordobil y Oñederra, 2010).

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Rasgos emocionales del acosador y el ciberacosador

Debemos tener en cuenta que existen características concretas asociadas a cada forma de intimidación o acoso, partiendo de la base de que el alumnado puede ser, de forma simultánea, tanto víctima como agresor (Baroncelli, A. y Ciucci, E., 2014). Existen diversas formas de acoso, desde el acoso tradicional, hasta el cyberacoso por medio de dispositivos móviles o cyberacoso a través de internet. (Elipe, Ortega, Hunter y del Rey, 2012), y a pesar de las coincidencias entre las características de las personas involucradas en acoso escolar y acoso cibernético, identificamos que éstos son fenómenos diferentes que incluyen rasgos de personalidades distintos. (Baroncelli y Ciucci, 2014). Realizando una comparativa entre las personalidades de los implicados en estos sucesos, observamos que, en cuanto a la autopercepción emocional, los acosadores tradicionales o cibernéticos no se perciben a sí mismos con dificultades para captar señales emocionales en sí mismos o en los demás; no obstante, declaran una menor capacidad de regulación y uso de las emociones. Sin embargo, encontramos que los acosadores tradicionales pueden no contar con un funcionamiento emocional deficiente, sino que probablemente son conscientes de sus propias emociones (Baroncelli y Ciucci, 2014); por tanto deducimos que existe una diferencia notoria, en términos de IEP, entre acoso escolar y cyberbullying, siendo la autopercepción que permite el uso y regulación de emociones más bajo en los acosadores cibernéticos, pero no en los acosadores tradicionales. (Elipe, Ortega, Hunter y del Rey, 2012; Baroncelli y Ciucci, 2014). Asimismo, los acosadores tradicionales no consideran que tengan dificultad para el control y regulación de sus estados emocionales.

Podemos observar que la escasa capacidad de autorregulación y autopercepción emocional, se encuentran relacionadas negativamente tanto con el acoso tradicional como con el ciberacoso (Baroncelli y Ciucci, 2014). Asimismo, apenas se aprecian diferencias entre víctimas de acoso escolar y víctimas de cyberbullying. Del mismo modo, opuestamente a la idea que se tenía, en el cyberbullying la IEP no es un elemento discriminatorio entre implicados y no implicados. Por tanto, se pudo llegar a la

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

conclusión de que existe una diferencia notoria, en términos de IEP, entre acoso escolar y cyberbullying (Elipe, Ortega, Hunter y del Rey, 2012).

La implementación de programas de desarrollo de Inteligencia Emocional

Se evidencia que tanto víctimas de acoso escolar como agresores, cuentan con un bajo nivel de IE. Los adolescentes que han sufrido acoso escolar, cuentan con un bajo índice de inteligencia emocional, de autoestima, emotividad, tolerancia a la frustración y baja actividad y eficacia. Asimismo, los adolescentes que cuentan con un alto nivel de conductas disruptivas o acosadoras, poseen un bajo nivel de inteligencia emocional, eficacia, responsabilidad, tolerancia y actividad (Garaigordobil y Oñederra, 2010). Este hecho sugiere la necesidad de desarrollar programas que estimulen el desarrollo de la IE, puesto que supondría una implicación positiva en cuanto a la disminución del número de adolescentes que sufren situaciones de acoso escolar; así como del número de alumnado agresor (Garaigordobil y Oñederra, 2010; Muñoz-Prieto, 2017; Carbonell-Bernal, Cerezo-Ramírez, Sánchez-Esteban, Méndez-Mateo y Ruiz-Esteban, 2019; Díaz-López, Rubio-Hernández y Carbonell-Bernal, 2019). En este sentido, podemos observar los resultados de la implementación de programas para el desarrollo la inteligencia emocional, en los que se constata una mejoría notoria en cuanto a la disminución de problemas de acoso escolar, en los que los participantes contaban inicialmente con un índice más bajo de IE. Por tanto, es evidente que el desarrollo de programas que favorezcan la IE, significan una disminución en este tipo de acontecimientos que dificultan la convivencia. Vemos como la implementación de estos programas, supone una reducción en la frecuencia de las agresiones, así como una toma de conciencia sobre la gravedad de agredir a los iguales. Señalamos la importancia de la empatía y motivación como elementos que influyen de forma significativa en la participación o no en el papel de agresor; la cual se ve reforzada tras la aplicación de este tipo de programas, y significa una reducción en la asunción del rol de agresor (Díaz-López, Rubio-Hernández y Carbonell-Bernal, 2019; Carbonell-Bernal, Cerezo-Ramírez, Sánchez-Esteban, Méndez-Mateo y Ruiz-Esteban, 2019)

5- DISCUSION:

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

El objetivo principal de la presente revisión sistemática fue determinar cómo afecta el nivel de inteligencia emocional que posee un individuo en su grado de participación en fenómenos de acoso escolar o ciberacoso. Del mismo modo, se quiso comprobar si contar con un correcto desarrollo de las distintas dimensiones de inteligencia emocional, podría funcionar como un factor de protección frente a dichos sucesos negativos para la convivencia.

Partimos de la idea de que es necesario comprender y conocer las causas que pueden funcionar como predictoras de un posible fenómeno de acoso escolar, siendo conscientes de que una gran cantidad de situaciones relacionadas con el mismo, tienen su inicio en el descontrol y desequilibrio de las emociones (Gómez-Ortiz, Romera, y Ortega-Ruiz, 2017), y que además, ciertos desajustes emocionales pueden desencadenar en actos violentos entre iguales (Muñoz-Prieto, 2017).

Para poder conocer y estimular factores de protección frente al bullying y el ciberbullying, se ha tratado de entender los efectos que tiene el correcto desarrollo de las dimensiones de la inteligencia emocional (empatía, IEP, autorregulación emocional, claridad emocional...) en los sujetos, así como de comprobar cómo afecta el déficit de éstas en el índice de involucración en fenómenos de acoso escolar entre adolescentes. En la revisión sistemática de los estudios que han sido seleccionados, encontramos que aspectos como el metaconocimiento sobre las emociones tanto propias como ajenas, así como la empatía, la motivación, el autoconcepto o la autoestima son factores diferenciales entre los adolescentes involucrados o no en fenómenos de acoso escolar y se encuentran estrechamente relacionados con las posiciones de víctimas y agresores, teniendo los primeros un autoconcepto infravalorado, y los segundos un autoconcepto erróneo y cierta desmotivación, (Elipe, Ortega, Hunter y del Rey, 2012; Díaz-López, Rubio-Hernández y Carbonell-Bernal, 2019). Esta teoría se ve respaldada por estudios de otros autores como Elipe, Mora-Merchán, Ortega-Ruiz y Casas, (2015); Lomas, Stough, Hansen y Downey, (2012); Mateu-Martínez, Piqueras, Rivera-Riquelme, Espada y Orgilés, (2014); Herazo-Beltrán et al., (2019); y Garaigordobil, Machimbarrena y Maganto, (2016). Además de estos aspectos, en el estudio de Cañas, Estévez, Marzo y Piqueras (2019), se establece que tanto ciberagresores como

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

cibervíctimas, presentan mayor nivel de estrés percibido, ansiedad social, depresión o soledad.

Por otro lado, coincidiendo con Baroncelli y Ciucci (2014); y Elipe, Ortega, Hunter y del Rey (2012), se concluye que un bajo nivel de inteligencia emocional percibida (IEP), escasas habilidades para manejar, autocontrolar y autorregular las emociones y la baja claridad emocional, podrían ser importantes predictores de sucesos de acoso escolar, concretamente de victimización (Lomas, Stough, Hansen y Downey, 2012; Rey, Garner & Lemerise, 2007; Kelly, Schwartz, Gorman, & Nakamoto, 2008, - citado por Quintana-Orts, Mérida-López, y Extremera, 2018-; y Garaigordobil, Machimbarrena y Maganto, 2016).

Del mismo modo, se comprueba que a pesar de existir ciertas características de la personalidad que coinciden entre el alumnado involucrado en acoso escolar tradicional y ciberacoso, debemos tener presente que existen diferencias entre los mismos (Baroncelli y Ciucci, 2014). Entre estas diferencias más notorias se destacan las referentes a los términos de Inteligencia Emocional Percibida (IEP), (Elipe, Ortega, Hunter y del Rey, 2012; Baroncelli y Ciucci, 2014). Esta idea se ve respaldada por los resultados del estudio de Elipe, Mora-Merchán, Ortega-Ruiz y Casas, (2015); y Zavala y López, (2012); en los que se establece que las víctimas de acoso escolar tradicional cuentan con mayores niveles de atención e índices más bajos de claridad emocional, sin embargo no se hallan estas relaciones en el caso del ciberacoso. Los acosadores tradicionales no cuentan con deficiencias en la autopercepción emocional, la cual les permite usar y regular sus emociones; sin embargo, ocurre lo contrario en el caso de los ciberacosadores, quienes sí presentan dificultades en la regulación y control de sus estados emocionales. (Elipe, Ortega, Hunter y del Rey, 2012; Baroncelli y Ciucci, 2014).

Asimismo, tal y como observamos en nuestra revisión sistemática, (Garaigordobil y Oñederra, 2010; Carbonell-Bernal, Cerezo-Ramírez, Sánchez-Esteban, Méndez-Mateo y Ruiz-Esteban, 2019), se han encontrado evidencias de que los sujetos involucrados en acoso escolar tradicional y cibernético, presentan mayor número de conductas antisociales-delictivas y agresivas, y a su vez, con un bajo nivel de inteligencia emocional, (Garaigordobil, 2017, -citado por Cañas, Estévez, Marzo y Piqueras, 2019).

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

El alumnado adolescente que emplea estrategias de carácter cooperativo cuenta con niveles altos de empatía e inteligencia emocional; y por el contrario, los sujetos que llevan a cabo comportamientos poco cooperativos, agresivos y antisociales, cuentan con un bajo grado de inteligencia emocional (Garaigordobil, Machimbarrena y Maganto, 2016).

Todo lo anteriormente expuesto, demuestra que tanto en el acoso escolar tradicional como en el ciberacoso, contar con mayor nivel de inteligencia emocional implica un menor riesgo de ser víctima o de victimizar a otros sujetos; y por el contrario, presentar déficits en las habilidades emocionales propias de la inteligencia emocional, aumenta considerablemente el riesgo de participar en estos sucesos.

6- CONCLUSION:

En base a la revisión de diferentes teorías, se pone de manifiesto la necesidad de promover el desarrollo de la inteligencia emocional como factor imprescindible para establecer relaciones interpersonales positivas y satisfactorias y, por consiguiente, disminuir conductas disruptivas, como es el caso del acoso escolar. Se ha podido observar que el desarrollo de los elementos que conforman las dimensiones de inteligencia emocional, tales como la empatía, autorregulación de las emociones, o la comprensión y expresión de las emociones, ayudan a establecer vínculos emocionales satisfactorios entre las distintas personas. Del mismo modo, se observa cómo el hecho de contar con estas habilidades propias de la inteligencia emocional, ayuda a responder de manera asertiva ante ciertas situaciones de frustración y, por tanto, evitan una respuesta negativa ante las mismas.

Por tanto, partiendo de los resultados obtenidos en la presente investigación, se deduce que es de vital importancia desarrollar estrategias que desarrollen la inteligencia emocional, como método para prevenir situaciones de bullying e intervenir ante las mismas. Por un lado, esto supondría para las víctimas una mejora en el afrontamiento de situaciones de rechazo o asilamiento; y en los acosadores, supondría una adquisición de

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

competencias emocionales necesarias para eliminar las actuaciones de intimidación o acoso.

Es imprescindible reconocer las causas que pueden ser el origen de las situaciones de acoso escolar, así como aquellas que pueden funcionar como factor protector de las mismas. Por tanto, se concluye que sería favorecedor y positivo llevar a cabo estrategias como la implementación de programas, que favorezcan el desarrollo de la inteligencia emocional, la regulación y el uso de las emociones, como método de prevención e intervención ante los distintos tipos de acoso.

Se ha podido responder a las preguntas que nos planteábamos al inicio de la investigación. No obstante, encontramos ciertas limitaciones para establecer conclusiones sobre el trabajo, ya que, aunque hemos verificado que la inteligencia emocional se encuentra relacionada positiva o negativamente en el índice de participación en situaciones de acoso escolar, -en función del grado de la misma que posea el alumnado-, y que ésta puede convertirse en un factor protector frente al acoso escolar; se observa que, del mismo modo, influyen otros factores como el sexo, la titularidad del centro o el nivel socioeconómico y cultural de las familias. Por lo anteriormente expuesto, y debido a que durante el desarrollo del trabajo se ha hecho mención a que las consecuencias del acoso escolar no solo afectan a las víctimas, sino que influye a toda la comunidad educativa, se propone para futuras líneas de investigación incluir el estudio del nivel de inteligencia emocional con el que cuentan familiares, docentes y demás agentes implicados para conocer los efectos y la relación de la misma entre éstos y el alumnado que se ve involucrado en fenómenos de acoso escolar o ciberacoso.

En síntesis, dentro del extenso y complejo proceso de socialización, la educación tiene un papel fundamental que debe y pretende incidir significativa y positivamente en la mentalidad, actitud, comportamiento y conductas humanas. A través de la práctica educativa, se establecen constructos como la institucionalización y la socialización. Los docentes deberían intervenir para que el alumnado sea capaz de establecer relaciones interpersonales positivas y afectivamente satisfactorias, pues esto permitirá que los niños y niñas vayan construyendo una identidad personal y una autonomía basadas en la responsabilidad y la moralidad.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Debemos educar por y para la convivencia, una convivencia adecuada que permita que la escuela cumpla con su función socializadora, de manera que el alumnado consiga interiorizar la importancia y el valor del respeto hacia el bien común. De hecho, es tal el impacto de la convivencia en el proceso cognitivo y afectivo del individuo, que articula la formación de la personalidad de los niños y niñas, los cuales deben incrementar su competencia social, su autonomía e independencia.

REFERENCIAS

- Alcaide, F., Del Rey, R., y Ortega-Ruiz, R. (2014). Convivencia escolar en España: una revisión histórico-conceptual. *Revista Confluencia : análisis, experiencias y gestión de conflictos*, (2). 199-221.
- Alviárez, L. y Pérez, M. (2009). La inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. *Laurus*, 15(30), 94-117.
- Amemiya, I., Oliveros, M., y Barrientos, A. (2009). Factores de riesgo de violencia escolar (bullying) severa en colegios privados de tres zonas de la sierra del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 70(4), 2-8.
- Armero, P., Bernardino, B., y Bonet de Luna, C. (2011). Acoso escolar. *Revista de Pediatría de Atención Primaria*, 13(52), 661-670.
- Armstrong, T. (2006). *Las inteligencias múltiples en el aula. Guía práctica para educadores*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Arón, A. M., Milicic, N., Sánchez, M., y Subercaseaux, J. (2017). *Construyendo juntos: claves para la convivencia escolar*. Chile: Agencia de Calidad de la Educación.
- Arrieta, E. (s.f.). *Acoso y bullying*. Diferenciador. Recuperado el 7 de junio de 2020, de <https://www.diferenciador.com/acoso-y-bullying/>.
- Avilés, J. et al. (2006). El maltrato entre iguales: "Bullying". *Revista Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 19(1), 57-90.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Avilés, J.M. (2019). *Convivir sin bullying: compartiendo relaciones de respeto*. Narcea: Madrid.
- Ballesteros, B. (2016). *ANAR: la herramienta de prevención, detección e intervención frente al acoso escolar*. Recuperado el 29 de junio de 2020, de http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/42/publicaciones/documentos_14_telefono_anar_herramienta_de_prevenccion_deteccion_e_intervencion_frente_al_acoso.pdf
- Baroncelli, A. y Ciucci, E. (2014). Efectos únicos de diferentes componentes del rasgo de inteligencia emocional en el acoso y el ciberacoso tradicionales. *Revista de adolescencia*, 37(6), 807-815. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2014.05.009>
- Barragán, A. (2007). El fenómeno del bullying: una perspectiva general. Primera parte. *Revista conexión de psicología*, 2(2), 11-21.
- Bello-Dávila, Z., Rionda-Sánchez, H.D., y Rodríguez-Pérez, M.E. (2010). La inteligencia emocional y su educación. *Revista Científico-Methodológica*, (51), 36-43.
- Beltrán-Catalán, M., Zych, I., Ortega-Ruiz, R., y Llorent, V.J. (2018). Victimización a través del acoso y el ciberacoso: inteligencia emocional, gravedad de la victimización y uso de tecnología en diferentes tipos de víctimas. *Psicothema*, 30(2), 183-188.
- Berkowitz, L. (1996). *Agresión, causas, consecuencias y control*. Bilbao: DDB
- Bisquerra, A. y Pérez-Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82.
- Bisquerra, R., Pérez-González, J. C., y García Navarro, E. (2014). *Inteligencia emocional en la educación*. Madrid: Síntesis.
- Bisquerra, R., y Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82.
- Bravo, I. y Herrera, L. (2012). Convivencia escolar en Educación Primaria. Las habilidades sociales del alumnado como variable moduladora. *Dedica. Revista de educação e humanidades*, (1), 173-212.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Calderero, M., Salazar, I.C., y Caballo, V.E. (2011). Acoso escolar y ansiedad social en niños (I): análisis de su relación y desarrollo de nuevos instrumentos de evaluación. *Revista Internacional de psicología clínica y de la salud*, 19(3), 591-609.
- Cañas, E., Estévez, E., Marzo, J. C., y Piqueras, J. A. (2019). Psychological adjustment in cybervictims and cyberbullies in secondary education. *Anales De Psicología / Annals of Psychology*, 35(3), 434-443. <https://doi.org/10.6018/analesps.35.3.323151>
- Carbonell-Bernal, N., Cerezo-Ramírez, F., Sánchez-Esteban, S., Méndez-Mateo, I. y Ruiz-Esteban, C. (2019). Programa de convivencia e inteligencia emocional en Educación Secundaria. *Creatividad y Sociedad*, (29), 62-82.
- Carrasco, M.A. y González, M.J. (2006). Aspectos conceptuales de la agresión: Definición y modelos explicativos. *Acción psicológica*. 2(4), 7-38
- Castillo-Pulido, L.E. (2011). El acoso escolar. De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores. *Magis: Revista Internacional de Investigación en Educación*, 4(8), 415-428.
- Cava, M. J. (2009). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. *Informació psicológica*, 95, 15-26.
- Cava, M^a.J., y Musitu, G. (2002). *La convivencia en la escuela*. Barcelona. Paidós.
- Cerezo, F. (2001). Variables de personalidad asociadas a la dinámica Bullying (agresores versus víctimas) en niños y niñas de 10 a 15 años. *Anales de Psicología*, 17(1), 37-43.
- Chabot, D. y Chabot, M. (2009). *Pedagogía emocional. Sentir para aprender. Integración de la inteligencia emocional en el aprendizaje*. México: Alfaomega.
- Cidad, E. (1996). *Modificación de conducta en el aula e integración escolar* Madrid: UNED
- Colléll, J., y Escudé, C. (2006). El acoso escolar: un enfoque psicopatológico. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, 2(2), 9-14.
- Consejo Escolar del Estado (CEE) (2001). *La convivencia en los centros escolares como factor de calidad*. Madrid: MECyD.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Crespo, A. y Moya, J. (2006). Criterios de intervención y mejora de la convivencia en los Centros Educativos. "Bullying". *Revista Padres y Maestros*, 298, 18-22.
- Czerniawska, M. (2002). The empathy and value system. *Przeglad Psychologiczny*, 45 (1), 7-18.
- Del Rey, R., Ortega, R., y Feria, I. (2009). Convivencia escolar: fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66, 159-180.
- Díaz-Aguado, M.J. (2002). *Convivencia escolar y prevención de la violencia*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Centro Nacional de Información y Comunicación educativa.
- Díaz-Aguado, M.J., Martínez, R. y Martín, G. (2004). *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia, volumen uno: La violencia entre iguales en la escuela y en el ocio. Estudios comparativos e instrumentos de valoración*. Madrid: Instituto de la Juventud.
- Díaz-Aguado. (2004). Violencia en la escuela. Por qué se produce la Violencia escolar y cómo prevenirla. *Revista iberoamericana de educación*, 37(3), 17-47.
- Díaz-Lopez, A., Rubio-Hernández, F.J. y Carbonell-Bernal, N. (2019). Efectos de la aplicación de un programa de inteligencia emocional en la dinámica de bullying. Un estudio piloto. *Journal of Psychology and Education*, 14(2), 124-135. <https://doi.org/10.23923/rpye2019.02.177>
- Dodge, K.A. y Coie, J.D. (1987) Social information processing factors in reactive and proactive aggression in children's peer groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(6), 1146-1158.
- Dollard, I., Doob, L., Miller, N., Murer, O. y Sears, R. (1939). Frustration and agresion. *New Haven*, 2(3), 32-45.
- Domínguez, P. (2004). Intervención educativa para el desarrollo de la Inteligencia Emocional. *Faisca: Revista de Altas Capacidades*, 11, 47-66.
- Elipe, P., Mora-Merchán, J. A., Ortega-Ruiz, R., y Casas, J. A. (2015). Perceived emotional intelligence as a moderator variable between cybervictimization and

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

its emotional impact. *Frontiers in Psychology*, 6, 486.[doi:10.3389/fpsyg.2015.00486](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00486)

Elipe, P., Ortega, R. y Hunter, S. (2012). Inteligencia emocional percibida e implicación en diversos tipos de acoso escolar. *Behavioral Psychology/ Psicología Conductual*, 20(1), 169-181.

Enríquez, M., y Garzón, F. (2015). El acoso escolar. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 10(1), 209-234.<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2015v10n1.983>

Extremera, N., Quintana-Orts, C., Mérida-López, S. y Rey, L. (2018). Victimización por ciberacoso, autoestima e ideación suicida en la adolescencia: ¿La inteligencia emocional juega un papel amortiguador? *Frontiers in Psychology*, 9, 367.<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00367>

Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de Educación*, 332, 97-116.

Fernández- Berrocal, P., Extremera, N., Palomera R., Ruiz- Aranda, D., Salguero, J.M., y Cabello, R. (2009). *Avances en el estudio de la Inteligencia Emocional*. Santander: Fundación Marcelino Botín.

Fernández, I. (1999). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea.

Fernández, I. (2001). *Guía para la convivencia en el aula*. Madrid: Ciss-Praxis.

Fernández, P. y Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (3), 63-99.

Fernández-Berrocal, P., y Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 23(3), 85-108.

Ferragut, M. y Fierro, A. (2012). Inteligencia emocional, bienestar personal y rendimiento académico en preadolescentes. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 44(3), 94-117.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Fierro-Evans, C., y Carbajall, P (2019). Convivencia Escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1), 9-27. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486>
- Garaigordobil, M. (2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 11(2), 233-254.
- Garaigordobil, M. y Oñederra, J. A. (2010). Inteligencia emocional en las víctimas de acoso escolar y en los agresores. *European Journal of Education and Psychology*, 3(2), 243-256.
- Garaigordobil, M., Machimbarrena, J.M., y Maganto, C. (2016). Adaptación española de un instrumento para evaluar la resolución de conflictos (Conflictalk): Datos psicométricos de fiabilidad y validez. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 3(2), 59-67.
- Garaigordobil, M., y García, P. (2006). Empatía en niños de 10 a 12 años. *Psicothema*, 18(2), 180-186.
- Garaigordobil, M., y Oñederra, J.A. (2010). Inteligencia emocional en las víctimas de acoso escolar y en los agresores. *European Journal of Education and Psychology*, 3(2), 243-256. doi:[10.30552/ejep.v3i2.55](https://doi.org/10.30552/ejep.v3i2.55)
- García Fernández, M. (2017). La influencia de la inteligencia emocional en la evaluación del alumnado. *Publicaciones Didácticas*. (90), 1-12.
- García Fernández, M. y Giménez-Mas, S.I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Revista Digital del Centro del Profesorado Cuevas-Olula*, 3(6), 43-52.
- García Fernández, M., y Giménez-Mas, S.I. (2010). La Inteligencia Emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52.
- García, L., Quintana-Orts, C., y Rey, L. (2020). Cibervictimización y satisfacción vital en adolescentes: la inteligencia emocional como variable mediadora. *Revista de*

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Psicología Clínica con Niños y Adolescentes, 7(1), 38-45.doi: 10.21134/rpcna.2020.07.1.5

García-Fernández, M. y Giménez-Mas, S.I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador. *Espiral Cuadernos Profesorado. Revista Digital del Centro del Profesorado de Cuevas-Olula*, 3(6), 44-52.

García-Montañez, M.V., y Ascensio, C.A. (2015). Bullying y violencia escolar: diferencias, similitudes, actores, consecuencias y origen. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 17(2), 9-38.

García-Raga, L., y López-Martín, R. (2009). Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias. *Revista de Educación*, (356), 531-555.

Gardner, H. (1999). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Barcelona: Paidós.

Gardner, H. (1999). *Las inteligencias múltiples*. Colombia: Nomos S.S.

Godás, A., Santos, M. A., y Lorenzo, M. M. (2008). Convivir en los centros educativos. ¿Cómo lo ven los alumnos, padres y profesores? *Bordón. Revista de pedagogía*, 60(1), 41-58

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam.

Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. México: Vergara.

Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional*. Madrid: Kairós.

Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional*. Madrid: Kairós.

Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional en la práctica*. México: Vergara.

Goleman, D. (1999). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.

Gómez, E. (2018). *Bullying: acoso escolar en la niñez*. Revista Trabajo Social UNAM. 49-62.

Gómez, O., Matamala, S., y Alcocel, C. (2008). La convivencia escolar como factor de calidad. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 5(1), 1-6.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Gómez-Ortiz, O., Romera, E.M. y Ortega-Ruiz, R. (2017). La competencia para gestionar las emociones y la vida social y su relación con el fenómeno del acoso y la convivencia escolar. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 88 (31.1) 27-38.
- González Bellido, A. (2015). Programa TEI “Tutoría entre iguales”. *Innovación educativa*, (25), 17-32.
- González, A. (2010). La evaluación de la inteligencia emocional: ¿autoinformes o pruebas de habilidad? *Fórum de Recerca*, 16, 699-711.
- Guterman, N. et al. (2002). Adolescent victimization and subsequent use of mental health counselling services. *Journal of adolescent Health*, 30, 336-345.
- Gutiérrez Ángel, N. (2019). Repercusiones Emocionales de la Violencia Escolar: Influencia en la Inteligencia Emocional/ Emotional Repercussions of School Violence : Influence on Emotional intelligence. *Acción Psicológica*, 16(1), 143–156. <https://doi.org/10.5944/ap.16.1.22555>
- Guzmán, E. J., Muñoz, J., Preciado, E. A., y Menjura, M. I. (2014). La convivencia escolar. Una mirada desde la diversidad cultural. *Plumilla Educativa*, 13(1), 153-175. <https://doi.org/10.30554/plumillaedu.13.404.2014>
- Herazo-Beltrán, Y., Campo-Tertera, L., García-Puello, F., Méndez, O., Suarez-Villa, M. Vásquez-De la Hoz, F., y Núñez- Bravo, N. (2019). Relación entre actividad física e inteligencia emocional e intimidación entre escolares. *Revista de Psicología del Deporte*, 28(1), 97-104.
- Hernández, M.A. y Solano, I.M. (2007) Cyberbullying, un problema de acoso escolar/Cyberbullying, a bullying problem). *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* (10)1, 17-36.
- Hernández, R.M. y Saravia, M.Y. (2016). Generalidades del acoso escolar: Una revisión de conceptos. *Revista de Investigación Apuntes Psicológicos*, 1(1), 30-40.
- Herrera, L., Ortiz, M.M., y Sánchez, S. (2010). La convivencia escolar en Educación Primaria y Secundaria. Conductas positivas y negativas. En R. Roig y M. Fiorucci (Eds.), *Claves para la investigación en innovación y calidad educativas. La integración de las Tecnologías de la Información y la*

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

Comunicación y la Interculturalidad en las aulas (pp. 221-233). Alicante: Marfil.

Hirigoyen, M. (2001). *El Acoso Moral. Maltrato en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. España, Barcelona: Paidós.

Hoffman, M. L. (1990). Empathy and justice motivation. *Motivation and Emotion*, 14(2), 151-172. <https://doi.org/10.1007/BF00991641>

López de Mesa-Melo, M. C., Soto, G. M., Carvajal, C.C., y Urrea, R.P. (2013) Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes. *Educación y educadores*, 16(3), 387-389.

Inglés, C., Torregrosa, M., García Fernández, J. M., Martínez-Monteagudo, M., Estévez, E., y Delgado, B. (2014). Conducta agresiva e inteligencia emocional en la adolescencia. *European Journal of Education and Psychology*, 7(1), 29-41. doi: 10.1989/ejep.v7il.150

Kowalski, R., Limber, S., y Agatston, P. (2010). *Cyber Bullying: El acoso escolar en la era digital*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

León del Barco, B., Castaño, E., Fajardo-Bullón, F., Gómez, T. (2012). Cyberbullying en una muestra de estudiantes de Educación Secundaria: variables moduladoras y redes sociales. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 10(27), 771-788.

Lomas, J., Stough, C., Hansen, K. y Downey, LA (2012). Breve informe: Inteligencia emocional, victimización y bullying en adolescentes. *Revista de la adolescencia*, 35(1), 207-211. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2011.03.002>

Luna, R. A. (2014). Cyberbullying: acoso utilizando medios electrónicos. *Revista Digital Universitaria*, 15(1), 1607-6079.

Martínez López, M.C. (2005). *Cómo favorecer el desarrollo emocional y social de la infancia: hacia un mundo sin violencia*. Madrid: Catarata.

Martínez-Otero, V. (2001). Convivencia escolar: problemas y soluciones. *Revista Complutense de Educación*, 12(1), 295-318.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana De Educación*, 38, 33-52.<https://doi.org/10.35362/rie380829>
- Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la violencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 38(1), 33-52.
- Martínez-Otero, V. (2007). *La buena educación: reflexiones y propuestas de psicopedagogía humanista*. Barcelona: Anthropos.
- Martorell, C., González, R., Rasal, P., y Estellés, R. (2009). Convivencia e inteligencia emocional en niños en edad escolar. *European Journal of Education and Psychology*, 2(1), 69-78.
- Mateu-Martínez, O., Piqueras, J.A., Rivera-Riquelme, Espada, J.O., y Orgilés, M. (2014). Aceptación /rechazo social infantil: relación con problemas emociones e inteligencia emocional. *Avances en Psicología*, 22(2), 205-213.
- Mateu-Martínez, O., Piqueras, J.A., Rivera-Riquelme, M., Espada, P., y Orgilés, M. (2014). Aceptación/rechazo social infantil: Relación con problemas emocionales e inteligencia emocional./ Child social rejection/acceptance: relationship with emotional problems and emotional intelligence. *Avances en Psicología*, 22(2), 205-213.[doi:10.33539/avpsicol.2014.v22n2.190](https://doi.org/10.33539/avpsicol.2014.v22n2.190)
- Mayer, J.D., Salovey, P., y Caruso, D. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- Méndez, I., Jorquera, A.B., Ruiz-Esteban, C., Martínez-Ramón, J.P. y Fernández-Sogorb, A. (2019) Inteligencia emocional, acoso y ciberacoso en adolescentes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(23), 4837.[doi:10.3390/ijerph16234837](https://doi.org/10.3390/ijerph16234837)
- Mendoza, E. (2012). Acoso cibernético o cyberbullying: Acoso con la tecnología electrónica. *Pediatría de México*, 14(3), 133-146.
- Mestre, J. y Fernández, P. (2012). *Manual de inteligencia emocional*. Madrid: Ediciones Pirámide.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Mestre, J.M., y Fernández- Berrocal, P. (2007). *Manual de Inteligencia Emocional*. Madrid: Pirámide.
- Mestre, V., Samper, P., y Frías, M.D . (2004). Personalidad y contexto familiar como factores predictores de la disposición prosocial y antisocial de los adolescentes. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36(3), 445-457.
- Molero, C., Saiz, E., y Esteban, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la Inteligencia Emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(1), 11-30.
- Montoya, J. (2014). Inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento contra el Bullying. *Revista Entornos*, (27), 57-65.doi: [10.25054/01247905.510](https://doi.org/10.25054/01247905.510)
- Muñoz-Prieto, M.M. (2017). Desarrollar la inteligencia emocional para prevenir el acoso escolar. *EA, Escuela abierta*, 20(1), 35-46. <https://doi.org/https://doi.org/10.29257/EA20.2017.04>
- Musil, B., Tement, S., Bakracevic, K., y Sostaric, A. (2014). Aggression in school and family contexts among youngsters with special needs: Qualitative and quantitative evidence from the TranSpace project. *Children and Youth Services Review*, 44, 46-55.<http://dx.doi.org/10.1016/j.chilyouth.2014.06.005>
- Musil, B., Tement, S., Bakracevic, K., y Sostaric, A. (2014). Agresion en contextos escolares y familiares entre jóvenes con necesidades especiales: evidencia cualitativa y cuantitativa del proyecto TranSpace. *Revisión de servicios para niños y jóvenes*, 44, 46-55.<https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2014.06.005>
- Nocito, G. (2017). Investigaciones sobre el acoso escolar en España: implicaciones psicoeducativas. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 28(1) 104-118.doi: [10.5944/reop.vol.28.num.1.2017.19361](https://doi.org/10.5944/reop.vol.28.num.1.2017.19361)
- Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar (OECE) (2012). *NUDICO. Nuevas dimensiones de la convivencia escolar: ciberconducta y relaciones en la red*. Madrid. Ministerio de Educación.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar (OECE). (2011). *Actuaciones para el impulso y mejora de la convivencia escolar en las Comunidades Autónomas*. Madrid: Ministerio de Educación.
- Olweus, D. (1980). Familial and temperamental determinants of aggressive behaviour in adolescent boys: A causal analysis. *Developmental Psychology*, 16(6), 644-660.
- Ortega, R., y Del Rey, R. (2004). *Construir la convivencia*. Barcelona: EDEBE.
- Ortega, R., y Mora Merchán, J.A. (2008). Las redes de iguales y el fenómeno del acoso escolar: Explorando el esquema dominio-sumisión. *Infancia y Aprendizaje*, 31(4), 515-528.
- Ortega-Ruiz, R. (2000). *La convivencia escolar. Qué es y cómo abordarla*. Sevilla: Consejería de Educación y Ciencia, Junta de Andalucía.
- Ortega-Ruiz, R. (2020). Educación para el Desarrollo Sostenible: del proyecto cosmopolita a la ciberconvivencia. *Investigación en la Escuela*, 100, 11-22. <https://dx.doi.org/10.12795/IE.2020.i100.02>
- Ortega-Ruiz, R., Del Rey, R., y Casas, J.A. (2016). Evaluar el bullying y el ciberbullying validación española del EBIP-Q y del ECIP-Q. *Psicología Educativa*, 22(1), 71-79. <https://doi.org/10.1016/j.pse.2016.01.004>
- Ortega-Ruiz, R., Rey-Alamillo, R., y Casas, J.A. (2013). La convivencia escolar: clave en la predicción del bullying. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 6(2), 91-102. doi: [10.15366/riee](https://doi.org/10.15366/riee)
- Otero, C., Martín, E., León, B., y Vicente, F. (2009). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Enseñanza Secundaria. Diferencias de género. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, 17(1), 275-284.
- Pacheco, N. E., y Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 6(2), 1-18.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Pacheco, N. E., y Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 6(2), 2-17.
- Palmero, F., Guerrero, C., Gómez C., y Carpi, A. (2006). Certezas y controversias en el estudio de la emoción. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción (REME)*, 9, 23-24.
- Panizza, G. (1995). *Evaluando las inteligencias múltiples*. Madrid: ESIC.
- Pedreira, P., Cuesta, B., y Bonet, C. (2011). Acoso escolar. *Pediatría Atención Primaria*, 13(52), 661-670.
- Pérez-Fuentes, M.C., Gázquez, J.J., Fernández-Baena, R.J., y Molero, M.M. (2011). Análisis de las publicaciones sobre convivencia escolar en una muestra de revistas de educación en la última década. *Aula Abierta*, 39(2), 81-90.
- Pérez-Fuentes, M.C., Molero, M.M., Barragán, A.B., y Gázquez, J.J. (2019). Funcionamiento familiar, inteligencia emocional y valores: análisis de la relación con la conducta agresiva en adolescentes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(3), 478. <https://doi.org/10.3390/ijerph16030478>
- Pérsico, L. (2012). *Guía de la inteligencia emocional*. Madrid: LIBSA.
- Pineda-Alfonso, J.A. y García-Pérez, F.F (2014). Convivencia y disciplina en el espacio escolar: discursos y realidades. *Scripta Nova: revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, 18, 496-505.
- Pons, L. (2020). *El árbol de la lengua*. Barcelona: Arpa.
- Prieto, M.D. y Ferrándiz, C. (2001). *Inteligencias múltiples y currículum escolar*. Málaga: Aljibe.
- Programa Monité. (2017). *Bullying y Cyberbullying*. Empresa Nesplora. Recuperado el 7 de junio de 2020. Recuperado de: <https://monite.org/bullying/>.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española* (23ª ed.).

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Rey, L. y Extremera, N. (2012). Inteligencia emocional percibida, felicidad y estrategias distractoras en adolescentes. *Boletín de Psicología*, (104), 87-101.
- Rey, L., Quintana-Orts, C., Mérida-López, S., y Extremera, N. (2018). Inteligencia emocional y cibervictimización en adolescentes: El género como moderador. *Comunicar. Revista de Investigación Sobre Educación en Medios*, 26(2). doi:10.3916/c56-2018-01
- Reynolds, C.R. y Kamphaus, R.W. (2004). *Manual BASC. Sistema de Evaluación de la conducta de niños y adolescentes*. Madrid: TEA Ediciones
- Rodríguez, I. (2009). La inteligencia emocional en el proceso de enseñanza-aprendizaje: Concepto y componentes. *Revista Digital de Innovación y Experiencias Educativas*, (14), 1-12.
- Sáez de Ocáriz, U., Lavega, P., Mateu, M., y Rovira, G. (2014). Emociones positivas y educación de la convivencia escolar. Contribución de la expresión motriz cooperativa. *Revista de Investigación Educativa*, 32(2), 309-326. <https://doi.org/10.6018/rie.32.2.183911>
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). Inteligencia Emocional. *Imaginación cognición y personalidad*, 9, 185-211.
- Sánchez, V., Ortega, R. y Menesini, E. (2012). La competencia emocional en agresores y víctimas de bullying. *Anales de psicología*, 28(1), 71-82.
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de la Rioja. (2017). Protocolo de la Universidad de La Rioja para la prevención y respuesta ante el acoso. Universidad de La Rioja: Iberus. Campus de Excelencia Internacional.
- Singh, D. (2001). Inteligencia Emocional al trabajo. Una guía profesional. En P. Domínguez, (Eds.), *Intervención educativa para el desarrollo de la Inteligencia Emocional. Psicología evolutiva y de la educación*, 11, 47-65.
- Tresgallo, E. (2011). El acoso escolar y las actitudes psicológicas defensivas en el primer ciclo de Educación Primaria. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 22(1), 28-37.

La inteligencia emocional como factor de protección frente al acoso escolar y el ciberacoso en adolescentes

- Trujillo, H.M., González-Cabrera, C.L., Valenzuela, C. y Moyano, M. (2006). De la agresividad a la violencia terrorista: Historia de una patología psicosocial previsible (parte I). *Psicología Conductual*, 14(2), 273-288.
- Trujillo, M.M. y Rivas, L.A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 9-24.
- Tur-Porcar, A., Mestre, V., Samper, P. y Malonda, E. (2012). Crianza y agresividad de los menores: ¿Es diferente la influencia del padre y de la madre? [Crianza y agresión de los hijos: ¿Existen diferencias en la influencia del padre y la madre?]. *Psicothema*, 24 (2), 284–288.
- Tur-Porcar, A., Mestre, V., Samper, P., y Malonda, E. (2012). Crianza y agresividad de los menores:¿es diferente la influencia del padre y de la madre?. *Psicothema*, 24(2), 284-288.
- Zavala, M. A. y López, I. (2012). Adolescentes en situación de riesgo psicosocial: ¿Qué papel juega la Inteligencia Emocional? *Behavioral Psychology/Psicología Conductual: Revista Internacional Clínica y De La Salud*, 20(1), 59-75.