



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

## “COMO ACTUAR ANTE EL ACOSO ESCOLAR O BULLYING”

AUTORÍA <b>ANTONIO JOSÉ FLORENTINO PINO</b>
TEMÁTICA <b>ACOSO ESCOLAR</b>
ETAPA <b>ESO Y BACHILLERATO</b>

### Resumen

La intención del presente artículo es la de describir, para el profesorado, formas claras de intervención desde un punto de vista práctico y secuenciado, ante la presencia de acoso escolar atendiendo a la acción tutorial y pedagógica. Asimismo describe pautas de actuación ante los distintos agentes; agresor, víctima, padres, etc.

### Palabras clave

Acoso escolar, intervención a nivel primario, secundario, terciario, agresor, víctima, prevención.

### 1. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

La violencia escolar es un problema muy complejo, que se genera básicamente en la sociedad, de la que la escuela es sólo una pequeña parte de ella.

Entendemos por acoso escolar o bullying a cualquier tipo de violencia física, psicológica o social que se produce entre iguales. Implica una relación de poder ejercida hacia una persona más débil en situación de sumisión, expuesta de forma reiterada y a lo largo del tiempo.

Siempre ha existido violencia en los centros, pero este problema se ha agravado debido a un déficit en la educación familiar, la falta de habilidades y estrategias y la violencia extendida en nuestra sociedad y avalada por los medios de comunicación.

En cuanto a las medidas de intervención, aparte de las medidas derivadas de la aplicación del Reglamento Orgánico del Centro, nuestra intención es clasificar y señalar medidas de intervención complementarias aplicadas de manera natural por los tutores a medida que desarrollan el POAT del centro. No hay que olvidar que en la mayoría de los casos de bullying, la aplicación directa de sanciones disciplinarias no consigue erradicar el problema, sólo lo aplazan o lo desplazan a otros lugares.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

Las estrategias utilizadas pueden ser o bien claramente preventivas o bien de intervención. Distinguiamos tres tipos de intervenciones:

Las primarias o curriculares, son las estrategias que permiten intervenir con una acción metodológica o preventiva para que el acoso entre compañeros no aparezca fomentando la conducta prosocial.

Las secundarias o de riesgo que tratan de reconocer una conducta agresiva e intentan limitar su duración. Se trata de atender al adolescente en riesgo que empieza a sufrir situaciones de intimidación.

Por último, las terciarias, cuando ya se ha producido el acoso y se trata de erradicar su presencia. Tratan de corregir o mejorar la conducta antisocial ya en marcha. En este nivel hay que utilizar los incidentes reales que se produzcan para desmarcar la conducta deseable.

Nos obstante es nuestro deber dejar claro que cualquiera que sea el entorno de la víctima lo primero que tenemos que hacer es comunicarlo al centro educativo y pedir la colaboración del tutor y en cualquier caso acudir al jefe de estudios o al director. Si no hay una respuesta inmediata y adecuada al grado de perjuicio ocasionado, hay que ponerlo en conocimiento de la Asociación de Padres del centro, del Consejo Escolar, etc., para que incidan en su resolución que incluye la comunicación a los padres del alumno agredido.

Si las medidas adoptadas por el centro no surten el correspondiente efecto, hay que acudir al Fiscal de Menores o en último caso al Juzgado de Menores.

### **1.1. Medidas de intervención a Nivel Primario.**

Son las que más se proponen porque son acciones encaminadas a prevenir el maltrato entre iguales. Tienen que estar contextualizadas y prevenir de la comunidad social y el propio centro. En este sentido son medidas que pretenden informar a padres y profesores, de las consecuencias graves de la violencia en las aulas, de cómo pueden y deben actuar. El entorno de prevención familiar es tan importante como el escolar.

A este nivel propongo la *organización de reuniones diversas*; las realizadas entre padres y profesores de un curso o de un ciclo y las realizadas entre el tutor con los padres. En estas reuniones, se necesita la participación del Orientador del centro.

El contenido de estas reuniones versará sobre las medidas propuestas por el centro para erradicar las agresiones, facilitando en todo caso información sobre las dimensiones del acoso, causas y consecuencias. Se pondrá especial énfasis en plantear la responsabilidad por participación pasiva sin examinar situaciones concretas.

Otra medida es el fomento del *aprendizaje corporativo*, es decir, el aprendizaje para desarrollar actividades que conduzcan al desarrollo de actitudes y valores humanos, fomentando un clima de respeto y de confianza, promoviendo la cooperación frente a la competitividad. Este aprendizaje se basa en el trabajo conjunto mediante grupos heterogéneos. En concreto los objetivos de cada participante deberán estar vinculados a los objetivos de los otros participantes. El resultado final depende por tanto de la actuación de todos los compañeros del grupo. De esta manera todos los integrantes del grupo asumen una responsabilidad. Los grupos se formarán en función de la posición de



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

los distintos alumnos en la clase y del rol que hayan adquirido dentro de ella. Los posibles agresores y víctimas no deberán permanecer al mismo grupo. Tampoco debemos juntar a posibles agresores, pero al cabo de un tiempo si debemos buscar la coincidencia en el grupo de posible agresor y víctima.

Es importante que el profesor se asegure de que todos los integrantes de los grupos participen de manera amena en este tipo de actividades, controlando de manera constante que no se produzcan aislamientos por parte de los alumnos.

Al contrario que en los países anglosajones, en donde los *debates* y *el uso de la oratoria* se insertan en los contenidos curriculares, en nuestro sistema educativo no está muy arraigado su uso. Esta medida es indispensable si queremos poner fin al acoso escolar. El debate tanto de contenidos como de valores y actitudes permiten el objetivo más importante de nuestra intervención, provocar la reflexión sobre el tema. Se trata de fomentar el diálogo como elemento de gestión pacífica de los conflictos escolares. Los temas de los debates versarán sobre las relaciones interpersonales, la amistad, el compañerismo, etc. También deberemos abordar aspectos negativos como el racismo, los abusos o la marginación. Los contenidos de los debates deberán estar secuenciados y planificados de tal manera que en algún momento se hable explícitamente del acoso escolar. El hilo conductor será la escucha activa, la negociación, la empatía y en definitiva la resolución de conflictos. Hay que enseñar técnicas de comunicación en una actitud reflexiva y crítica, aprendiendo a controlar las reacciones y las conductas irruptivas.

Los *procedimientos cooperativos* son también otra de las medidas interesantes a nivel primario. Dentro de esta denominación incluimos *la asamblea o reunión periódica*, *las comisiones de alumnos*, *el círculo de tiempo de calidad* y *la representación de papeles sobre el tema*. Estas medidas se tienen que integrar de una manera continua y formal, trabajándolas como un contenido sistemático a lo largo de todo el curso.

En la *asamblea o reunión periódica* del grupo clase se debaten el cumplimiento de las normas de convivencia por parte de los alumnos y el clima de relaciones existente en el centro y el aula. Las horas de tutoría directa con el grupo de alumnos es el espacio idóneo para desarrollarlas. Es necesario que el profesor defina claramente en estas reuniones las conductas contrarias a las normas de convivencia dadas por todos en el centro y que aplique control y disciplina. Esta medida es una en la que más confiamos los profesores.

El fin de las *comisiones de alumnos* es intentar que los alumnos se encarguen de solucionar temas no muy graves y específicos que hayan perturbado el normal desarrollado de la actividad escolar. Ayuda a que los alumnos adquieran una perspectiva amplia de determinados problemas y que valoren el rol de docente como una actividad a veces complicada.

A diferencia de las comisiones el *círculo de tiempo de calidad* consiste en la formación de un grupo específico y constante de alumnos que plantee o examine un problema concreto, lo investigue y plantee una solución que es comunicada a la dirección del centro para su revisión. Implican también la realización de reuniones entre alumnos y profesores para revisar el estado de las normas de convivencia en el centro.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

En la *representación de papeles* se pretende plasmar de manera explícita un determinado problema. El profesor plantea un determinado conflicto a una serie de alumnos que representan el papel que les ha asignado previamente. Es interesante intercambiar los roles, por ejemplo que el posible agresor represente el papel de víctima y de esta manera que logre entender las consecuencias de sus comportamientos agresivos. Esta representación, a modo de sainete, es importante que no esté relacionada directamente con el conflicto que pretendemos solucionar y que no involucre a la posible víctima. Durante la representación de papeles es normal que aparezcan otros conflictos en las relaciones entre iguales que deberemos ir solucionando. Se trata simplemente de exponer una realidad y fomentar el posicionamiento del alumnado favoreciendo las actitudes empáticas y la eliminación de prejuicios.

## **1.2. Medidas de intervención a Nivel Secundario.**

Son medidas que requieren una mayor planificación previa, el análisis exhaustivo del entorno en donde se puede producir la agresión y la intervención directa de las posibles personas implicadas en el conflicto escolar.

Destacamos el *Sistema de ayuda* que trata de dotar al alumnado de habilidades sociales para tratar de ayudar a sus compañeros en situación de riesgo. La idea es crear alumnos tutores de otros con los que tengan una relación de afinidad. Su papel será el de supervisores de una determinada relación escolar. A modo de ejemplo, podemos citar la creación de la figura de alumno-tutor para supervisar la incorporación de un alumno recién llegado al centro en riesgo de exclusión o los ayudantes de recreo, figura esta que en los casos de acoso escolar se ha revelado como una de las medidas preventivas más exitosas. Para establecer estas medidas hay que contar con la complicidad del conjunto de alumnos implicados y la supervisión del Departamento de Orientación y Dirección del Centro.

Dentro de esta categoría del sistema de ayuda incluyo también los programas de ayuda directa a los alumnos que se sienten víctimas de actitudes incipientes de acoso escolar. En este caso hay que establecer una serie de reuniones con este alumno, que en principio se siente incomodo. Serán reuniones tanto informales, en pasillos y recreos como formales supervisadas por el equipo orientador. Esta medida trata de dotar al alumno víctima de un acoso escolar menor de herramientas propias para hacer frente a la situación que le preocupa. Se trata de dar apoyo emocional e impedir el empobrecimiento del clima escolar.

Hay que mencionar también en este bloque la figura del *alumno consejero*. Este modelo de mediación requiere una complejidad latente que conlleva una formación específica por parte de los alumnos en técnicas de escucha activa. El alumno consejero trata de escuchar a los alumnos con determinados problemas de convivencia con alumnos o profesores. Normalmente la figura de alumno consejero suele ser asumido por alumnos de cursos superiores y que tengan entre la comunidad escolar unas determinadas cualidades avaladas por los miembros de la comunidad escolar. La intervención del alumno consejero se limitará a escuchar y a canalizar la actuación futura supeditada al grado de gravedad del conflicto. La idea es evitar que los conflictos se queden encajonados en un estadio de ocultación y enquistamiento.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

La medida más compleja a este nivel, pero también la más provechosa en la creación de los *mediadores escolares*. Es el más complejo porque requiere todavía más formación en técnicas de habilidades sociales y resolución de conflictos. Para la formación de un grupo de mediación escolar estable es necesario el empleo de una planificación y organización que suele alargarse en el tiempo más de un curso escolar. Experiencias exitosas en este sentido las encontramos en muchos de nuestros centros escolares, en donde, a través de la creación de un grupo de trabajo, se consigue un recurso humano para la resolución de conflictos inmejorable. Son grupos estables formados por profesores y alumnos del centro que actúan como interventores secundarios o terciarios. Los conflictos serán abordados cuando ocurran y en función de la gravedad de los mismos. Es importante remarcar que aunque, esta comisión no tengan poder sancionador, es aconsejable que sus decisiones sean tenidas muy en cuenta por el equipo directivos. Su labor será la de dar cabida a las posturas de todas las partes implicadas en un determinado conflicto, recabar toda la información necesaria para la resolución del conflicto, asesorar a las figuras implicadas y en último caso emitir unas conclusiones; si fuera necesario incluso a modo de veredicto, que serán derivadas a la comisión de convivencia del centro y el equipo directivo. Implica asumir una responsabilidad directa en la mediación escolar del centro.

Es interesante observar como a medida que este recurso se pone en marcha se produce en el centro un lento, profundo cambio y una aceptación de la cultura de resolución de conflictos.

### 1.3. Medidas de intervención a Nivel Terciario.

Sólo se ponen en marcha cuando el acoso está establecido aunque no probado y se pretende erradicar.

El *método de no inculpación* (No-blame approach), para agresores y víctimas, este método que destacamos fue desarrollado por Barbara Maines, de la Universidad de West en Inglaterra. Consiste en reunir junto con el profesor a la víctima, y a un grupo reducido de alumnos entre los cuales debe encontrarse el agresor y alumnos observadores. Se trata de que la víctima cuente su estado real de sufrimiento y preocupación, a continuación, cada integrante sugiere una forma de cambiar su propio comportamiento con la víctima en el futuro. Se trata de dar un toque de atención al agresor sin inculparlo directamente, al mismo tiempo que conseguimos testigos de que hemos puesto de manifiesto al agresor la situación de la víctima. Indirectamente también se busca la integración de la víctima en el grupo de alumnos que han asumido el rol de observadores.

Otra medida es la *inmersión en un círculo de amigos*. Funciona con los alumnos que sufren un acoso derivado de unas necesidades emocionales o bien porque tengan alguna discapacidad física o psicológica. Se trata de incluir a la víctima en un grupo de amigos que esté muy cohesionado, con intereses e inquietudes comunes. Previamente tendremos que preparar a este grupo sin exponer abiertamente la situación de acoso. Su misión será romper el círculo vicioso que se origina alrededor de las conductas de acoso.

Los *tribunales escolares* (Bully courts). Son una especie de comisión permanente que celebran encuentros regulares de la comunidad escolar para construir y discutir normas de funcionamiento relacionadas directamente con los casos de Bullying y como hacer frente a los casos de incumplimiento.





ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

Se trata de exponer abiertamente a los responsables de la comunidad escolar las grietas en las normas de convivencia que han facilitado la irrupción de conductas contrarias a la disciplina.

El *método Pikas*, desarrollado por el profesor Anatole Pikas, de Suecia. Proponemos su utilización en casos de acoso escolar producido por un grupo de agresores contra una o varios compañeros. Se fundamenta en apelar a la conciencia individual de los agresores. Normalmente los agresores grupales adquieren una conciencia común de agresividad, esta conducta suele ser irreflexiva y no interiorizada individualmente. Los miembros del grupo participan de manera individual en tomar conciencia de la situación en que participa, a través de charlas por separado. Suelen aflorar reversas a su comportamiento y esto es aprovechado por el mediador para provocar un cambio de conducta.

Para aplicar este método es necesario establecer unos plazos muy concretos de actuación y una evaluación continua de los logros conseguidos. Supeditaremos su éxito a la eliminación de la conciencia social agresiva del grupo o a la disolución del mismo.

Por último, a este nivel proponemos también la *vigilancia estricta en determinados lugares* como actividad complementaria al resto de las medidas enunciadas. Un agresor o *bully* siempre busca actuar donde no haya supervisión y cambiará de lugar constantemente, aunque jamás suele actuar sin algún tipo de público pasivo. Para controlar el enorme espacio de actuación que se nos abre en estos casos, se suele establecer la presencia de monitores vigilantes. Antes hay que establecer de manera precisa las zonas de riesgo que todo centro escolar tiene. Los lugares suelen variar en función de las edades y etapas en las que los alumnos implicados se encuentran. Recordamos no obstante que el centro es el responsable de poner los medios necesarios para que las intimidaciones no se produzcan y que los profesores reciban la formación adecuada. Hay que evitar el no compromiso por parte de cierta parte del profesorado por miedo a ser atacado, con esta conducta sólo mermará su autoridad futura.

A este nivel de intervención, se suele llevar a cabo la *imposición de sanciones* por parte del centro educativo, que en principio pueden parar el acoso, pero muy a corto plazo. Durante el cumplimiento de la sanción impuesta, normalmente la expulsión del centro, el educador responsable deberá de planificar las medidas necesarias, algunas expuestas en los apartados anteriores, siempre contextualizadas y adaptadas al tipo de agresión.

Cuando aplicamos una sanción tenemos que tener en cuenta que esta debe de ser coherente, es decir que la sanción no favorezca la continuidad de la conducta, tiene que ser fácil de aplicar, inmediata; la inmediatez es muy importante para trasladar un mensaje claro de no continuidad del abuso, y sobre todo a de ser productiva-educativa. Si una sanción no tiene un fin educativo y estabilizador queda en un mero castigo impuesto por el centro y no es valorado como un medio correctivo por parte del agresor.

Una de las medidas terciarias que se suelen aplicar como último recurso es el *cambio de centro*. Es una medida de último recurso, porque normalmente no suele corregir el problema, sólo trasladarlo o mutarlo. Esta decisión debe de llevarse a cabo previo estudio muy profundo de las causas del conflicto y una vez que se hayan puesto en marcha las medidas propuestas. Sin embargo, si el acoso es reiterado y está muy relacionado con las circunstancias especiales del centro educativo, es una medida más que aconsejable.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

## 2. MEDIDAS INDIVIDUALIZADAS.

### 2.1. Intervención con el agresor.

Aparte de las medidas señaladas en el apartado anterior, que buscan el fin del conflicto, es importante también llevar a cabo otras medidas de ayuda al agresor. Si no se le presta la suficiente atención su comportamiento puede derivar en una conducta delictiva.

En la mayoría de los casos los agresores escolares carecen de un adecuado aprendizaje de la forma en la que se obtienen los objetivos en los que están interesados. Tienen alterado su reconocimiento social y estatus dentro del grupo, asumiendo un rol que les viene impuesto. La consecuencia más grave de la no intervención con ellos es la generalización de su conducta a su entorno familiar, laboral, de relaciones, etc.

Suelen minimizar los actos violentos que provocan y presentan razonamientos autoesculpatorios. Cuando cuente su versión se pondrá en el lugar de víctima y nos trasladará alguna situación previa normalmente ficticia que justifica su actuación. La mayoría de los agresores tienen una gran capacidad de captar señales no verbales del interlocutor, es por ello muy importante que cuidemos mucho nuestro lenguaje gesticular.

Es imprescindible hablarles en positivo, evitando los reproches desproporcionados y no etiquetarlos para no reforzar el sentimiento de no responsabilidad. La intervención por tanto tiene que ir dirigida hacia la resolución de conflictos. Esta tarea es muy difícil ya que debe partir de un análisis profundo con él de todo lo que le ocurre. La clave es facilitarle alternativas de conducta como por ejemplo la negociación. Un modo de enseñarle esta alternativa es a través de nuestra propia práctica, es decir, negociar con él durante todo el proceso, y al mismo tiempo ir rompiendo los desencadenantes de su reprochable conducta.

Debemos centrarnos en el trabajo del control de la *impulsividad*, pierde el control rápidamente como una reacción de respuesta a sus emociones. Hay que entrenarlo en el control emocional, en técnicas de relajación y en el control de sus sentimientos.

Por otro lado debemos favorecer la *empatía*, es decir, saber ponerse en el lugar del otro. Como no siente emocionalmente lo que le ocurre a la víctima no tiene sentimientos de culpabilidad.

Presenta un nulo control de la ira y esto le lleva a que su agresividad y su rabia ante la falta de impotencia rebosen y arremeta contra aquel de quien previamente ha comprobado que no va a defenderse.

En el fondo sienten un profundo miedo a la frustración y su resistencia a ella es muy escasa. Suelen eludir los problemas entrando de esta manera en un círculo vicioso.

### 2.2. Intervención con la víctima.

Las consecuencias más duras de todo este proceso las sufre la víctima, que normalmente presentan fracaso o dificultades de aprendizaje, ansiedad, inseguridad, fobias, una imagen muy distorsionada de sí mismo, etc. En toda nuestra intervención tenemos que dejar claro a la víctima una protección efectiva y ofrecerle seguridad. Cuando esto sucede la víctima suele experimentar un gran alivio que es el primer



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

paso para comenzar nuestra intervención. La comunicación fluida entre la familia y el centro escolar es vital para garantizar esta protección.

Inicialmente una víctima necesita ser escuchada y expresar su dolor. La consecuencia más grave para la víctima suele ser el trastorno por estrés postraumático, que dependerá en mayor o menor medida de la gravedad de la situación a la que haya sido expuesta. En los casos más graves suele ser recomendable la ayuda urgente de un profesional para paliar los sentimientos de trauma. El estrés postraumático aunque suele aparecer casi siempre no suele durar más de unos meses. Hay que tener en cuenta que lo que se produce con la agresión es una violación por parte del agresor de las expectativas personales de la víctima. Si conseguimos retomar esas expectativas habremos solventado la crisis.

La intervención que proponemos será la de dotarle a armas emocionales para saber qué hacer en el momento que se sientan acosadas. Tenemos que enseñarles a ignorar las conductas previas al maltrato. Las técnicas de asertividad basadas en la cooperación y la empatía se pueden aprender desde edades tempranas. Si la víctima consigue defenderse asertivamente pasará inadvertida para el agresor. Dejarle claro que pueden autoafirmar sus derechos sin dejarse manipular, relativizar lo que les lastima mientras fortalece sus relaciones interpersonales. El objetivo es el de la desdramatización.

Nuestras orientaciones deben ir encaminadas a enseñarle a diferenciar entre lo que es y no es una amenaza, a valorar los riesgos que corre. No animarle nunca devolver la agresión. Si está muy nervioso no se le deben plantear soluciones sino esperar a que se relaje transmitiéndole tranquilidad y la seguridad de que luego se buscará la solución al problema.

Ayudarle a aceptarse mediante el control de la ridiculización. Se le debe de educar enseñándole que el verdadero ridículo es quedarse parado. Es importante encontrar atajos basados en la inteligencia emocional y acordes con la personalidad de la víctima para defenderse de lo amenazante.

### **2.3. Intervención con los padres del agresor y de la víctima.**

Cuando se tenga conocimiento de una situación explícita de acoso se debe poner en contacto con los padres de la víctima y del agresor a fin de buscar su colaboración. Del mismo modo las familias tienen la obligación de comentar las situaciones de bullying al centro educativo.

Se trata de aconsejar a ambas familias con el fin de contribuir a reconducir la situación y reparar, en la medida de lo posible, el daño al restaurar el ambiente y las relaciones sociales.

Los padres tienen la misión de servir de apoyo a las medidas propuestas por el centro educativo y mostrar una actitud de rechazo ante las agresiones, dejando claro al agresor que su actitud no va a ser permitida en un futuro, aunque deberán de ser conscientes de que en la mayoría de los casos las conductas agresivas suelen incrementarse. No sirve para nada marcar con los padres metas irrealistas, que sus hijos no van a cumplir. Ellos suelen ver la situación desde un punto de vista adulto y responsable y tienen una visión muy a corto plazo del problema, lo quieren resolver de manera demasiado inmediata.

A la hora de comunicar a los padres la situación de agresión debemos de valorar al mismo tiempo el contexto familiar de agresor y víctima, ya que puede ser que existan factores familiares de riesgo, que





ISSN 1988-6047      DEP. LEGAL: GR 2922/2007      Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

en la mayoría de los casos motivan la situación previa al acoso, como por ejemplo, la actitud emotiva de los padres; si en el entorno familiar se potencia el afecto y la dedicación, tendremos que valorar el grado de permisividad de los padres ante la conducta agresiva del niño; este factor es importante, porque muchas veces tenemos que acotar a los propios padres cuáles son los límites aceptables en las relaciones escolares, y por último los métodos de afirmación de la autoridad que se emplea en el entorno familiar; la interiorización de los castigos físicos en casa, por parte del agresor, consigue generarle mayor agresividad.

Nuestra principal intervención como profesores hacia los padres será la de conseguir que dialoguen con sus hijos de manera positiva. La negociación de los padres con sus hijos es muy importante y además, esta negociación tiene que realizarse de manera continuada, rompiendo hostilidades, procurando alternativas con el fin de que el alumno reconozca la situación en la que se encuentra.

Tenemos que exponer a ambas familias el protocolo que vamos a seguir tanto por parte del profesorado como por parte de los órganos directivos del centro. De esta manera conseguiremos mayor implicación y complicidad.

Es muy frecuente que los padres de los alumnos implicados actúen de manera enfurecida, incluso en busca del agresor, es por ello que tenemos que hacerles ver que la forma en la que encaucen el situación es la mejor lección que pueden dar a su hijo de cómo enfrentarse a los problemas.

En el caso de los padres de la víctima, buscaremos su complicidad para conseguir que el alumno comprenda que él no es culpable de nada de lo que posiblemente este sucediendo. No es aconsejable agobiarle ni hacerle constantes preguntas. Evitando mostrar nuestras ansiedades y nuestras preocupaciones, lo último que necesitamos por parte de las familias es que trasladen más presión al conflicto.

### **3. MEDIDAS DE PREVENCIÓN.**

Aunque nuestro estudio se ha centrado en las medidas que debemos adoptar ante un acoso escolar. Debemos señalar que la mejor medida contra el acoso es la prevención que actúa sobre todos los miembros de la comunidad educativa para crear un ambiente escolar agradable. En este sentido señalamos actuaciones basadas en el uso de la inteligencia emocional.

Hay que intentar que los alumnos conozcan mejor a los compañeros. Presentándose al comienzo del curso, variando el grupo de amigos o de trabajo

Elaborar unas normas de convivencia y actuación contextualizadas a nivel de aula y acordadas por los alumnos. Es aconsejable redactarlas por escrito e incluso hacer carteles alusivos a las mismas. También hay que dejar claras las consecuencias que se reportarán del incumplimiento de las mismas y revisarlas constantemente en las sesiones semanales de tutoría.

Iniciar conversaciones, juegos, diálogos, etc., con todos los alumnos y elogiarles cuando necesiten estímulos puntuales.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 34 – SEPTIEMBRE DE 2010

Fomentar las habilidades sociales como la empatía y la solidaridad. Buscando soluciones dialogadas y razonables a todos los conflictos que surjan, sin buscar culpables directos.

Analizar pormenorizadamente los problemas de confianza que se producen dentro del aula, intentando concretar las causas y las soluciones al mismo tiempo que relativizamos los conflictos intentando hacer ver a los alumnos distintos puntos de vista.

Inculcar a nuestros alumnos que el espectador que no interviene y denuncia una agresión se convierte en cómplice del acoso.

Dialogar permanentemente con las familias y participar en la resolución de las inquietudes que nos presenten, trasladándolas si fuera necesario a los distintos agentes del centro; tutores, departamento de orientación, dirección, etc.

En nuestro proceso docente no puede haber contradicciones entre fines y medios, porque si esto ocurre estaremos fomentando una violencia estructural y de fondo, donde prevalecerá la inexistencia de participación, los currículos desconectados, la apatía y un exceso de normas sin sentido.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

FERNANDEZ Y QUEVEDO. (1991). *Violencia en la escuela y en el entorno social*. Madrid: CEP.

MARINA, JOSÉ ANTONIO. (2006). *Aprender a Convivir*. Barcelona: Itálica.

PIKAS, A. (1989). *The common concern method for the treatment of mobbing*. London: E. Roland & E. Munthe.

TORREGO, J.C. Y MORENO J. M. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela*. Madrid: Alianza.

VASSART, MARÍA M. (2001). *La agresividad de nuestros hijos*. Madrid: Espasa.

## Autoría

---

- Antonio José Florentino Pino.
- IES Alquivira, Huéscar, Granada.
- antonio\_florentino\_pino@yahoo.es