

La intervención educativa en los conflictos entre el alumnado

Las intervenciones educativas que se han producido en lo que llamamos **bullying** (intimidación entre iguales) han participado todas en mejorar el problema en los Centros Escolares y se han caracterizado por un intento de abordar aquél en toda su complejidad y amplitud. Estas intenciones han supuesto en muchos casos incluir aspectos relativos a conceptos, procedimientos y actitudes para establecer prevenciones en todos los campos que intervienen en el desarrollo de proceso que conduce a la intimidación.

Estas intervenciones han pretendido introducir en la Comunidad Educativa la reflexión sobre el maltrato, adaptándola a los diversos agentes y en los distintos niveles escolares. Así mismo, se ha querido enseñar y poner en práctica formas éticamente adecuadas para vivir en sociedad.

Como las intervenciones se producen en distintos campos e implican a diferentes personas, con ánimo de sistematizar y presentarlas más claramente las consideramos en estos apartados:

1.- REFERIDAS A LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO

En este sentido nos parecen interesantes las medidas que propone Olweus (1998) para introducir en la dinámica organizativa del Centro y que suponen a nuestro juicio considerar el problema de la intimidación como un problema del Centro y por lo tanto abordar su tratamiento como Centro. Se plantean las siguientes actuaciones:

• **Jornada escolar de debate.** Se trata de un momento en que se debata por parte de toda la Comunidad Educativa la situación que sobre la intimidación ocurre en el Centro a partir de los datos que se tengan después de haber pasado los consiguientes elementos de evaluación (cuestionarios) para detectar la situación que se vive en el Centro. Esta jornada debería llevar a determinados acuerdos generales sobre ciertas medidas a tomar y ciertos principios a respetar.

• **Vigilancia y zona exterior.** Es sabida la importancia que tiene la presencia de adultos en momentos como recreo o comedor

para evitar las conductas de intimidación y agresiones. En este sentido es interesante la elaboración de un mapa de zonas de riesgo del Centro. Igualmente son importantes los sucesos de conductas violentas provenientes del exterior del Centro. Por ello conviene tener definidas las actuaciones del profesorado y otro personal al respecto en el Centro Educativo.

• **Teléfono de contacto.** Se ha definido como una forma eficaz de canalizar de manera anónima las comunicaciones de intimidación al alumnado. Sería conveniente definir la publicidad y el conocimiento de esta vía para todo el alumnado. Definida qué persona o personas lo atienden, debe quedar clara su formación y la ayuda que en primera instancia deben prestar, así como los objetivos que desde un servicio así se deben atender.

Tanto en el área escandinava como en la experiencia llevada a cabo por la Junta de Andalucía en esta Comunidad Autónoma, este tipo de mecanismo se ha valorado muy positivamente y ha tenido buena acogida por parte del alumnado.

• **Reuniones de Padres y Madres y Profesorado.** Es básico que en las reuniones de tutoría entre el profesorado tutor y los padres y madres el tema de la intimidación se aborde especialmente. Para ello es necesario tener previstas en la organización del Centro reuniones específicas para tratar el tema de la agresión y la exclusión social.

• **Grupos de profesorado para el desarrollo del medio social en la escuela.** Parece apropiado fomentar en el Centro la formación de algún grupo de trabajo de profesorado que esté pendiente especialmente de temas que tienen que ver con el desarrollo social del alumnado. Estos grupos no sólo velarían por el fomento de un clima social mejor en el centro, sino que dinamizarían al resto del profesorado en este tema y serían grupos de formación en técnicas y aspectos específicos sobre el fenómeno de las agresiones así como sobre otros problemas de ámbito social en la escuela como las disciplinas, la comunicación entre padres y madres y

profesorado, el clima de relaciones dentro del centro, etc.

• **Círculos de padres.** Principalmente es Olweus (1998) quien intenta implicar a los padres y madres en la vida del centro porque cree que pueden influir muy positivamente en la consecución del objetivo de combatir la intimidación desde todos los ámbitos. Por ello propone la organización de una serie de reuniones en las que los padres y las madres tengan un mayor conocimiento de los problemas y de lo que pueden hacer ellos y ellas al respecto. Incluso plantea que a algunas de estas reuniones puedan participar en algunos momentos algunos docentes.

2.- REFERIDAS A LA CONFORMACIÓN DE LOS CURRÍCULA

Las actuaciones que se han producido en los currícula han ido afectando a todos y cada uno de los elementos del currículum.

2.1.- OBJETIVOS Y CONTENIDOS

Ya al definirse las intenciones educativas en un programa, no pueden basarse sólo en el aprendizaje de contenidos informativos, sino que deben conceder gran énfasis al aprendizaje de técnicas o procedimientos que mejoren las relaciones entre el alumnado y al aprendizaje de actitudes favorables hacia los demás.

Por lo tanto desde los objetivos, los contenidos, las actividades, la metodología, la evaluación, etc., las intervenciones que han demostrado más éxito demuestran estar vertebradas por elementos preventivos y que consideran importante trabajar el clima social de la clase, el bienestar del alumnado y en definitiva un sistema de relaciones sin descompensaciones.

En este sentido la formación en valores humanos se ha mostrado como una buena intención educativa para combatir la intimidación. Esta formación se ha expresado tanto en los contenidos como en las actividades mediante las que se desarrolla el aprendizaje, lo que incluye las relaciones interpersonales entre todos los miembros del centro educativo.

En definitiva y como expresan los representantes de los dos modelos de intervención en el maltrato (Olweus, 1993; Sharp y Smith 1992), las intervenciones curriculares tienen la intención de generar actitudes prosociales y de mejorar la calidad de las relaciones en la escuela. Pero es importante señalar que los autores que las incluyen en sus programas de intervención indican que es necesario realizar en el aula un trabajo continuado y sistemático.

En este sentido qué duda cabe de la importancia de las iniciativas institucionales en este sentido. Así en Noruega durante el curso 1997-1998 se elabora un Nuevo Currículum en Noruega donde se incluye el tema del bullying como un elemento que se repite en muchos ámbitos de primaria y secundaria propiciando su tratamiento con los estudiantes. Por tanto cada vez más los textos noruegos incluyen capítulos sobre el bullying así como en la formación inicial y continuada del profesorado se incluyen cursos básicos de bullying (Olweus, 1999b).

2.2.- METODOLOGÍA

En cuanto a la metodología han sido los procedimientos cooperativos los que han supuesto un mayor avance al asignar responsabilidades al alumnado, de forma compartida, en las tareas escolares.

Estos procedimientos se basan en el trabajo conjunto de grupos heterogéneos de alumnos y alumnas que, gracias a la interacción, es decir, dando ayuda unas veces y recibiendo otras, consiguen realizar una determinada tarea. Esta cercanía y el compartir objetivos hacen del trabajo en cooperación un método adecuado para aprender a evitar y, en su caso, solucionar los conflictos entre compañeros y compañeras.

2.3.- MATERIALES

Hay que señalar también que diferentes administraciones europeas, como las de Escocia e Irlanda, han pretendido incluir directamente en los libros de texto diferentes temas relacionados con la convivencia escolar.



Han sido novedosos puestos que incorporan dentro del currículum temas que incluyen la mejora de las relaciones interpersonales y de las habilidades sociales de los escolares, como elemento transversal en el currículum, dando lugar a una materia llamada por algunos autores "educación para el desarrollo socio-personal".

También en España se han producido intentos de sistematizar en materiales complementarios a las clases de tutoría o como apoyo al trabajo de los tutores, carpetas, dossiers y programas que trabajan el clima de relación en clase, la asertividad del alumnado, las habilidades sociales, etc.

Todo esto es un nuevo reto para las administraciones educativas y para las editoriales de libros de texto que deberían incorporar estos contenidos transversales no tanto de forma específica y monográfica como insertos entre el contenido de las materias para llegar a que sean puestos en práctica desde todos los campos y por todo el profesorado.

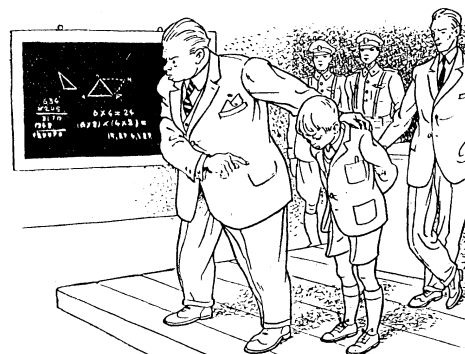
3.- REFERIDAS A LA INTERVENCIÓN CON LOS SUJETOS PARTICIPANTES EN EL BULLYING

Las intervenciones que se han producido con los sujetos participantes en el maltrato han ido desde la más estricta prevención, pasando por el trabajo para la evitación de situaciones de riesgo hasta el trabajo de eliminación de conductas y consecuencias de la intimidación para que no vuelvan a suceder esas situaciones.

Las intervenciones más novedosas por lo cercano en el tiempo y por la moda con que se producen en nuestro entorno son las que tienen que ver con los sistemas de mediación y sus diversas modalidades.

Como muy bien se señala en el Informe del Defensor del Pueblo (1999) estos sistemas de mediación se basan en la filosofía de resolución de conflictos y parten de experiencias en la utilización de técnicas cooperativas.

Se trata de sistemas que fomentan la ayuda entre compañeros y compañeras y, en los que, por tanto, éstos asumen la responsabilidad de mejorar las relaciones interpersonales. Como es sabido, en las relaciones entre iguales, los conflictos y la cooperación se entretienen en una compleja red de relaciones. Por eso la mejor forma de respetar los derechos de los demás, es aprender a solucionar conflictos entre iguales en la práctica, aprender a minimizar sus efectos negativos y maximizar los positivos derivados de poder abordarlos de forma dialogada y democrática que refuerce los lazos de amistad (Laursen, 1993).



En cualquier caso esta metodología no sirve por el siempre hecho de copiarla. El centro docente tiene que tener en cuenta que estos sistemas de mediación sólo pueden ponerse en marcha cuando el Centro ha realizado una reflexión y un recorrido de trabajo y ha asumido un programa de cooperación y de trabajo en común.

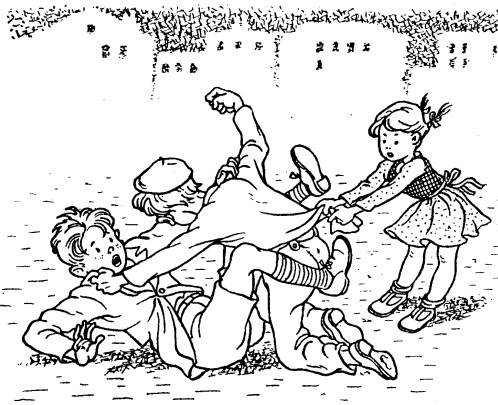
4.- REFERIDAS A LA FORMACIÓN CON EL PROFESORADO

Con relación a la intimidación y el maltrato está cobrando cada vez con más fuerza entre el profesorado la idea de profundizar en el conocimiento y formación sobre cómo abordarlo e intervenir.

La Administraciones Educativas también han tomado conciencia por la propia información y demanda de ayuda que le llega desde los Centros de que es necesario dotar al profesorado de herramientas efectivas para gestionar la convivencia en los Centros.

Sin duda es el profesorado el que tiene una parte importante del peso de la intervención. Como se señala en el Informe del Defensor del Pueblo (1999, Pág. 109) esto es porque:

- Son los adultos que modelan y guían las actitudes y conductas en las escuelas.
- Son los responsables de velar por la seguridad del alumnado.
- Tienen una alta probabilidad de ser los primeros en detectar las distintas situaciones de abusos.
- Tienen la responsabilidad moral y profesional de atender las demandas socio-afectivas del alumnado.
- La indisciplina y la violencia que puedan generarse en los centros, recae directa y negativamente en el desarrollo de su labor profesional.
- Pueden ser parte directamente implicada en el problema, cuando sufren agresiones o son ellos mismos los agresores.
- Son los primeros adultos a que puede acceder el alumnado en situación de riesgo.
- Son conscientes, como colectivo, de las dificultades que encuentran para mantener en sus centros ambientes de buena convivencia.



La escasa formación que, hasta el momento se está haciendo, ocurre en el ámbito de la Formación Permanente y en el de la Formación Inicial del Profesorado.

En la Continua, de forma más sistemática por la cercanía de las demandas del profesorado, mientras que en la Inicial de forma más puntual con la inclusión en los planes de estudio de las Escuelas Universitarias de Formación del Profesorado de algún módulo de formación. En el resto de facultades en mucha menor medida incluso no se hace.

En lo que hace referencia a la Formación Continua del Profesorado, dado que se hace necesario un análisis ecológico del problema del maltrato y la intimidación entre iguales en los centros, así mismo es en el Centro y participando todos los miembros de la Comunidad Educativa como deben articularse las intervenciones formativas. En el caso del profesorado, específicamente, se hace necesario de incluir estas actividades en los planes de formación del centro, fundamentadas en planteamientos del propio proyecto educativo y bajo la modalidad formativa de formación en centros.

Es el análisis de la problemática concreta del Centro lo que aporta datos fundamentales para empezar a tomar decisiones sobre cómo abordar el problema. Permite empezar a confeccionar en grupo planes para atajar el problema.

Es el tipo de formación que más se ha fomentado en los países europeos y la que se ha mostrado más efectiva para vertebrar las intervenciones. Indicar aquí la iniciativa noruega llevada a cabo por Roland en colaboración con el Centro para la investigación de los problemas de conducta de Stavanger realizando los seminarios de formación para el profesorado en materia de bullying (Olweus, 1999b).

En cuanto a los contenidos de la formación se ha puesto de manifiesto que los que más interesan al profesorado son

los que tienen que ver con el clima de la clase y su control. Adquieren también importancia el trabajo de las buenas relaciones con el alumnado y la adquisición de destrezas en habilidades sociales y resolución de conflictos.

A su vez y parejo a la Formación del Profesorado están surgiendo figuras de expertos/as en el tema que serían como profesores/as que suelen intervenir asesorando y formando a otros profesores/as y cuyos ámbitos de intervención van desde el trabajo en comisiones interministeriales que abordan la situación como en Italia, a profesores de zona a pie de obra que trabajan la prevención en los Centros como ocurre en Noruega.

Sin embargo es en la Formación Inicial del Profesorado donde más desolador aparece el panorama dado que sólo en las Escuelas Universitarias del Profesorado aparecen módulos o asignaturas en los Planes de Estudio mientras que en las otras Facultades que en definitiva van a nutrir las plantillas de la Educación Secundaria el tema brilla por su ausencia utilizando una expresión coloquial.

5.- REFERIDAS A ACTUACIONES CON PADRES Y MADRES

Prácticamente todos los programas de intervención incluyen participaciones e intervenciones con padres y madres por la realidad de que el problema de la intimidación exige análisis e intervenciones comunitarias.

Es desde un enfoque sistémico y ecológico (Bronfenbrenner, 1997) desde donde se debe abordar esta problemática, por lo que contar con los padres y madres de forma activa se ha manifestado como decisivo. En la mayoría de los países europeos se han establecido programas de intervención desde los Centros pero haciendo participar a todos sus miembros. La participación de padres y madres en el análisis, la toma de decisiones y la intervención supone vincular el centro docente con su entorno social más cercano. Este aspecto colaborativo con los padres y madres ha sido en toda Europa un punto más para completar el conjunto de aspectos a tener en cuenta para trabajar desde un punto de vista comunitario el problema.

Las actuaciones para con padres y madres de las víctimas han consistido en enseñarles a escuchar activamente, en cómo apoyar a sus hijos e hijas que sufren violencia, así como a que aprendan a reforzarles sus conductas asertivas y de

afirmación personal. Respecto a los padres y madres de agresores/as, la intervención principal consiste en que moralmente se decanten a favor de la víctima y exijan a sus hijos e hijas que cese su conducta. Finalmente, la actuación con padres de espectadores y espectadoras del maltrato se orienta al trabajo del desarrollo moral de sus hijos/as. A que transmitan pautas sobre lo que está bien y está mal, lo que es justo o injusto y a que ayuden a sus hijos/as a actuar en consecuencia.

6.- REFERIDAS A ACTUACIONES EN EL ENTORNO DEL CENTRO ESCOLAR

Además de los padres y madres se han mostrado factores también decisivos, el trabajo con los servicios sociales y educativos que afectan al Centro, la colaboración con los servicios municipales (incluidos los policiales) de la localidad y con otros servicios comunitarios del entorno escolar. □

José María Avilés Martínez

Avilés Martínez, J.M. (2002). *El maltrato y la intimidación entre iguales (bullying)*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Valladolid.

Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Madrid: Paidós.

Bronfenbrenner, U. y Morris, P. (1997). *The ecology of developmental process*. En W. Damon (Ed.). *Handbook of child psychology: Vol 1. Theoretical models of human development*, 5ª ed., pp. 993-1029. Nueva York: Wiley,

Defensor del Pueblo (1999). *Informe del defensor del pueblo sobre violencia escolar*. <http://www.defensordelpueblo.es/info/estudios y documentos.htm>

Laurenson, B (1993). *The perceived impact of conflict on adolescent relationships*. *Merrill-Palmer-Quarterly*, 39 (4), 535-550.

Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata.

Ortega, R. (1997). "El proyecto Sevilla anti violencia escolar. Un modelo de intervención preventiva contra los malos tratos entre iguales". *Revista de Educación*, 313, 143-161. Madrid.

Ortega, R. (1998). *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla*. Sevilla: Consejería de Educación y Ciencia. Junta de Andalucía.

Sharp, S. y Smith, P. K. (1994). *Tackling Bullying in your school*. London: Routledge.