

la actuación ante el maltrato entre iguales en el centro educativo

guía para el profesorado



 **Defensor del Menor**
en la Comunidad de Madrid

OBRA SOCIAL
CAJA MADRID



La actuación ante el maltrato entre iguales en el centro educativo. Guía para el profesorado.

Autores:

- Soledad Andrés Gómez. Profesora de Psicología. Facultad de Documentación. Universidad de Alcalá de Henares (Madrid)
- Ángela Barrios Fernández. Profesora de Psicología. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid



Primera parte: cuestiones conceptuales.	5
¿Qué sabemos acerca del maltrato entre escolares?	6
• Las relaciones interpersonales en la escuela.	6
• Algunos casos de maltrato entre escolares.	6
• ¿Qué es el maltrato? ¿Cuáles son sus elementos característicos?	8
• ¿Cómo se manifiesta el maltrato?	9
• ¿Qué otros nombres recibe?	10
• ¿Quién o quiénes lo hacen y contra quién?, ¿Quiénes intervienen?	11
– Los autores	11
– Las víctimas	12
– Los testigos	13
• ¿Por qué ocurre?	13
• ¿Qué consecuencias tiene?	14
• Cada cosa por su nombre: otros conflictos escolares que no son casos de maltrato entre iguales.	14
• Mitos e ideas erróneas sobre el maltrato entre escolares	16
• Incidencia del maltrato entre iguales y datos significativos	17
Segunda parte: La actuación en el Centro Educativo: prevención, intervención y evaluación o seguimiento	19
• Análisis de un caso: una actuación positiva en educación primaria	20
• Revisión de las actuaciones del centro en este caso	21
• Propuestas de intervención	23
• ¿Qué hacer para que no ocurra?: la prevención del maltrato	30
– En el aula.	31
– En el centro: todo tiempo y espacio escolar es tiempo y espacio educativo	32
– Síntesis de las actuaciones preventivas en el centro educativo	33
Tercera parte: Para saber más	35





La presente Guía está dirigida a las comunidades educativas y muy especialmente al profesorado.

Con su elaboración se pretende que los docentes tomen conciencia respecto a la existencia de casos y situaciones de maltrato entre escolares y actúen en consecuencia colaborando en promover, crear y mantener una cultura de convivencia en el centro y, en consecuencia, se impliquen en la elaboración de programas para prevenirlo, aprendan a detectarlo, sepan cómo intervenir y manejen recursos o estrategias para resolverlo.

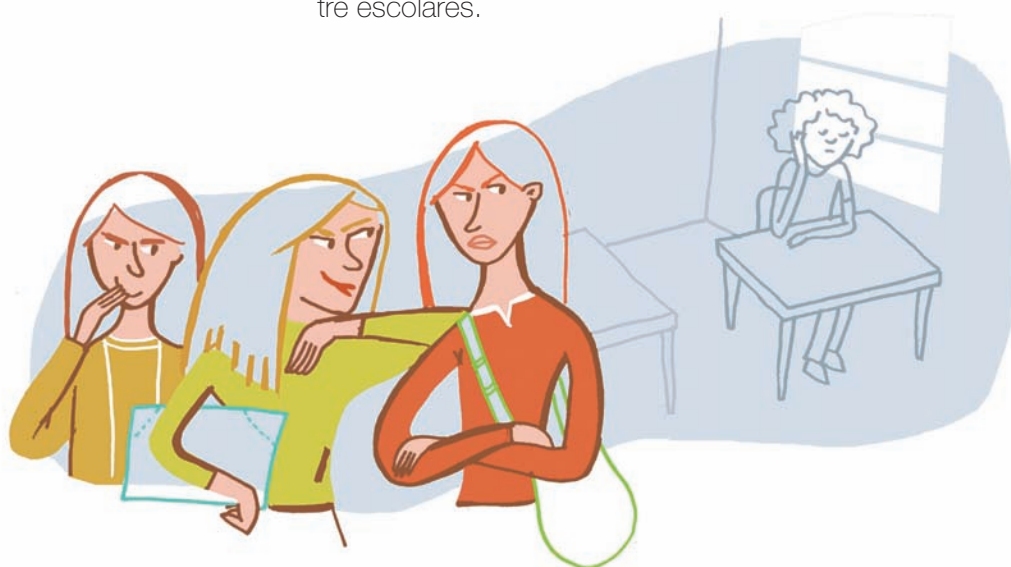
La Guía está estructurada en tres partes claramente diferenciadas:

La **primera parte** está destinada a aclarar conceptos relacionados con el maltrato entre iguales. Incluye la descripción y análisis de casos e intenta delimitar aquellas situaciones que pudieran ser calificadas como maltrato entre iguales de aquellas otras que no lo son.

La **segunda parte** incluye una aproximación a las actuaciones y estrategias que pueden llevarse a cabo en los centros educativos para prevenir, intervenir, evaluar y realizar el seguimiento en materia de maltrato entre iguales. En esta parte se pone el énfasis en la importancia de la tutoría como recurso educativo y se recuerda que todo lo que ocurre en el espacio y el tiempo escolar tiene carácter educativo y es responsabilidad de de todos los miembros de la comunidad velar para que no se produzcan episodios de maltrato entre escolares.

Finalmente, la **tercera parte** incluye un breve listado de referencias para ampliar, profundizar y saber más en relación con este tema.

Confiamos en que esta Guía, de carácter eminentemente práctico y divulgativo, sea útil para las comunidades educativas, principales destinatarias de la misma y muy especialmente del profesorado, sin cuya participación activa no es posible prevenir y encauzar las situaciones de maltrato entre iguales que ocasionalmente se producen en los centros educativos.



primera parte:
cuestiones conceptuales



¿qué sabemos acerca del

¿QUÉ SABEMOS ACERCA DEL MALTRATO ENTRE ESCOLARES?

Las relaciones interpersonales en la escuela.

El centro escolar, particularmente el aula, supone un escenario privilegiado de interacciones y relaciones entre escolares, aunque también con adultos. A diferencia de las relaciones que se establecen entre los alumnos y sus profesores; las relaciones entre los estudiantes se caracterizan por hallarse en un plano de simetría horizontal. Esto es, son relaciones entre iguales, quienes comparten posición o estatus a ojos de un tercero.

Las interacciones y relaciones entre iguales inciden en el desarrollo social del niño en uno u otro sentido. No siempre estas relaciones son de carácter positivo. La escuela, además de promover que surjan grupos naturales de amigos, obliga a formar parte de un grupo de clase. Este grupo funciona a través de ciertas dinámicas de relación que a veces pueden generar conflictos. Si en los grupos de amigos pueden emerger relaciones negativas a partir de conflictos que no se han sabido resolver, aún con más probabilidad podrán instaurarse y mantenerse éstas en el grupo que no se forma es-

pontáneamente y durante cursos comparte el aula, e incluso extenderse al grupo como centro que resulta aún más heterogéneo.

Las dinámicas de funcionamiento, tanto del grupo amplio que forman los alumnos del centro como del grupo limitado al aula, pueden favorecer relaciones negativas como el maltrato entre iguales.

Algunos casos de maltrato entre escolares.

Caso 1.

“Un grupo de ocho chicas que gozan de cierta popularidad en el centro escolar ridiculizan, insultan e incluso roban y golpean a una compañera de clase de 13 años de edad. Al principio, la adolescente se llevaba bien con ellas. La situación cambió cuando dos chicas del grupo, que observaron la popularidad que estaba logrando, comenzaron a burlarse de ella “por ser delgada y bajita para su edad”. Cuando el acoso le resultó insostenible, contó a sus profesores lo que le estaba ocurriendo porque, a pesar de todo, no quiere cambiar de instituto.”

Caso 2.

“Un alumno llega nuevo a un grupo de 1º de ESO. No tarda en destacar en las calificaciones. A pesar de los intentos del chico por relacionarse con el grupo, éste no quiere que participe en sus juegos, ni siquiera le dejan formar parte de los grupos cuando han de realizar tareas conjuntas. El chico también permanece solo en los recreos. Sus compañeros hacen como que no le ven. Cuando llega la hora de entrar en la escuela, se siente muy mal, desearía no tener que ir. Pero, sin embargo, calla.”

Caso 3.

“Un joven de 17 años empezó a sufrir intimidaciones a comienzos del curso, cuando hizo pública su condición de homosexual ante unas compañeras de clase. Las intimidaciones consistían sobre todo en insultos y vejaciones, hasta que empezó a recibir por correo electrónico amenazas que provenían del mismo grupo de chicos que le agredía en el instituto. Fue objeto de tal acoso que, tal y como él mismo relata, todos los días llegaba a casa llorando, dejó de salir con sus”



amigos y de estudiar. Según manifestó, cuando un profesor conoció el acoso de que era objeto y le informó de su derecho a denunciarlo en los tribunales, los compañeros le amenazaron diciendo que en ese caso «irían a por él». Desde navidades no volvió a clase. El 18 de febrero acudió a la Fiscalía de Menores para denunciar el caso.

recibió, que un año después de que sufriera un problema intestinal, sus compañeros llenaron su mesa de papel higiénico. Lejos de llamar la atención a los agresores, la profesora que estaba en ese momento en el aula increpó al chico y le mandó recoger el papel. Poco tiempo después, el caso acababa trágicamente con su suicidio”.

“Las relaciones e interacciones entre iguales inciden en el desarrollo social del niño, aunque no siempre son de carácter positivo”

Caso 4.

“Un chico de secundaria formaba parte de un grupo de amigos, todos del mismo instituto. El grupo también era de los “scouts” del centro que se reunían los fines de semana. En una de las salidas al campo, el monitor les pilló fumándose un porro y envió una carta para notificarlo a cada una de sus familias. Todos los del grupo interceptaron las cartas excepto este chico. Fueron sus padres quienes lo comunicaron a los otros. Desde ese momento, se supone que por “chivato”, el chico fue objeto de insultos, burlas, bromas pesadas y golpes en el centro. Tal es el acoso que



¿qué sabemos acerca del



¿Qué es el maltrato? ¿Cuáles son sus elementos característicos?

Todos estos casos representan conductas negativas e intencionadas que alumnos dirigen a otro, en situación de desventaja.

Es una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza el alumno o alumna contra otro, al que elige como víctima de repetidos ataques. Esta acción, negativa e intencionada, sitúa a la víctima en una posición de la que difícilmente puede salir por sus propios medios.

Definición de Olweus

La definición clásica de Olweus (1983), un pionero en la investigación del maltrato entre iguales, sirve como punto de partida para describir el fenómeno en sus principales características. Éstas incluyen fundamentalmente:

- La intención de hacer daño (físico, verbal o psicológico).
- El desequilibrio de poder, que hace a la víctima impotente para salir de esa situación por sí sola.
- La reiteración de las conductas. Esta es una característica probable, aunque no necesaria. Así lo reconoce el propio Olweus (1999) años más tarde. Un solo episodio puede darse con tanta virulencia que sea suficiente para establecer una relación de dominación duradera. A partir de la intensidad se crean expectativas tanto en los directamente implicados como en terceros que lo observan. Expectativas que marcan los futuros encuentros, inevitables en la escuela, donde la asistencia es obligatoria día tras día durante varios años.

Pareciera que la característica más definitoria es la situación de desequilibrio, la ventaja de quien perpetra la agresión frente a la desventaja de quien la sufre. De ahí que se denomine a menudo maltrato entre iguales por abuso de poder.

Pero junto con este desequilibrio, lo que caracteriza a este tipo de maltrato y diferencia de otros –por ejemplo, el doméstico– es su carácter grupal.

“La característica más definitoria es la situación de desequilibrio, la ventaja de quien perpetra la agresión frente a la desventaja de quien la sufre”

maltrato entre escolares?

<i>Formas de maltrato entre iguales (basada en los informes del Defensor del Pueblo- UNICEF sobre violencia escolar en Educación Secundaria Obligatoria 2000-2007)</i>		
Exclusión social	Activa	No dejar participar
	Pasiva	Ignorar
Agresión Verbal	Directa	Insultar
		Poner mote ofensivo
Agresión Física	Indirecta	Hablar mal de alguien
	Directa	Pegar
	Indirecta	Esconder cosas
		Romper cosas
Amenazas/Chantaje	Amenazas	Amenazar para meter miedo
	Chantaje	Amenazar con armas
Acoso sexual	Acoso sexual físico	Acoso sexual físico
	Acoso sexual verbal	Acoso sexual verbal

Si definimos el fenómeno teniendo en cuenta el contexto donde sucede, diremos que consiste en:

Un tipo negativo de relación interpersonal que tiene lugar en un grupo y se caracteriza por comportamientos –reiterados– de intimidación y exclusión dirigidos a otro que se encuentra en una posición de desventaja.

Definición de maltrato entre escolares (del Barrio, Martín, Almeida y Barrios, 2003)

¿Cómo se manifiesta el maltrato?

El maltrato entre iguales puede adoptar diferentes formas. Las formas más estereotipadas son las que implican interacciones explícitamente agresivas. Por ejemplo, varios niños pegando a otro que es físicamente más débil. Sin embargo, se piensa menos en formas de maltrato más soterradas, pero con consecuencias tan o más dañinas que las anteriores. Por ejemplo, los casos de exclusión social u ostracismo (como el segundo que se presenta a modo de ejemplo).

En los Informes del Defensor del Pueblo y UNICEF sobre incidencia del maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria (2000,

2007), se usan las siguientes categorías generales: exclusión social, maltrato físico, maltrato verbal y maltrato mixto. En el mixto se incluyen las amenazas, el chantaje y el acoso sexual que implican maltrato tanto físico como verbal. Esta clasificación se desglosa aún para un estudio más pormenorizado, distinguiéndose en cada categoría diferentes formas de agresión.

La exclusión social puede ser activa (“no dejar participar”) o pasiva (“ignorar”). La agresión verbal puede ser directa (“insultar” y “poner mote ofensivo”) o indirecta (“hablar mal de alguien o sembrar rumores dañinos”). También la agresión física puede llevarse a cabo de forma directa (“pegar”) o indirecta, procurando hacer daño a la víctima a

¿qué sabemos acerca del



través de sus propiedades (“esconder cosas”, “romper cosas” y “robar cosas”). En cuanto a las amenazas, se distingue entre las que tienen como fin meter miedo a la víctima y las que se realizan con armas. Las amenazas forman parte del chantaje al obligar a alguien a hacer lo que no quiere mediante ellas. Aunque no se ha hecho en los Informes del Defensor del Pueblo-UNICEF, otros estudios como el desarrollado por la Oficina del Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, separan acoso sexual físico y acoso sexual verbal.

A partir de los casos expuestos a modo de ejemplos, se puede deducir que no es frecuente encontrar una víctima que lo sea sólo de una forma de maltrato. Generalmente, las víctimas de maltrato entre iguales sufren varias modalidades.

Algunas de estas formas o manifestaciones de maltrato pueden ejercerse a través de las nuevas tecnologías: el teléfono móvil y la Red. Son medios muy eficaces para el agresor, tanto si se usan para hacer partícipes a otras personas de las agresiones -lo que llevaría muy poco tiempo-, ganando de este modo cierto estatus o popularidad de manera rápida, como si se hace para dañar a la víctima desde la distancia, en una situación nuevamente aventajada. En el tercer caso que se presenta como ejemplo, el chico recibe amenazas de muerte a través del correo electrónico. Los agresores no actúan a escondidas, pero tampoco delante de la víctima y ella se siente insegura e impotente incluso fuera del contexto escolar.

¿Qué otros nombres recibe?

El fenómeno comenzó a estudiarse a raíz de un artículo periodístico firmado por Heinemann (1969) sobre conductas de contenido racista que un grupo de escolares dirigía contra un compañero diferente en el patio de una escuela. El autor lo bautizó con el término *mobbing*, tomado del etólogo Konrad Lorenz, estableciendo una analogía entre esta conducta y *el ataque colectivo de un grupo de animales contra un animal de otra especie, que usualmente es más grande y enemigo natural del grupo*.

El noruego Dan Olweus amplió el concepto a las conductas agresivas perpetradas por un único agresor. De manera que del uso de *mobbing* se ha pasado al del término anglosajón *bullying*, que podría traducirse como *intimidación*. Entre sus acepciones se ha-

“El maltrato entre iguales puede adoptar diferentes formas, las más estereotipadas son las que implican interacciones explícitamente agresivas. Sin embargo, se piensa menos en formas de maltrato más soterradas, pero con consecuencias tan o más dañinas que las anteriores. Por ejemplo, los casos de exclusión social”

lla la acción de *convertirse en terror para el débil o indefenso* (como define el Oxford Universal Dictionary). El concepto no incluye la exclusión social como forma de agresión, sin embargo tiene un uso consensuado en la literatura científica que aborda este problema.

Desde que se inició su estudio en España, se ha tratado de buscar el término correspondiente, intentado escapar del anglicismo *bullying*. Así, además del término *intimidación*, se han usado otros para referirse al fenómeno con más o menos acierto. Entre ellos: *abuso*, *acoso*, *victimización* o *maltrato*. Los dos primeros, como ya ocurriera con *intimidación*, siguen dejando fuera las conductas de exclusión social. El concepto de *victimización* pone el peso en quien lo sufre, destacando, como ya hiciera Olweus (1983), los efectos negativos que el fenómeno provoca en la víctima y su sensación de impotencia ante el deseo de salir de la situación. El concepto de *maltrato* recoge todas las formas de agresión posibles. Para distinguirlo de los malos tratos que sufren los niños y adolescentes por parte de adultos, suele especificarse como *maltrato entre iguales por abuso de poder*, y para hacerlo de los malos tratos que reciben en otros contextos diferentes a

la escuela, se habla de *maltrato entre escolares*.

En el lenguaje coloquial se utilizan expresiones como *meterse con*, *hacer la vida imposible* o *marginar*. Pero los chicos y las chicas también suelen referirse al fenómeno con las palabras *abusos* y *maltrato*.

¿Quién o quiénes los hacen y contra quién? ¿Quiénes intervienen?

Aunque lo ejerza un solo agresor, el maltrato entre iguales es indisociable de una consideración de grupo porque en éste se asientan las razones de que ocurra, que surja y se mantenga. En la escuela, el grupo puede extenderse más allá de la clase, a todo el centro. Veamos el papel de cada uno.

Los autores

Se suele describir al agresor como un chico, con carácter agresivo o impulsividad (dificultad para controlar sus impulsos), que presenta incapacidad para ponerse en el lugar de otro y pensar en lo que siente la víctima, y con cierta cuota de popularidad entre algunos y rechazo de la mayoría, incluidos los profesores.

Sin embargo, esto no es así en todos los casos. Como ocurría con las formas de maltrato, aquí también tiende a pensarse en estereotipos y se traza un perfil con ellos. Pero este perfil no encaja siempre. En el maltrato entre iguales, el agresor o agresores suelen actuar con premeditación, esto es, planificando sus actuaciones, más que de forma impulsiva. Es difícil llevar a cabo diferentes tipos de agresión entre varias personas durante un tiempo, sin hablar entre ellas de lo que va a hacerse. La premeditación es clara en el último caso que se presenta como ejemplo (justamente un año después de que la víctima sufriera un problema intestinal, los agresores colocan papel higiénico en su mesa).



¿qué sabemos acerca del

“El perfil estereotipado de agresor no encaja siempre... se ha demostrado que los agresores conocen los sentimientos de la víctima...”

Además se ha demostrado que los agresores conocen las emociones que siente la víctima, esto es, muestran empatía cognitiva. Pero no son capaces de compadecerse, de sentir lo mismo que la víctima o conmoverse con ella. Es decir, no muestran empatía emocional. Este es un dato básico pensando en la intervención.

En el primer y último caso, los autores gozan de mucha popularidad y de la aceptación de los profesores. Esto les sitúa en una situación de ventaja con respecto a la víctima, pues el grupo e incluso el profesorado pueden tender a minimizar sus agresiones. A todos nos ocurre cuando evaluamos conductas de otros, *“tendemos a aceptar mejor las malas conductas de quienes aceptamos”*. Lo importante, como profesores, es saber que se corre este riesgo y que nuestra respuesta podría ir en contra de las víctimas e incluso de los autores, que “se crecerían” al constatar probablemente sus sentimientos de superioridad.

Las víctimas

Hay quienes usan expresiones como *“responde al modelo típico de víctima”*. La consideración de un modelo de víctima implica situar en ella, sino todo, buena parte del problema. Sin embargo, las características de las víctimas, como las de los agresores, cambian de unos casos a otros.

Los casos que se han presentado como ejemplos presentan a una víctima delgada y bajita para su edad que cae bien a otras chicas, un estudiante nuevo que obtiene buenas calificaciones, un chico homosexual y un chaval, con problemas intestinales, que no puede evitar que sus padres reciban una carta donde se advierte de su conducta y la de sus amigos. En principio, ninguno de ellos se parece. Más bien, tienen en común ser diferentes o permanecer en un plano diferente. Los agresores aprovechan esas diferencias para hacerles la vida imposible. Pero, ¿quién no es diferente? Si el criterio de evaluación no es único, todos somos diferentes entre nosotros. Ahora bien, el problema de los abusos es que se niega a la víctima un estatus superior en algún aspecto. Se le niegan cualidades que con toda seguridad posee. En estas cua-



maltrato entre escolares?

lidades habría que centrarse a la hora de intervenir y no en las diferencias.

Es el grupo quien convierte la diferencia en motivo de maltrato. Así que cualquiera que muestre cierta vulnerabilidad y que no se vea apoyado por un grupo, podría ser víctima de estos abusos.

Los testigos

Metiéndose con el compañero o compañera vulnerable, los agresores divierten al grupo, logran o mantienen su poder en él, aseguran su dominio, ganan popularidad.... En resumen, actúan de forma ilegítima para conseguir cierto prestigio que les sitúe en una posición de poder frente a sus compañeros. Los testigos cumplen un papel esencial en esta dinámica. Si son activos, animan y apoyan a los agresores. Si son pasivos, no hacen nada para pararlo. De cualquier modo, no sólo "consienten" que ocurra con su silencio, sino que "otorgan". La forma ilegítima de actuar de los agresores, se aprueba. Lo que conlleva que esta dinámica continúe. Así, el maltrato entre escolares se sustenta en el grupo.

Cuando el grupo no responde de la manera que los agresores esperan, éstos pierden poder sobre él y la dinámica cambia.

Los profesores, y toda la comunidad educativa, tienen que reconocerse también como testigos y sentirse responsables de lo que suceda en sus grupos.

¿Por qué ocurre?

No se debe caer en la trampa de atribuir el fenómeno a causas individuales, centradas en las características de los directamente implicados, ya sean los agresores o las víctimas. Podemos pensar en estas características como factores de riesgo que están presentes con más o menos probabilidad. Estos factores de riesgo contribuirían a su conducta pero no podrían explicar el fenómeno por sí solos.

El maltrato entre iguales en la escuela es un fenómeno social complejo y multicausal.

Como se viene indicando, resulta de la combinación de dos factores complejos: una dinámica de búsqueda ilegítima de estatus o de poder y un contexto que permite esta dinámica. Cada uno de estos factores supone un entramado de elementos.

“Las experiencias de maltrato afectan a la actividad académica. La consecuencia más extrema puede llegar a manifestarse en suicidio”



¿qué sabemos acerca del

¿Qué consecuencias tiene?

No hay duda de que la reacción más inmediata de quienes sufren maltrato es el miedo. El miedo podría explicar por qué algunas víctimas se quedan paralizadas y otras, que ya no pueden soportarlo, terminan agrediendo a sus iguales.

Respecto a las consecuencias inmediatas, los estudios encuentran que las víctimas pueden tener una autoestima más baja, presentar ansiedad, depresión y síntomas de estrés postraumático. Además pueden mostrar más problemas psicosomáticos que el resto de sus compañeros.

Determinadas experiencias de maltrato afectan de forma directa a la actividad académica (romper o robar trabajos escolares, no permitirles participar en clase), por lo que se encuentran en condiciones difíciles de afrontar las tareas de aprendizaje. En consecuencia, su rendimiento académico baja y, en casos extremos, rozan el fracaso. Si a esto sumamos el estrés propio de las expectativas de re-

petición de nuevos episodios de maltrato, no es de extrañar que sientan deseos de abandonar la escuela. A veces, consiguen, aún sin contar lo que les ocurre, faltar durante días: detrás de algunos casos de absentismo puede esconderse una situación de abuso.

Es posible que la experiencia de maltrato influya también en las relaciones sociales que la víctima establezca en el futuro, marcadas por la inseguridad y desconfianza en el otro.

Algunos adultos, que sufrieron maltrato cuando niños, informan de tener pesadillas y recuerdos perturbadores.

La consecuencia más extrema es, como ilustra el cuarto caso, el suicidio. La investigación acerca del fenómeno se inició precisamente a raíz de algún caso que había tenido estas fatales consecuencias. Algunas víctimas, desesperadas e impotentes, se ven empujadas a suicidarse como única salida para acabar con el maltrato.

Cada cosa por su nombre: otros conflictos escolares que no son casos de maltrato entre iguales

- Dos chicos de primaria jugaron a pelearse y se propinaron varias patadas que le supuso a uno de ellos un buen "moratón" en la cara.
- Dos pandillas de chicos y chicas del centro se intercambiaron insultos varios y se enzarzaron en una pelea en el patio porque ambos querían ocupar las canchas de baloncesto.
- Un chico de 2º de secundaria con bajas calificaciones, no hacía más que interrumpir al profesor en la clase y molestar a sus compañeros. Llamaba a gritos la atención, no paraba de hablar con unos y con otros, se levantaba de su silla constantemente. Ante su falta de motivación y su actitud, el tutor decidió que se sentara solo al final del aula e incluso le permitía salir de clase cuando no quisiera permanecer en ella.

“El meterse uno con otro, o las discusiones o incluso las peleas entre alumnos de un mismo nivel, no es maltrato”



- Un estudiante intentó apoderarse del ordenador portátil del director. Le pillaron saltando la alambrada cuando trataba de sacarlo del centro. El centro le denunció y el chico, como represalia, pinchó las ruedas de los coches del profesorado que estaban aparcados en el parking del instituto. En unos días, los profesores tendrán que ir a declarar.
- Un grupo de escolares entraba por las ventanas y se dedicaba a “desvalijar” las aulas cuando sus compañeros estaban en los descansos y durante el recreo.

Estas situaciones que también suceden en la escuela no son casos de maltrato entre iguales, aunque algunas de ellas se manifiesten de las mismas formas. Esto es, cuentan agresiones físicas directas (peleas) e indirectas (robos y destrozo de propiedades) y agresiones verbales (insultos); que también son tipos de maltrato entre iguales. Pero los casos no presentan todos los elementos definitorios del fenómeno.

Así, no es maltrato entre escolares cuando se mete uno con otro de manera amistosa, sin intención de hacer daño, o cuando hay peleas, discusiones entre alumnos a un mismo nivel, situados por tanto en un **equilibrio de fuerzas**. Y aunque también representen conflictos serios para los docentes, no puede confundirse este fenómeno con la **disrupción**, el **vandalismo** o la **agresión dirigida** a uno o varios profesores.

Es importante distinguir fenómenos. Todos no se pueden atajar de la misma forma. Cada uno conllevará una forma de intervención más ajustada y en consecuencia, más eficaz.

“Aunque representen conflictos serios para los docentes, no puede confundirse con la disrupción, el vandalismo o las conductas de agresión dirigidas a otros alumnos o a docentes”



“Los últimos datos recogidos indican que las formas más frecuentes de maltrato siguen siendo la agresión verbal y la exclusión social”

Mitos e ideas erróneas sobre el maltrato entre escolares

Se muestra una serie de mitos y concepciones erróneas sobre el maltrato entre iguales que dificultan comprender la verdadera naturaleza del fenómeno y conducen a desatender o responder de manera equivocada (basado en del Barrio, van der Meulen y Barrios, 2002; a partir de Ribgy, 1996 y Sullivan, 2000)

- *Siempre ha existido y no ha pasado nada.* Es cierto que el fenómeno siempre ha existido aunque no se haya atendido antes. Ahora bien, el hecho de que sea una dinámica instaurada en la escuela no significa que sea una conducta legítima.
- *En nuestra escuela no hay maltrato.* Se trata de un mito bastante frecuente. Se tiende a asociar maltrato entre iguales con escuelas de áreas duras que presentan además otros problemas. Es inútil negar el problema porque el maltrato existe en todas las escuelas.
- *Lo mejor es ocultar lo que ocurre para no dañar la imagen del centro.* Mientras que para muchos, una escuela que pone en marcha un programa contra el maltrato entre sus alumnos es una escuela comprometida,

segura y eficaz; otros podrían pensar que el programa es la señal inequívoca de una escuela problemática. La toma de conciencia respecto al fenómeno, que es el primer paso para intervenir, contribuye a desmontar esta idea.

- *Estas cosas fortalecen, curten el carácter de quien las padece.* Relacionando esta idea con la primera, hay personas que sostienen que estas experiencias sirven para que uno aprenda a defenderse por sí mismo en la vida. Es uno de los mitos más peligrosos porque implica no sólo no hacer nada sino considerar bueno que esto ocurra. Como constatan las consecuencias del maltrato para quienes lo sufren, ni forma el carácter ni puede ser bueno para nadie.
- *Es una broma, cosa de chicos, no pasa nada.* Aunque puede iniciarse como una broma pesada, los autores se aprovechan de la actitud de la víctima y continúan abusando de ella. Lo que era una broma se convierte en una situación nada inofensiva ni divertida para quien lo sufre.



- *Se lo merecía.* Es bastante común decir que la víctima ha debido provocar lo que le sucede. Es cierto que en algún caso podemos encontrar con una víctima que no descansa en su empeño de ser aceptada por el grupo a pesar de las patentes negativas de éste. Pero, aún con escasas habilidades sociales, nada justifica el trato que recibe por parte de algunos de sus compañeros.
 - *El profesorado sabe cómo enfrentar las situaciones de maltrato.* Un buen número de profesores reconoce no disponer de la formación adecuada para enfrentarse a estas situaciones. Si el profesor no conoce el fenómeno puede estar ocurriendo delante de él y no apreciarlo. Además, las investigaciones informan de que las víctimas no suelen contar a los docentes lo que les ocurre, antes buscan a un amigo e incluso lo comentan en casa. Esto complica aún más las cosas si el profesor no tiene formación. Sin embargo, desde su posición privilegiada, conoce como nadie el funcionamiento del grupo. Con la formación apropiada, seguro que puede intervenir para modificar la dinámica que esta favoreciendo el maltrato.
 - *Los agresores son chicos fuertes de familias desestructuradas que atacan a los empollones.* Este error surge de tratar de simplificar el problema. Como ya se ha comentado al hablar de los autores del maltrato, no hay perfiles concretos. Los agresores son de todo tipo, como también lo son las víctimas.
 - *¿A quién no han dejado alguna vez a un lado? Esto no es tan grave.* Ciertamente, podríamos ordenar las diferentes formas de maltrato según la gravedad de sus consecuencias. Pero debemos ser prudentes en la utilización del concepto, ya que los diferentes tipos de maltrato resultan más o menos dañinos en función de las capacidades con las que cuentan las personas para afrontarlos.
- La desmitificación y reflexión sobre estas ideas es una tarea primordial que permite la toma de conciencia: el primer paso de la intervención.***

Incidencia del maltrato entre iguales y datos significativos

¿Cuál es la situación respecto al maltrato entre iguales de los centros escolares en el ámbito estatal y en particular, en la Comunidad de Madrid?

El Defensor del Pueblo y UNICEF, han llevado a cabo dos informes sobre incidencia del maltrato entre escolares de Educación Secundaria Obligatoria en todo el ámbito estatal (2000, 2007). Ambos informes muestran que el maltrato entre iguales sucede en todos los centros de secundaria, aunque no todas sus formas suceden en la misma frecuencia en cada uno.

Los últimos datos recogidos acerca de las formas más frecuentes de maltrato desde la perspectiva de quienes lo sufren, indican que éstas siguen siendo la agresión verbal y la exclusión social. Existe una influencia del curso, habiendo más víctimas entre los chicos del primer ciclo, siendo también masculino el género de quienes protagonizan mayoritariamente las agresiones. Las chicas destacan tan sólo en un tipo de agresión verbal indirecta, la maledicencia.



¿qué sabemos acerca del maltrato entre escolares?



En cuanto a los lugares donde ocurre, el aula sigue siendo el espacio en donde se producen la mayoría de las agresiones, resultando muy llamativo el hecho de que algunas de ellas se realizan, incluso, en presencia del profesor. Son los compañeros y compañeras de las víctimas quienes protagonizan la mayor parte de las agresiones.

Cuando las víctimas comunican el maltrato, lo hacen principalmente a sus amigos. En consecuencia, es de ellos de quienes reciben más ayuda. No obstante, se destaca el porcentaje de víctimas que no comunican el maltrato a nadie (10%), así como un ligero aumento de la comunicación de su situación a las familias respecto al estudio publicado en el año 2000.

El informe “Conviven” (2006), estudio realizado por el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, muestra datos coincidentes con el último informe nacional en cuanto a los tipos de maltrato más frecuentes informados por las víctimas: las agresiones verbales, seguidas, en menor medida, por las conductas de exclusión social y las agresiones físicas. Igualmente, este informe recoge que las víctimas recurren para pedir ayuda, en primer lugar a los amigos, siendo también de ellos de quienes la reciben. Como en los demás estudios del campo, la variable género señala a los varones como los protagonistas de las conductas de victimización, siendo las chicas quienes más practican la modalidad de agresión verbal indirecta.

Además de estos datos coincidentes, el informe de la Comunidad de Madrid muestra un mayor porcentaje de víctimas en los dos últimos cursos de primaria en comparación con 3º y 4º de secundaria en las conductas consistentes en insultar, pegar, rechazar y amenazar.

segunda parte:
la actuación del centro
educativo: prevención,
intervención y evaluación o
seguimiento



la actuación del centro educativo ante el maltrato entre iguales: intervención y evaluación o seguimiento

“Comprendimos [el profesorado] que nuestro papel como educadores era esencial para evitar la aparición de nuevos casos, o, al menos, su prolongación en el tiempo”.

ANÁLISIS DE UN CASO: UNA ACTUACIÓN POSITIVA EN EDUCACIÓN PRIMARIA

El profesor tutor de la clase de 4º informa al equipo directivo del centro de las agresiones verbales, amenazas y destrozos de objetos que venía sufriendo una niña, desde hace algún tiempo, por parte de tres compañeros de su clase:

“Llegaron a escribir en su mesa los insultos... [...] Y se dedicaban a cortar con las tijeras su mochila o su jersey. Una vez conocido por todos [los profesores que dan clase en ese grupo] el problema, saltaron las alarmas y se investigó”

El tutor, con el conocimiento del equipo directivo y tras comentar el caso con la orientadora del centro, se pone en contacto con las familias de todos los implicados:

“Se llamó a los padres de los agresores y de la víctima para darles a conocer la situación, informándoles de los distintos tipos de agresiones, y desde cuándo se venían produciendo, según la versión de la víctima, y también de las respuestas de los niños que la maltrataban, quienes reconocieron –aunque quitándole importancia– lo que le venían haciendo”

“Los insultos y amenazas cesaron [...] Los padres de dos de los tres niños se implicaron para que esto no volviera a ocurrir. Así ha sido. La niña ha superado el trauma y los compañeros han respondido bien. Pero nos preocupaba que casos como éste volvieran a ocurrir, o que fueran más graves, y que no pudiéramos acceder tan rápidamente a la información, y por tanto, actuar para detener el maltrato...”





“Tampoco podíamos esperar poder contar siempre con la colaboración de todas las familias: por distintos motivos, no todas están en condiciones de apoyar las iniciativas que proponemos desde el centro (de hecho, en nuestro caso, colaboraron dos de las tres implicadas)”

“Comprendimos que nuestro papel como educadores era esencial para evitar la aparición de nuevos casos, o, al menos, su prolongación en el tiempo. Así que decidimos introducir en la programación actividades específicas de formación en habilidades sociales, dirigidas a fomentar el respeto y la colaboración entre el alumnado y con el profesorado. El objetivo era crear un clima de clase en el que los chicos y chicas fueran capaces de mantener unas buenas relaciones de compañeros, aunque no fuesen amigos”

“Además, se tomaron un conjunto de medidas –para incluir en el Plan de Acción Tutorial–, como la elaboración de normas de convivencia en cada clase, en las que se sensibilizaba del daño que producía el maltrato y se hacía explícito el rechazo a todos los tipos de violencia entre compañeros (insultos y rumores, exclusiones, amenazas, destrozos de materiales, robos, etc)”

“Finalmente, todas las medidas han sido aprobadas en el claustro y en el Consejo Escolar, con el apoyo de todos los sectores”

Revisión de las actuaciones del centro en este caso

De acuerdo con los resultados, las actuaciones han sido adecuadas: han detenido el maltrato y planificado estrategias preventivo-educativas.

Han mejorado la situación a partir de la colaboración de las familias y han iniciado diversas actuaciones preventivas en el centro (programa de formación del alumnado en habilidades sociales, fomento del compañerismo, la cooperación y la ayuda entre chicos y chicas) y en el aula (elaboración conjunta de normas y otras actividades de tutoría de mejora de la convivencia).

No obstante, pueden y deben complementarse para **mejorar su eficacia a largo plazo**. Y la única forma de hacerlo es ampliando el foco de las intervenciones: las actuaciones contra el maltrato deben formar parte de un trabajo del conjunto del centro creándose una cultura escolar en la que no se considere permisible, ni admisible moralmente ningún tipo de agresión, y en donde, por encima de cualquier otro valor, se sitúe el respeto a la dignidad de las personas. Lo que, en términos de actuaciones, significa fomentar una **convivencia positiva** en los centros y en las aulas.



la actuación del centro educativo ante episodios de maltrato entre iguales: intervención y evaluación o seguimiento

Las medidas esenciales de *prevención de los conflictos* han de dirigirse al *conjunto de la comunidad educativa*: al colectivo del profesorado, que debe compartirlas, desarrollarlas y actuar conjuntamente; al alumnado, promoviendo su implicación directa, ya que ellos, como compañeros y compañeras de las víctimas, son *observadores privilegiados de la situación*. Y, por último, a las familias del alumnado que deben percibir cómo el centro se preocupa y sabe cómo actuar ante la situación de sufrimiento por la que atraviesas sus hijos o hijas en el seno de la escuela.

No debemos olvidar que:

El contexto social es el que permite el surgimiento de los episodios de maltrato, más allá de las características individuales de quienes son victimizados:

Sólo la aceptación plena de la diversidad como valor positivo en el discurso y en la organización por parte del centro y de los colectivos que lo conforman garantiza la seguridad física y emocional de todos los miembros de la comunidad.

En este caso concreto, la colaboración de las familias ha sido clave para la mejora de la situación de la víctima y el cambio de actitud de los agresores. Pero no siempre se puede contar con el apoyo de las familias por diferentes razones, por ejemplo: porque no sepan cómo actuar o porque no se muestren de acuerdo con las medidas que propone el centro.

Cara al diseño de las medidas de intervención, debemos recordar que no existen fórmulas que puedan aplicarse para la generalidad de los episodios de maltrato. Como en tantas otras ocasiones de la vida escolar, lo esencial es analizar las características específicas de cada caso. Para ello, es preciso disponer de la información más completa posible. Esto es, tener en cuenta: antecedentes, implicados, frecuencia y gravedad de los hechos, edad, tipo de maltrato, actitudes de las familias ante el suceso, etc.

No obstante, se podrían considerar unas directrices generales a la hora de intervenir, con la prudencia que exige su concreción en cada nueva situación.



PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN

Cuando ocurre: ¿qué hacer?

1-. Responder de forma rápida y coherente ante la agresión para:

- Detener el daño a la víctima,
- Mostrar que el centro procura la seguridad integral de su alumnado y cualquier miembro de la comunidad que tenga constancia de su existencia fomenta las relaciones positivas
- Ejercer su autoridad institucional, al servicio del respeto y la dignidad de la comunidad educativa

Así, cuando un centro responde de forma rápida y coherente ante la aparición de un caso de maltrato, al apoyar de forma decidida al niño o joven que experimenta el sufrimiento, está ofreciendo un mensaje público al conjunto de la comunidad educativa en el que muestra capacidad para hacer frente a los problemas de relación (no ocultando la existencia de los posibles conflictos) e interés por la promoción de un clima de convivencia positivo y seguro.

2-. Comunicar el caso, recabar información y planificar conjuntamente los pasos a seguir:

Cualquier miembro de la comunidad que tenga constancia de la existencia de un caso de maltrato debe comunicarlo al profesorado, al departamento de orientación y al equipo directivo. Seguidamente, se deben planificar las actuaciones, haciéndolas depender, en cada caso, de las necesidades de los implicados y de la gravedad de los hechos.

“Las medidas de prevención han de dirigirse al conjunto de la comunidad educativa: al profesorado, que debe compartirlas, desarrollarlas y actuar conjuntamente; al alumnado, promoviendo su implicación directa y a las familias, que deben percibir que el centro se preocupa y sabe como actuar”

la actuación del centro educativo ante el maltrato entre iguales en el centro educativo: intervención y evaluación o seguimiento

3-. Hablar con los implicados y sus familias.

ENTREVISTA CON LA VÍCTIMA:

Debemos recordar que:

- Con respecto a la *víctima*: el objetivo de las intervenciones deben orientarse a proporcionar *apoyo y protección incondicionales* y a romper el aislamiento social que ha permitido la aparición del maltrato.
- Con respecto al *caso*: el objetivo es obtener información desde la perspectiva de la víctima.

Orientaciones

- *Preparación*:
 - Revisar la información disponible.
 - Tener en cuenta que posiblemente le cueste hablar del tema e incluso, lo niegue.
- *Durante la entrevista*:
 - Mantener una **actitud comprensiva**. Por ejemplo: "No tienes por qué sentirte culpable de lo que te pasa".
 - Mostrarse **receptivos**: Dejar hablar y escuchar con atención, cuidando el lenguaje verbal y corporal.

• *Cierre*:

- Mostrar una **actitud tranquilizadora**. Por ejemplo: "Esta situación puede cambiar. Podemos ayudarte, no estás solo o sola en esto."
- Comunicar explícitamente el **compromiso** que se adquiere para atajar el problema, adelantándose al temor de la víctima ante las posibles repercusiones negativas de la intervención, en donde las actuaciones pudieran agravar más aún su situación. Por ejemplo: "Los profesores vamos a tomar medidas para protegerte, no debes preocuparte. Para ello, vamos a contar con el apoyo del equipo directivo, el departamento de orientación y también, de algunos compañeros y compañeras tuyos ...".

“En la entrevista con las familias, es preciso informar de la postura del centro sobre la intolerancia absoluta hacia esas conductas”

ENTREVISTA CON LOS AGRESORES

Debemos recordar que los objetivos son:

- Recoger información **desde el punto de vista de los agresores**.
- Mostrar la **postura del centro** educativo de intolerancia ante las agresiones.
- Aprovechar la charla para que tomen conciencia de las **consecuencias de su conducta** para la víctima y para ellos mismos.

En principio, lo conveniente es que las entrevistas sean individuales, ya que hay que tener en cuenta que el grupo tiende a:

- Minimizar el problema, simplificando el alcance del daño
- Diluir la responsabilidad entre sus miembros, dificultando la admisión de su culpa

Orientaciones

A diferencia de lo que ocurre con la víctima, en donde la charla persigue unos objetivos más concretos, la entrevista con el agresor puede adoptar diversas formas para ajustarse a las características concretas del caso, dependiendo de:

- el papel que ocupe en el grupo de agresores (líderes o cómplices)
- sus características individuales
- su tipo de relación con el profesor que entrevista

No hay que confundir “sermón” con entrevista. En este momento, se pretende que el agresor nos dé su versión. Sólo si conocemos su punto de vista podremos intervenir para cambiar su forma de ver las cosas y, en consecuencia, su conducta.



la actuación del centro educativo ante el maltrato entre iguales en el centro educativo: intervención y evaluación o seguimiento

Lo que sigue a continuación es una de las posibles formas de entrevistar:

- **Preparación**
 - Revisar la información disponible.
 - Pensar en la importancia de mantener una **actitud firme** durante la entrevista, aunque no agresiva ni amenazante, tanto en el lenguaje verbal como en el gestual, cuidando de **no incluir** expresiones que adelanten información o muestren que ya se ha formado una opinión sobre los hechos, del tipo de: “Ya sabemos lo que le estáis haciendo a ...”
 - Buscar un **tiempo y espacio adecuados** para la entrevista, en donde exista tranquilidad y no se vaya a ser interrumpido de forma abrupta.
- **Inicio**
 - Se puede comenzar preguntando por la situación de la víctima: “¿Ocurre algo con...? ¿Qué le pasa a...?”
- **Durante la entrevista:**
 - Si los agresores o agresoras responden centrandose todo el problema en características de la víctima, en ese momento sí se puede continuar haciéndoles saber que se dispone de cierto conocimiento: “He observado que (le dejáis

de lado, le insultáis....) ¿Por qué lo hacéis?”

En este punto, puede que continúen con los mismos argumentos, o que hablen de su conducta, sin darle importancia, diciendo: “Es una broma, lo hacemos para divertirnos”, o que traten de justificarse: “No nos cae bien, es un pesado que no nos deja en paz. No es amigo/a nuestro”.

Atendiendo al objetivo de que tomen conciencia para provocar un cambio en su conducta, sus respuestas nos abren el camino a la intervención. Se puede inducir una reflexión:

- Para tratar de que admitan que la responsabilidad del maltrato está en ellos y **no** en la víctima, independientemente de sus características.
- Para tratar de que se pongan en el lugar de la víctima y comprendan su sufrimiento.

Por ejemplo: “Tu eres el más alto/a de tu grupo...” o “Siempre estás con la mano levantada para contestar a las preguntas que hace el profesor”, o “Te cuesta resolver los problemas de matemáticas...”.

A partir de aquí, se trata de intentar movilizar la **empatía emocional** hacia la víctima, intentando que se pongan en su lugar y comprendan sus sentimientos. Las preguntas clave, referidas a las características personales de los agresores, pueden incluir menciones a su aspecto físico, temperamento, atuendo, capacidades, ..., añadiendo, **siempre:**

“¿Esto es motivo para que se metan contigo?”
“¿Cómo crees que se siente la víctima?”
“¿Cómo te sentirías tu en su lugar?”

- **Cierre**
 - Dejar claro que el centro **no es neutral** frente al maltrato. Por ejemplo: “En nuestro centro no permitimos estas conductas”.
 - Comunicarles las medidas que pueden adoptarse.

Se puede contemplar la posibilidad de que el agresor muestre su arrepentimiento y compromiso de cambio ante la víctima, teniendo en cuenta en todo momento la voluntad de ésta.



4-. Hablar con las familias de las víctimas y de los agresores.

Objetivos comunes a todas las entrevistas:

- Recoger información
- Mostrar la postura del centro educativo de intolerancia ante las agresiones.
- Buscar su colaboración

Orientaciones de la entrevista con la *familia de la víctima*:

• Inicio:

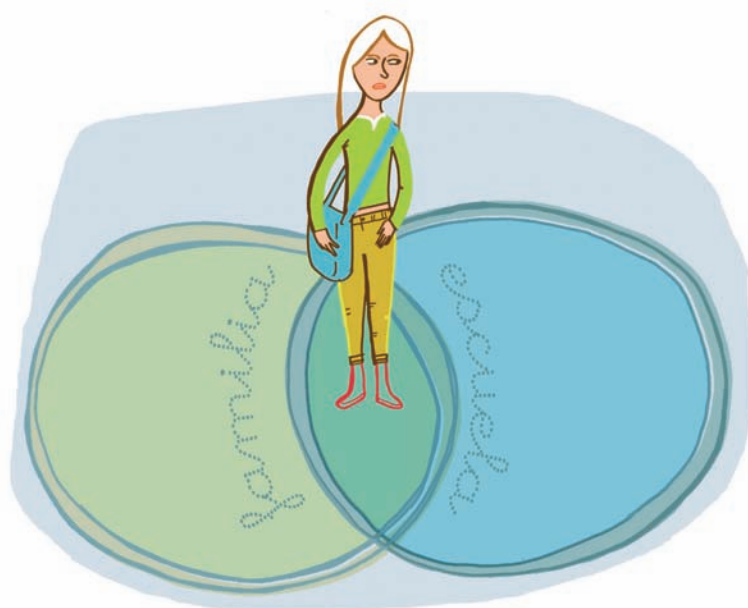
- Comenzar indagando si los padres saben de la situación de su hijo/a. Por ejemplo: "¿Creéis que vuestro hijo/a se siente a gusto en la escuela? ¿Conocéis a sus amigos/as? ¿Habéis notado algún cambio en vuestro hijo/a últimamente?"

• Durante la entrevista:

- Hay varias posibilidades. Si no saben lo que ocurre con su hijo/a, hay que informarles de la situación. Si muestran cierto conocimiento, se trata de contrastar la información.
- Contar los siguientes pasos de la intervención para mostrar el compromiso que el centro adquiere para detener la situación y proteger a su hijo/a. Por ejemplo: "Ya se ha hablado con los agresores para que cambien de actitud y se van a poner en marcha medidas", "No vamos a tolerar que vuelva a ocurrirle nada".

• Cierre:

- Mostrar la disponibilidad para seguir en contacto
- Subrayar la importancia de la cooperación para mejorar la situación de su hijo/a y evaluar la eficacia de la intervención.





la actuación del centro educativo ante la intervención y evaluación o seguimiento

“Existe una responsabilidad del centro, y del profesorado de forma individual, en cuanto garante de la seguridad integral de los menores que acoge”.

Orientaciones de la entrevista con las familias de los agresores:

• *Inicio:*

– Comenzar informando del conocimiento que se tiene de los hechos, intentando indagar si los padres saben de la conducta de sus hijos/as. Por ejemplo: “Se ha observado que...” ¿Sabéis algo de esto?”

• *Durante la entrevista:*

– Hay varias posibilidades. Que no tengan conocimiento alguno de los hechos, y al ser informados reaccionen apoyando las medidas del centro o que, por el contrario, que minimicen, o nieguen directamente la implicación de sus hijos o hijas en los hechos de maltrato.

– En todos los casos, hay que informarles de la situación, concediendo el valor que tiene a la información proporcionada por la víctima (y en su caso, de su familia).

– Insistir en la importancia de los hechos: en primer lugar para la víctima, pero también para sus hijos e hijas, quienes están realizando un aprendizaje social negativo. Incluir, igualmente, que este tipo de conductas reper-

cuten en el clima relacional del centro y del aula.

– Informar de la postura del centro de intolerancia absoluta hacia esas conductas, comunicando al mismo tiempo las posibles consecuencias, incluso penales, en caso de que continúen las agresiones y la familia de la víctima decida recurrir a soluciones externas al ámbito escolar.

– Contar los pasos ya realizados, y futuros, de la intervención, con objeto de mostrar el compromiso del centro. Por ejemplo: “Ya se ha hablado con vuestro hijo/a para que cambie de actitud y se van a poner en marcha medidas...”, “No vamos a tolerar que esta situación vuelva a repetirse”.

• *Cierre:*

– Mostrar la disponibilidad para seguir en contacto y la importancia de contar con su colaboración.

– Subrayar la importancia de la cooperación para producir cambios en las conductas de su hijo/a y evaluar la eficacia de la intervención.

Tomar medidas

Todas las medidas deben:

- Tener en cuenta la **gravedad** de las conductas y las **edades** de los agresores.
- Ir encaminadas a conseguir el **arrepentimiento de los agresores**, llegando a pedir perdón a la víctima.
- Los distintos tipos de medidas deberían estar **relacionadas con el tipo de agresiones** producidas, permitiendo reflexionar sobre su conducta a los protagonistas de las agresiones. Por ejemplo: escribir una historia de maltrato, representarla, analizar otros casos, etc.

Las estrategias concretas de **apoyo a la víctima** pueden adoptar distintas formas, de nuevo en función de las necesidades de cada caso y de las posibilidades del centro para ponerlas en marcha: desde la organización de *grupos de ayuda entre iguales* ("círculos de amigos" que proporcionan acompañamiento al chico o chica vulnerable al maltrato), "compañeros de apoyo" (Cowie y Sharp, 1996) y "*alumnos ayudantes*" (Fernández, Villaoslada y Funes, 2003; Andrés y Barrios, 2006).

Asimismo, pueden contemplarse actividades para desarrollarse en tutoría enfocadas a la mejora de habilidades sociales, como la capacidad para hacer amigos, integrarse en actividades de grupo, ser asertivos y expresar en voz alta las propias opiniones, etc. Éstas deberían realizarse de forma coordinada en todos los cursos del centro, no limitándose a la clase en donde han tenido lugar los sucesos de maltrato.

Con respecto a los chicos o chicas **agresores**, pueden contemplarse intervenciones centradas en el *apoyo a las víctimas*, en el *cambio de conductas* de los agresores o agresoras, en la formación específica acerca de las *consecuencias de la conducta*, o, incluso, en *estrategias punitivas*, limitadas en el tiempo, en donde se contemplen *medidas de seguimiento* para evaluar su eficacia.

Las estrategias dirigidas a quienes agreden, a su vez, pueden **variar en intensidad**: desde los enfoques de carácter más preventivos y *recuperadores de la conducta* (por ejemplo, pedir perdón a la víctima, participar en programas de mediación, realizar trabajos específicos en horario no lectivo, colaborar de la familia, desarrollar tareas relacionadas con la mejora de la convivencia, de tipo socioeducativo, realizar cursos de habilidades sociales, etc.), hasta la consideración de *sanciones* (a su vez de distinto grado, desde la amonestación del tutor o de la Jefatura de estudios, comparecencia en jefatura de estudios de forma puntual o periódica, cambio de grupo, suspensión del derecho a participar en actividades extraescolares o complementarias, apertura de expediente disciplinario, etc.) En los que se contemple la expulsión de los agresores o agresoras del centro, por tiempo limitado y con medidas de seguimiento.

Asimismo, en los casos en los que la conducta agresiva pueda considerarse excepcionalmente antisocial, derivar a tratamiento psicológico en servicios externos al centro educativo.



la actuación del centro educativo ante el maltrato entre iguales: intervención y evaluación o seguimiento

Evaluación y seguimiento del caso

Se trataría de comprobar si la intervención está siendo eficaz: si se ha detenido el maltrato, si ha mejorado la situación de la víctima y los agresores han modificado su actitud y en consecuencia, sus conductas. En el caso de la víctima, es especialmente conveniente concertar encuentros periódicos para ver cómo se encuentra.

En resumen: Cuando ocurre, ¿qué hacer? Pasos a seguir

- Responder de forma rápida y coherente ante la agresión
- Comunicar el caso, recabar información y planificar conjuntamente los pasos a seguir
- Hablar con los implicados y con sus familias
- Tomar medidas: apoyo a las víctimas y actuaciones dirigidas a los agresores
- Evaluar y realizar un seguimiento del caso
- Planificar actuaciones para prevenir futuros casos

¿QUÉ HACER PARA QUE NO OCURRA?: LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO

Todas las medidas deben:

- Procurar la consecución de un **clima de centro y de aula** positivo para la convivencia, fomentando el desarrollo social del alumnado y el avance de la institución en su conjunto.
- Incluirse en los documentos internos del centro (Proyecto Educativo, Proyecto Curricular, Plan de Acción Tutorial)
- Llevarse a cabo de forma coordinada por los equipos docentes, con el liderazgo del equipo directivo y el apoyo del Departamento de Orientación.
- Ser aprobadas en los órganos de decisión del centro (Claustro de Profesores, Consejo Escolar, Comisión de Convivencia) por todos los sectores de la comunidad educativa.

En el aula

El buen uso de la tutoría

El aula es el lugar en donde se construye un *clima afectivo y relacional* en donde chicos y chicas deben sentirse confortables y seguros para conseguir un desarrollo positivo, individual y social, desde el que afrontar los aprendizajes: la *tutoría* es el espacio idóneo para el análisis de las *relaciones interpersonales*, de los *sentimientos* y de los *conflictos*.

Deben realizarse actividades de *sensibilización frente al maltrato* en el *grupo clase*, dirigidas a fomentar el respeto por la diferencia, a promover la empatía emocional (a ponerse en el lugar del otro *comprendiendo* sus sentimientos), a romper con mitos como el del *chivato* que en la víctima sirve de excusa para el maltrato (y en los testigos impide cumplir el deber social de informar del daño), a aprender a ofrecer y pedir ayuda (no se es más débil al reconocer la necesidad de apoyo de los demás) y a diferenciar entre *amigos* y *compañeros* (se elige a los amigos, no a los compañeros, pero *todos* merecen un trato respetuoso con sus derechos)



El papel del profesor frente al maltrato; la transmisión de valores a través de las actividades

Las relaciones interpersonales en el aula entre *alumnos* y *profesores*, igual que las relaciones entre los alumnos, pueden animar (o hacer desistir) a los alumnos victimizados a informar sobre su situación. El papel del profesor, en este sentido, es esencial como **modelo de conducta** que apoye el *compromiso* de su alumnado con el apoyo a las víctimas, y fomente las denuncias de los casos de maltrato, de los que los chicos y chicas compañeros de ellas son testigos privilegiados.

Una actividad básica en este sentido es la elaboración conjunta de **normas de convivencia** de clase, que, promovidas por el profesor y creadas por el grupo, actuarán como potentes herramientas de prevención del maltrato al incluir, **de forma explícita, normas contra el acoso entre compañeros**. Por ejemplo: *“En nuestra clase no toleramos las agresiones y todos nos tratamos con respeto”*. Incluir, en su caso, propuestas de recuperación de las conductas en caso de incumplimiento de la norma: *“Pedir perdón al compañero o compañera a quien he tratado mal y proponer una compensación por el daño produ-*

cido”. Por ejemplo, si se ha escondido, roto o estropeado un trabajo: *“Responsabilizarme de reunir la información necesaria para el próximo trabajo, adoptando una actitud de colaboración”*.

El fomento por parte del profesor de **metodologías cooperativas** en el currículo escolar es, asimismo, una importante estrategia de prevención del maltrato y de promoción de unas relaciones interpersonales positivas entre compañeros. En estos casos debe cuidarse, de forma especial, la heterogeneidad en el desarrollo social y moral en la composición del grupo. Además, pueden proponerse actividades específicas que lo fomenten (juegos, vídeos, etc.)

En definitiva, se trata de impulsar un conjunto de medidas que, en el contexto del aula, promuevan la creación de un **clima de convivencia positivo**, en el que las *actuaciones contra el maltrato* son una parte esencial.



la actuación del centro educativo ante el maltrato entre iguales: intervención y evaluación o seguimiento

En el centro: todo tiempo y espacio escolar es tiempo y espacio educativo

Toda la comunidad educativa está implicada en la prevención y actuación frente al maltrato entre iguales, todos los colectivos deben concienciarse de la necesidad de no tolerar ni justificar el fenómeno. En este sentido, la convivencia es una **responsabilidad compartida** por todos los sectores que forman parte de la institución escolar: profesorado, alumnado, familias y personal no docente.

Dicho esto, es preciso recordar los diferentes ámbitos de responsabilidad, en los que el liderazgo de los equipos directivos de los centros para la promoción de políticas educativas contra el maltrato, juega un papel decisivo en los siguientes ámbitos de actuación:

- Promoviendo el Plan de Convivencia, como herramienta de prevención capaz de dar respuesta a problemas como el maltrato entre iguales o acoso escolar.
- Manteniendo un estilo de dirección que favorezca la participación y la comunicación de los problemas.
- Favoreciendo una organización del centro respetuosa con la diversidad de su alumnado.
- Impulsando en el currículo el desarrollo de *todas las competencias básicas*: físicas, cognitivas, sociales y morales que promuevan la educación integral y el éxito escolar de *todos* los alumnos.
- Creando condiciones, en la organización y el tiempo escolares, para la inserción en el centro de programas generales de mejora de la convivencia y específicos de resolución de conflictos y contra el maltrato (por ejemplo, los programas de mediación y ayuda entre iguales)
- Procurando la coordinación con organismos del entorno social del centro.

Estas medidas generales de **prevención**, dirigidas al conjunto del centro, tras su aprobación en el Claustro y el Consejo Escolar deben quedar incluidas en los documentos básicos: Reglamento de Régimen Interior, Programación General Anual y Plan de Acción Tutorial elaborado por el Departamento de Orientación. Y en su caso, en el Plan que elabore la Comisión de convivencia.

En cuanto a las **actividades concretas** que pueden desarrollarse, los centros pueden contemplarse medidas como formación específica del profesorado en el ámbito de actuaciones contra el maltrato, elaboración de materiales y documentos (escritos y audiovisuales) sobre temas específicos (maltrato, habilidades sociales), protocolos de actuación ajustados al propio centro, etc.



Los programas de ayuda entre iguales, en concreto el modelo del *alumno ayudante*, son estrategias específicas de intervención en la detección e intervención ante los conflictos entre escolares. Su inserción en el centro ha de estar promovida por los equipos directivos de los centros y apoyada por un equipo de profesores comprometidos.

Las familias, por su parte, ocupan un papel básico en la detección del maltrato y en la aplicación y seguimiento de la intervención. Las actividades que se promuevan han de ir dirigidas a su concienciación sobre la gravedad del maltrato y la no tolerancia hacia estas conductas. Pueden contemplarse actividades de formación de diverso tipo que fomenten su participación, por ejemplo, en programas de resolución de conflictos. En los casos de las familias de víctimas y agresores, ha de mantenerse una comunicación constante con ellas sobre la evolución del proceso.

Síntesis de las actuaciones preventivas en el centro educativo

No puede obviarse que existe una **responsabilidad del centro**, y del profesorado de forma individual, en cuanto garante de la seguridad integral de los menores que acoge.

Las actividades de prevención deben desarrollarse en tres niveles:

- *Prevención primaria*, en cuanto atañe al liderazgo imprescindible del equipo directivo;
- *Prevención secundaria*, en cuanto a la detección temprana de los casos; y,
- *Prevención terciaria*, en cuanto a las intervenciones ante los distintos casos.

Las medidas de recogida de información, de atención a la víctima y de reuniones con los agresores o agresoras, la comunicación a las familias de ambos buscando la cooperación, y por último, las medidas que se deciden adoptar—contando con el apoyo del equipo directivo y el asesoramiento del departamento de orientación—, son elementos básicos de intervención, que forman parte de las **herramientas habituales** que utilizan centros y profesorado cuando han de hacer frente a cualquier conflicto de relación.



la actuación del centro educativo: prevención, intervención y evaluación o seguimiento

No obstante, también debemos saber que, en contra de cierta creencia generalizada, **ser profesor no le convierte automáticamente en experto para actuar contra el maltrato**, especialmente en los casos graves, por lo que es preciso *completar la formación* en este ámbito, buscando asesoramiento y solicitando el apoyo de las administraciones educativas. Asimismo, debe mantenerse comunicación a otros servicios psicosociales, para derivar a determinados alumnos si fuera necesario.

En este sentido, cuando es precisa una respuesta urgente en los **casos más graves**, procede informar al Servicio de Inspección y a la Fiscalía de Menores (art. 13 LO 1/1996, de 15 de enero), así como a las familias de los implicados sobre el inicio del procedimiento de la comunicación del caso a la Fiscalía.

Por último, es imprescindible organizar el seguimiento o **evaluación de las medidas** adoptadas. Como señalan Martín y otras (2003), *"Intervenir sin evaluar la intervención es como enseñar sin comprobar si los alumnos han aprendido"*. A ningún profesor se le ocurre avanzar nuevos contenidos sin conocer el grado de asimilación de los que ya se han trabajado. En el mismo sentido, aunque quizás con mayor dificultad por el carácter psicosocial de las medidas, es preciso contemplar el seguimiento o la evaluación de las medidas para saber cómo han funcionado: sólo así se puede conocer su eficacia, no sólo a corto, sino a largo plazo.

Tras la evaluación, centros y profesores deberían poder responder a preguntas sobre cambios *reales* en el comportamiento individual de los alumnos protagonistas de las situaciones de maltrato, en el tejido social del grupo en donde éste tuvo lugar (el clima de aula y de centro), y durante cuánto tiempo se mantiene el efecto de las intervenciones.





- **Andrés, S.** (2006). Entrevista "No se puede hablar de violencia cuando nos referimos a conductas de indisciplina". Revista *Trabajadores de la Enseñanza*. Diciembre, 268, pp. 19-22. Suplemento Madrid. Federación Regional de Enseñanza de CCOO.
- **Andrés, S. y Barrios, A.** (2006). El modelo del *alumno ayudante* a discusión: la opinión de los alumnos participantes y sus beneficiarios. En F. Justicia y J.L. Benítez (Coords) Monográfico sobre el Maltrato entre Iguales (*Bullying*) *Revista de Investigación psicopedagógica*. Versión impresa y electrónica en español e inglés (www.investigacion-psicopedagogica.org/revista)
- **Colau, P. y Colau, C.** (2007) Libreto Director, Guía pedagógica y DVD de la Obra de Teatro "Postdata". (Programa de prevención del *bullying*). Colección Kit Teatral. Madrid: Fundación Autor.
- **Collell, C. y Escudé, C.** (2007) Guía Didáctica de la Obra de Teatro "Postdata" (Programa de prevención del *bullying*). Elaborada con la colaboración del GROPE. Colección Kit Teatral. Madrid: Fundación Autor.
- **Cowie, H.** (2004) Violencia en las escuelas – Estrategias de intervención. Conferencia presentada en el Congreso Regional "La formación del profesorado y la convivencia en los centros educativos", organizado por la Consejería de Educación. Dirección Provincial de Palencia. Documento serigrafado.
- **Defensor del Menor** (1998). *Un día más*. Madrid: (DVD Educativo y manual didáctico). Elaborado por I. Fernández. Instituto Pradolongo. Nueva edición, 2006. Madrid: Publicaciones del Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.
- **Defensor del Menor** (2006). El maltrato entre escolares. Guía para jóvenes. Elaborada por I. Fernández e I. Hernández Sandoica. Madrid: Publicaciones del Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.
- **Defensor del Menor** (2006). El maltrato entre escolares. Guía para padres. Elaborada por I. Fernández e I. Hernández Sandoica. Madrid: Publicaciones del Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.
- **Defensor del Menor** (2006). *Convivencia, conflictos y educación en los centros escolares de la comunidad de Madrid*. Estudio elaborado por A. Marchesi, E. Martín, E.M. Pérez y T. Díaz. Madrid: Publicaciones del Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.
- **Defensor del Pueblo-UNICEF** (2007). *Informe sobre violencia escolar: El maltrato entre iguales en la ESO 1999-2006 (Nuevo estudio y actualización del Informe 2000)* Elaborado por C. Del Barrio, A. Espinosa, E. Martín, E. Ochaíta, I. Montero, A. Barrios, M. J. De Dios y H. Gutiérrez, por encargo del Comité Español de UNICEF. Madrid: Publicación de la Oficina del Defensor del Pueblo. Versión electrónica: [Http://www.defensor-delpueblo.es/documentacion/informesmonograficos/violenciaescolar2006.pdf](http://www.defensor-delpueblo.es/documentacion/informesmonograficos/violenciaescolar2006.pdf)
- **Del Barrio, C; Van der Meulen, K y Barrios, A** (2002) Otro tipo de maltrato: el abuso de poder entre escolares. *Bienestar y Protección Infantil*, Vol. 1, núm. 3, págs. 37-70.





- **Del Barrio, C; Martín, E; Almeida, A y Barrios, A (2003)**
Del maltrato y otros conceptos relacionados con la agresión entre escolares, y su estudio psicológico. *Infancia y Aprendizaje*, 26, 9-24.
- **Del Barrio, C., Gutiérrez, H., Barrios, A., Van der Meulen, K. y Granizo, L. (2005).**
Maltrato por abuso de poder entre escolares, ¿de qué estamos hablando? *Revista de Pediatría y Atención Primaria*. 7, 75-100.
- **Fernández, I. (2006).**
La voz del alumnado para vencer el conflicto. *Cuadernos de Pedagogía*, 359, 105-109.
- **Fernández, I., Villaoslada, E. y Funes, S. (2002)**
Conflicto en el centro escolar. El modelo del alumno ayudante como estrategia de intervención educativa. Madrid: La Catarata.
- **Matamala, A. y Huerta, E. (2005)**
El maltrato entre escolares. Técnicas de autoprotección y defensa emocional. Para alumnos, padres y educadores. Madrid: A. Machado Libros. Colección Aprendizaje en práctica.
- **Ortega, R. y Del Rey, R. (2003).**
La violencia escolar. Estrategias de prevención. Barcelona: Graó.
- **Olweus, D. (2007)**
Acoso escolar: hechos y medidas de intervención. Conferencia impartida en el "Foro para la convivencia escolar (Encuentro Europeo para la Convivencia)", organizado por el Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid con la colaboración de la Dirección General de Centros Docentes y la Dirección General de Ordenación Académica. Consejería de Educación. Documento serigrafiado. 30-31 de Enero, Madrid.

Beatriz de Bobadilla 14,
28040 Madrid
Telf.: 91 563 44 11
defensor@defensordelmenor.org
www.defensordelmenor.org



 **Defensor del Menor**
en la Comunidad de Madrid



www.obrasocialcajamadrid.es
902 131 360