

# El acoso escolar y la prevención de la violencia desde la familia

Una guía para ayudar a la familia y a la escuela a detectar, prevenir y tratar los problemas relacionados con el acoso escolar y otras formas de violencia.

Dirección Creativa  
Mi Querido Watson. / Equipocreativo.

Fotografías  
Sinekuanon.

Edita  
Dirección General de Familia, Comunidad de Madrid.

Imprime  
B.O.C.M.

Deposito Legal: M-00.000-2006



El acoso entre escolares es un problema que preocupa a las familias, a quienes forman parte del sistema educativo y a la sociedad. Sin embargo, es necesario señalar que existen procedimientos eficaces para detenerlo y prevenirlo.

Como sucede con cualquier problema, el primer paso hacia su solución es reconocer que existe, y hacerlo en sus justos términos. En este caso, sin caer en el error de exagerar su incidencia, es decir, sin transmitir una visión deformada de la escuela actual como un escenario de violencia permanente y generalizada.

También es fundamental ofrecer a padres y profesores herramientas que permitan prevenir el acoso escolar desde la infancia, así como poner en marcha fórmulas de colaboración entre la escuela y la familia que faciliten la búsqueda conjunta de soluciones para afrontar con mayores garantías este problema compartido.

En la Consejería de Familia y Asuntos Sociales hemos querido contribuir a la prevención y erradicación del acoso entre escolares con la edición de esta guía que recoge tanto las causas, características y consecuencias de la violencia en las aulas, como las pautas para prevenirla desde la familia y la educación.

Su autora, María José Díaz-Aguado, catedrática de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad Complutense de Madrid, ha volcado en el texto que ahora presentamos, el conocimiento y la experiencia adquiridos en años dedicados al análisis de la convivencia en la escuela, y a la prevención de la violencia, la intolerancia y la exclusión en el ámbito educativo.

En estas páginas nos propone claves para erradicar el acoso escolar. Unas claves que se apoyan en el establecimiento de vínculos familiares basados en la confianza y la seguridad, en la comunicación de calidad en el seno de la familia, en las habilidades para establecer amistades y grupos de pertenencia constructivos, en la capacidad de resolver conflictos emocionales y sociales sin recurrir a la violencia, en la ayuda a la recuperación de las víctimas, en la ayuda a los acosadores a asumir su responsabilidad y a reparar el daño, y en la colaboración entre las familias y la escuela.

Deseamos que esta Guía sirva de ayuda para eliminar el acoso y otras formas de violencia entre los menores, un problema que afecta al bienestar de las familias.

En la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, trabajamos cada día para apoyar a las familias madrileñas y para mejorar su bienestar y su calidad de vida, porque para nosotros la familia cuenta.

Beatriz Elorriaga Pisarik  
Consejera de Familia y Asuntos Sociales



# Índice

|  |    |
|--|----|
| <b>El acoso entre escolares.</b>   | 6  |
| Qué es el acoso escolar.   | 7  |
| Con qué frecuencia se produce el acoso.  | 8  |
| Qué consecuencias tiene el acoso.  | 10 |
| Cómo son los alumnos que acosan y cómo prevenir sus problemas.                           | 11 |
| Cómo es y cómo prevenir la situación de las víctimas.                                    | 15 |
| Qué hacen los compañeros ante el acoso.  | 17 |
| Pedir ayuda frente al acoso.   | 18 |
| Por qué se produce el acoso.   | 18 |
| Características de la escuela que es preciso modificar.                                  | 19 |
| Condiciones familiares que incrementan o reducen el riesgo de acoso.                     | 20 |
| La colaboración familia-escuela es hoy más necesaria.                                    | 22 |
| La influencia de la televisión y otras tecnologías.                                      | 23 |
| Las contradicciones de la sociedad respecto a la violencia.                              | 24 |
| <b>Pautas para prevenir el acoso y otras formas de violencia desde la educación.</b>     | 26 |
| 1. Cómo prevenir desde la primera infancia a través de la familia.                       | 27 |
| • Los vínculos basados en la confianza y la seguridad.                                   | 27 |
| • La capacidad para esforzarse en tareas y conseguir protagonismo positivo.              | 27 |
| • Diez principios básicos para prevenir desde la educación infantil.                     | 28 |
| 2. Cómo vacunar contra problemas como el acoso utilizando cuentos y juegos.              | 32 |
| 3. Cómo ayudarles a establecer relaciones de amistad basadas en el respeto mutuo.        | 36 |
| • Habilidades para la amistad.   | 36 |
| • El aislamiento y el rechazo.   | 38 |
| • Enseñar habilidades sociales.  | 39 |
| 4. Cómo construir el respeto mutuo a través del aprendizaje cooperativo.                 | 41 |
| 5. Cómo adaptar la educación a los cambios de la adolescencia.                           | 43 |
| • La orientación al riesgo.  | 43 |
| • Tendencia a la dramatización y necesidad de sentirse especial.                         | 44 |
| • La necesidad de desarrollar alternativas.  | 44 |
| • La relación con los iguales y la relación con los adultos.                             | 44 |
| • El ocio de calidad y la prevención de los consumos de riesgo.                          | 45 |
| 6. Cómo prevenir la violencia reactiva y la violencia instrumental.                      | 49 |
| 7. Cómo favorecer una comunicación de calidad en la familia.                             | 51 |
| 8. Cómo enseñar a resolver conflictos sin violencia.                                     | 53 |
| • Favorecer la empatía y la capacidad para ponerse en el lugar de otras personas.        | 53 |
| • Pautas para ayudarles a ponerse en el lugar de los demás durante la infancia.          | 54 |
| • Pautas para ayudarles a ver los conflictos con cierta distancia desde la adolescencia. | 54 |
| • Enseñar a pensar para resolver conflictos sociales y emocionales.                      | 54 |
| • Crear contextos familiares que contribuyan a la resolución de conflictos.              | 58 |
| • Resolver problemas a través de la mediación.   | 58 |
| • Negociación integradora: yo gano, tú ganas.  | 60 |
| 9. Cómo mejorar la eficacia de la disciplina y enseñar a respetar límites.               | 62 |
| 10. Cómo construir la tolerancia para prevenir el dominio y la sumisión.                 | 64 |
| 11. Cómo prevenir el sexismo y la violencia que con él se relaciona.                     | 67 |
| 12. Cómo evitar la influencia negativa de la televisión y otras tecnologías.             | 70 |
| 13. Cómo detectar si están siendo víctimas y ayudarles a recuperarse.                    | 72 |
| • Indicadores de estar sufriendo acoso.  | 72 |
| • Pautas para atender a la víctima.  | 73 |
| 14. Cómo tratar a los acosadores.  | 75 |
| • Ayudar a asumir la responsabilidad y a reparar el daño.                                | 74 |
| • Desarrollar alternativas sostenibles.  | 75 |
| 15. Cómo favorecer la colaboración familias-escuela para erradicar el acoso.             | 76 |
| • Dirigirse a la escuela en un caso de acoso.  | 76 |
| • Colaborar para prevenir la violencia y mejorar la educación.                           | 77 |
| 16. Cómo prevenir desde el currículum de la no-violencia.                                | 80 |
| <b>Referencias de investigaciones en las que se basa esta guía.</b>                      | 82 |
| <b>Teléfonos / Direcciones útiles.</b>   | 83 |

# El acoso entre escolares.

Autora: María José Díaz-Aguado.

Catedrática de Psicología de la Educación.

Directora del Master *Programas de Intervención Psicológica en Contextos Educativos*. Universidad Complutense de Madrid.



**“Existen tres papeles que hay que prevenir: el de agresor, el de víctima y el de espectador pasivo”**

### Qué es el acoso escolar

El acoso escolar es un tipo específico de violencia, que se diferencia de otras conductas violentas que un alumno puede sufrir o ejercer en un determinado momento, por formar parte de un proceso con cuatro características que incrementan su gravedad:

■ No se limita a un acontecimiento aislado, sino que se repite y prolonga durante cierto tiempo, con el riesgo de hacerse cada vez más grave.

■ Se produce en una situación de desigualdad entre el acosador y la víctima, debido generalmente a que el acosador suele estar apoyado en un grupo que le sigue en su conducta violenta, mientras que la principal característica de la víctima es que está indefensa, que no puede salir por sí misma de la situación de acoso.

■ Se mantiene, y esto es muy importante, debido a la ignorancia o pasividad de las personas que rodean a los agresores y a las víctimas sin intervenir directamente. Puesto que de lo contrario, si intervinieran a las primeras manifestaciones de violencia, éstas no se repetirían convirtiéndose en un proceso continuado de acoso.

■ Suele implicar diverso tipo de conductas violentas, iniciándose generalmente con agresiones de tipo social y verbal e incluyendo después coacciones y agresiones físicas. Entre las conductas que los acosadores dirigen a la víctima pueden distinguirse los siguientes tipos:

#### ■ Exclusión:

Ignorándola sistemáticamente, impidiéndole participar, aislándola intencionadamente de las interacciones entre iguales.

#### ■ Agresiones verbales:

Con insultos, a través de burlas, motes, o ridiculizándola. Cuando la víctima pertenece a un colectivo que es objeto de discriminación en el conjunto de la sociedad -por pertenecer, por ejemplo, a una minoría étnica- esas agresiones verbales suelen aludir a dicha característica, dando así origen a acoso racista, xenófobo, homófobo o sexista. En ocasiones, estas agresiones verbales giran en torno a dificultades de la víctima (como tener una menor agilidad o alguna necesidad especial, por ejemplo). En otros casos, por el contrario, son precisamente cualidades de la víctima valoradas por la sociedad (como el rendimiento, llevarse bien con las figuras de autoridad o tener una apariencia que suscita envidia) las que son ridiculizadas en los motes.

#### ■ Agresiones contra sus propiedades:

Escondiéndole, rompiéndole o quitándole cosas.

#### ■ Agresiones físicas:

A través de golpes, empujones...

#### ■ Coacciones:

Obligándole a hacer algo que no quiere con amenazas (como traer dinero u objetos, hacer trabajos o sometiéndose a participar en situaciones que no desea).

#### ■ Acoso sexual:

De tipo verbal (con frases o insultos que ofenden sexualmente) u obligando a participar en situaciones de carácter sexual con coacciones.

El acoso entre escolares tiene características similares a determinadas manifestaciones violentas que se dan entre adultos, como el acoso en el trabajo y la violencia de género. En los tres casos, la violencia es utilizada por los agresores como una forma destructiva de demostrar su poder, sobre una víctima que creen no puede defenderse, y que generalmente perciben como indefensa por parte del sistema social en cuyo contexto se produce el acoso. Por eso, la impunidad, la minimización y la conspiración del silencio que ha rodeado tradicionalmente a estos tres tipos de violencia se convierten en sus principales aliados.

**“Para prevenir el acoso entre escolares hay que tener en cuenta que se trata de un problema tan antiguo como generalizado”**

En la propia definición del acoso pueden detectarse ya tres claves fundamentales para su erradicación:

❶ *Hay que intervenir a la primera señal* (que suele ser una humillación, un insulto...) para que la violencia no se agrave ni se repita. De lo contrario, por su propia naturaleza, existe el riesgo de que vaya a más, siendo cada vez mayor el daño provocado y más difícil la intervención.

❷ *La amistad y la integración como prevención.* Hay que trabajar activamente para que todos los alumnos y todas las alumnas tengan amigos/as en la escuela, dentro de su grupo de referencia. Con ello, además de prevenir el acoso se mejora considerablemente la calidad de vida en la escuela así como las oportunidades de aprender importantes habilidades sociales.

❸ *Existen tres papeles que hay que prevenir, interviniendo con toda la comunidad educativa:* el de agresor, el de víctima y el de espectador pasivo, que conoce la violencia pero no hace nada para evitarla.



### Con qué frecuencia se produce el acoso

Para prevenir el acoso entre escolares hay que tener en cuenta que se trata de un problema tan antiguo y generalizado como la propia escuela, por lo que suele producirse en todo tipo de centros: privados, concertados y públicos. Hay que dejar muy claro, sin embargo, que no se trata de un problema inevitable. Las investigaciones llevadas a cabo en los últimos años han permitido desarrollar procedimientos eficaces para detenerlo y prevenirlo.

La mayoría de los estudios realizados en España para conocer con qué frecuencia se producen conductas violentas en la escuela se han llevado a cabo con adolescentes, encontrando grandes diferencias en función de la gravedad de la conducta por la que se pregunta. Lo más extendido suelen ser los insultos. Alrededor del 40% de los adolescentes reconoce haber recibido o emitido alguno en los dos últimos meses. Situación que no hay que trivializar pero que no cabe considerar acoso, puesto que en la gran mayoría de los casos se trata de una situación puntual que no



origina un proceso como el descrito anteriormente. De todas formas, erradicar dichos comportamientos, sustituyéndolos por procedimientos pacíficos de resolución de conflictos, debe ser destacado como un objetivo importante en la prevención de la violencia desde la escuela.

¿Cuántos escolares participan entonces en situaciones de acoso? En las tablas uno y dos se presentan los resultados obtenidos en un estudio llevado a cabo desde la Unidad de Psicología Preventiva de la Universidad Complutense (Martín, Pulido y Vera, 2005) con una muestra representativa de adolescentes de 14 a 19 años de la Comunidad de Madrid, que cursan Educación Secundaria Obligatoria (3º, 4º), Bachillerato, Grado Medio o Garantía Social.

Como puede observarse en la tabla uno, la situación más frecuente gira en torno a los motes que ridiculizan u ofenden, que reconoce haber sufrido como víctima a menudo o mucho el 7.9% de los adolescentes, y la menos frecuente, las coacciones para participar en situaciones de tipo

sexual (el 0.7%). El 1% reconoce sufrir agresiones físicas (“me pegan”) con frecuencia.

Como se refleja en la tabla dos, cuando se pregunta si han participado como agresores en distinto tipo de situaciones, también se encuentra que lo más frecuente son los motes que ridiculizan, que reconoce utilizar a menudo o mucho el 12.6%. Lo menos frecuente, coaccionar para situaciones de tipo sexual (el 0.7%). El 3.9% reconoce agredir físicamente con frecuencia.

¿Cómo explicar que en la mayoría de las situaciones el número de los que se reconoce como agresores sea superior al número de víctimas? Pues debido en buena parte a la propia naturaleza del acoso, puesto que la situación de quienes acosan suele ser compartida por varios, mientras que la víctima suele estar aislada. También hay que tener en cuenta, aunque parezca sorprendente, que a la víctima suele resultarle más vergonzoso reconocer su situación que a los agresores, que con frecuencia presumen incluso de lo que hacen.

**Tabla 1 - PORCENTAJE DE ADOLESCENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID QUE SE RECONOCE COMO VÍCTIMA FRECUENTE DE EXCLUSIONES Y AGRESIONES**

|  | <b>A menudo</b> | <b>Mucho</b> |
|--|-----------------|--------------|
| Me ignoran   | 3.3%            | 1.2%         |
| No me dejan participar                               | 2.4%            | 1.7%         |
| Hablan mal de mí                                     | 5%              | 3.5%         |
| Me rechazan  | 2.2%            | 1.5%         |
| Me insultan  | 3.2%            | 2.8%         |
| Me llaman por motes, me ridiculizan                  | 3.6%            | 4.3%         |
| Me esconden cosas                                    | 2.5%            | 2.3%         |
| Me rompen cosas                                      | 1.2%            | 1%           |
| Me roban cosas                                       | 1.7%            | 1.4%         |
| Me pegan   | 0.9%            | 1%           |
| Me amenazan para meterme miedo                       | 1.1%            | 1.1%         |
| Me obligan con amenazas                              | 0.4%            | 0.8%         |
| Me intimidan con frases sexuales                     | 0.8%            | 1.1%         |
| Me obligan con amenazas a situaciones de tipo sexual | 0.3%            | 0.4%         |
| Me amenazan con armas (palos, navajas)               | 0.6%            | 0.8%         |

## El acoso entre escolares.

**Tabla 2 - PORCENTAJE DE ADOLESCENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID QUE RECONOCE PARTICIPAR CON FRECUENCIA EN EXCLUSIONES Y AGRESIONES**

|   | <b>A menudo</b> | <b>Mucho</b>      |
|---|-----------------|-------------------|
| Ignorándole   | 5.1%            | 4.4%              |
| Impidiéndole participar                               | 2.3%            | 1.6%              |
| Hablando mal de él o ella                             | 6.4%            | 5.5%              |
| Rechazándole  | 3.6%            | 3,8% <sup>9</sup> |
| Insultándole  | 6%              | 5.7%              |
| Llamándole por motes, ridiculizando                   | 5.9%            | 6.7%              |
| Escondiéndole cosas                                   | 3.2%            | 2.9%              |
| Rompiéndole cosas                                     | 0.6%            | 1.3%              |
| Robándole cosas                                       | 0.4%            | 1.3%              |
| Pegándole   | 1.4%            | 2.5%              |
| Amenazándole para meter miedo                         | 0.9%            | 2%                |
| Obligándole con amenazas                              | 0.2%            | 0.8%              |
| Intimidándole con frases sexuales                     | 0.4%            | 1.7%              |
| Obligándole con amenazas a situaciones de tipo sexual | 0.2%            | 0.5%              |
| Amenazándole con armas (palos, navajas)               | 0.2%            | 0.6%              |

Los estudios realizados agrupando las distintas agresiones para detectar cuántos adolescentes se encuentran en una situación de especial gravedad, reflejan que en dicha situación parece encontrarse en la escuela un 3% de los adolescentes. El porcentaje de los que se comportan como “matones”, iniciando y dirigiendo la agresión, gira también en torno a un 3%, que se amplía hasta el 8% si se incluyen también los que les siguen y apoyan.

**“La amistad y la integración protegen contra el acoso, mejoran la calidad de vida escolar y permiten aprender complejas habilidades sociales”**

Reconocer que existe el acoso escolar, superando la tradicional “conspiración del silencio” que ha existido hasta hace poco, es un paso fundamental para erradicarlo, que nuestra sociedad empieza a dar y que debe llevar a cabo sin caer en el error opuesto, el de exagerar su incidencia, transmitiendo una visión deformada de la escuela actual

como un escenario permanente y generalizado de violencia. Situación que no coincide con la realidad.

**“Desarrollar el razonamiento moral, enseñando a coordinar derechos con deberes, ayuda a prevenir la violencia”**

### Qué consecuencias tiene el acoso

Como sucede con otras formas de violencia, el acoso entre escolares puede dañar a todas las personas que conviven con él:

#### ■ En la víctima:

Produce miedo y rechazo al contexto en el que se sufre la violencia, pérdida de confianza en sí mismo y en los demás, así como diversas dificultades que pueden derivarse de estos problemas, como problemas de rendimiento, baja autoestima y conductas autodestructivas.

### ■ En el agresor:

Aumentan los problemas que le llevaron a abusar de su fuerza: disminuye su capacidad de comprensión moral y empatía, incrementándose la identificación con el modelo de dominio-sumisión que subyace tras el acoso, y que representa un grave problema para su propio desarrollo y para las personas de su entorno, con el riesgo de seguir utilizando la violencia en el futuro en el mismo y en otros contextos, y especialmente a través de acoso laboral y violencia de género.

### ■ En las personas que no participan directamente de la violencia pero que conviven con ella sin hacer nada para evitarla:

Puede producir, aunque en menor grado, problemas parecidos a los que se dan en la víctima o en el agresor (miedo a poder ser víctima de una agresión similar, reducción de la empatía...); y contribuyen a que aumente la falta de sensibilidad, la apatía y la insolidaridad respecto a los problemas de los demás, características que aumentan el riesgo de que sean en el futuro protagonistas directos de la violencia.

### ■ En el conjunto de la comunidad escolar en la que se produce (incluidas las familias):

La violencia reduce la calidad de la vida de las personas, dificulta el logro de la mayoría de sus objetivos (transmisión de valores, aprendizaje, calidad del trabajo...) y hace que aumenten los problemas y tensiones que la provocaron, pudiendo activar una escalada de graves consecuencias.

### ■ En el resto de la sociedad:

La violencia escolar reproduce un modelo de organización social caracterizado por el dominio y la sumisión, que representa la antítesis de los valores democráticos de igualdad, tolerancia y paz, con los que se identifica nuestra sociedad. Por eso, su erradicación debe ser considerada como una tarea colectiva imprescindible para hacer de la escuela el lugar en el se construye la sociedad que deseamos tener, basada en el respeto mutuo.

### Cómo son los alumnos que acosan y cómo prevenir sus problemas

En los adolescentes que inician y dirigen el acoso escolar se han encontrado ocho problemas que deberían ser erradicados desde la escuela y desde la familia, y que son los siguientes:

■ *Acentuada tendencia a abusar de su fuerza; y mayor identificación con el modelo social basado en el dominio y la sumisión.* Observándose que están más de acuerdo que los demás con las creencias que llevan a justificar la violencia y la intolerancia en distinto tipo de relaciones, sobre todo las relaciones entre iguales, y también en las relaciones con otros grupos que se perciben diferentes o en situación de debilidad, tendencia que suele llevarles a ser más racistas, xenófobos y sexistas. Por eso, enseñar los valores de igualdad y respeto mutuo, así como detectar y rechazar sus obstáculos (como el racismo y el sexismo) debe ser destacado como una estrategia básica para prevenir el acoso.

**“No todos los adolescentes impulsivos o con problemas de rendimiento acosan a sus compañeros”**

**2** *Dificultades para ponerse en el lugar de los demás y falta de empatía.* Su razonamiento moral es en ocasiones más primitivo que el de sus compañeros, siendo más frecuente entre ellos la identificación de la justicia con “hacer a los demás lo que te hacen a ti o crees que te hacen”, orientación que puede explicar su tendencia a vengar reales o supuestas ofensas. Sus compañeros suelen haber sustituido este tipo de razonamiento primitivo (propio de edades anteriores) por otro más desarrollado: “haz a los demás lo que te gustaría que te hicieran a ti si estuvieras en su lugar”. Para prevenir la violencia conviene favorecer la capacidad para ponerse en el lugar de los demás, coordinando derechos y deberes. Capacidad que en su forma más desarrollada coincide con la Filosofía de los Derechos Humanos que nuestra sociedad identifica como el criterio básico para definir la justicia. La prevención de la violencia debe basarse en dicho criterio como forma de sintetizar el egoísmo (la defensa de los propios derechos) con la generosidad (la defensa de los derechos de los demás).

**3** *Fuerte identificación con una serie de conceptos estrechamente relacionados con el acoso escolar, como los de chivato y cobarde,* que utilizan para justificarlo y mantener la conspiración del silencio que lo perpetúa. Conceptos que representan la antítesis de la democracia y perpetúan la tendencia a resolver los conflictos tomándose la justicia por su cuenta (y que podría ser alentada a través de la máxima “si te pegan, pega”), que es preciso sustituir por alternativas no violentas que permitan detener la violencia, proteger a la víctima y sancionar al agresor, con eficacia y coherencia educativa.

**“Cuando existe una excesiva permisividad, el niño puede llegar a convertirse en un pequeño tirano”**

**4** *Impulsividad, baja tolerancia a la frustración e insuficientes habilidades alternativas a la violencia.* Suelen tener menos habilidades para resolver los conflictos de forma pacífica o para detener o evitar situaciones violentas, y parecen haber desarrollado, por el contrario, estrategias para ejercer la violencia con impunidad. Es decir, que han aprendido un estilo violento que les genera ciertas ventajas (desde su punto de vista) y no han aprendido alternativas no violentas para obtenerlas ni tampoco a anticipar las múltiples desventajas que la violencia origina no sólo para sus víctimas sino también para ellos mismos. Para prevenir este problema hay que desarrollar alternativas eficaces a la violencia y enseñar a rechazarla en todas sus manifestaciones.

**5** *Dificultades para cumplir normas y malas relaciones con el profesorado y otras figuras de autoridad.* Con cierta frecuencia tienen un rendimiento inferior al de la media. Los problemas que les llevan a abusar de su fuerza con sus compañeros pueden estar también en el origen de las conductas de falta de respeto, comportamiento disruptivo e incluso intimidación que a veces manifiestan hacia determinados profesores. Por eso, distribuir las oportunidades de protagonismo académico en el sistema escolar es una medida fundamental en la prevención del acoso. Es preciso,



además, ampliar los intentos de erradicarlo de forma que incluyan también el que puede producirse, desde una doble dirección, en la relación que los adolescentes establecen con el profesorado. Como muestra de la conexión que puede existir entre ambas formas de maltrato (entre escolares y entre éstos y el profesorado) cabe destacar también que los cursos de secundaria más difíciles son en ambos casos los mismos: los que coinciden con la adolescencia temprana (13-15 años), cuando se experimenta una mayor dependencia del grupo de iguales, en segundo y tercero de la ESO, los más difíciles para el profesorado de secundaria y en los que se encuentran un mayor número de acosadores y un superior nivel de justificación de la violencia.

6 Escasa capacidad de autocrítica y ausencia de sentimiento de culpabilidad por el acoso del que suelen responsabilizar a la víctima, tendencia que puede explicar que cuando se evalúa la autoestima de los acosadores con métodos tradicionales (preguntándoles, por ejemplo, si les gusta ser como son), manifiesten un nivel medio o incluso elevado, como si hubieran aprendido a autoafirmarse a través de la violencia y su utilización contribuyera a incrementar su sentimiento de eficacia y de poder. Situación que cabe considerar como un grave obstáculo para su desarrollo y el bienestar de las personas con las que convivan, puesto que su autoestima se basa en el dominio de otros a los que necesitan someter. Para disminuir este problema es necesario enseñarles a valorarse a sí mismos, y a ejercer el poder de acuerdo a los valores democráticos que la escuela pretende transmitir.

7 Utilización del acoso como una forma destructiva de obtener protagonismo y compensar exclusiones o fracasos anteriores. Esta es, al menos, la percepción que sus compañeros tienen de los acosadores, como intolerantes y arrogantes, y al mismo tiempo, como que se sienten fracasados. El conjunto de las características en las que destacan sugiere que cuentan con iguales que les siguen en sus agresiones, formando grupos con disposición a la violencia, en los que se integrarían individuos que han tenido pocas oportunidades anteriores de protagonismo positivo en el sistema escolar y que parecen haber aprendido a compensar dicha carencia con la violencia. De lo cual se deriva la necesidad de prevenir esta situación, favoreciendo la cohesión del grupo de clase, y la integración en él de todos los alumnos, suprimiendo así la tendencia a formar guetos o bandas de orientación violenta, que parecen representar una especie de refugio de situaciones anteriores de exclusión y de falta de protagonismo positivo.



**“Para prevenir la violencia conviene favorecer la capacidad de ponerse en el lugar de los demás”**

**8** *Dificultades en el aprendizaje de alternativas a la violencia en la familia.* Los estudios realizados reflejan que con cierta frecuencia en la familia de los acosadores ha habido dificultades para enseñarles alternativas a la violencia y a respetar límites, existiendo permisividad ante conductas antisociales y/o empleo de métodos coercitivos autoritarios, como el castigo físico. En ambos casos, se fomenta el modelo de dominio-sumisión que subyace tras el acoso. Con los métodos autoritarios, el adulto proporciona un modelo de dominio al que el niño se tiene que someter, con el ries-

go de que intente después reproducirlo desde el papel de dominador. Cuando existe una excesiva permisividad, el niño puede llegar a convertirse en un pequeño "tirano" que intenta dominar incluso a los adultos encargados de su educación. Proporcionar desde la familia una alternativa a ambas situaciones, enseñando a respetar límites sin caer en el autoritarismo ni en la negligencia, es un requisito básico para prevenir el acoso y otras formas de violencia, también la que los adolescentes pueden ejercer contra los adultos encargados de su educación en la escuela y en la familia.

**Cuadro 1 - ACOSADORES: OCHO PROBLEMAS Y CÓMO PREVENIRLOS**

| <b>Problemas de los acosadores</b>   | <b>Cómo prevenirlos desde la familia y la escuela</b>   |
|--|---|
| <b>1.</b> Acentuada tendencia a abusar de su fuerza; y mayor identificación con el modelo social basado en el dominio y la sumisión.       | Enseñar los valores de igualdad y respeto mutuo.  |
| <b>2.</b> Dificultades para ponerse en el lugar de los demás, falta de empatía e inmadurez en el razonamiento moral.                       | Favorecer la capacidad para ponerse en el lugar de los demás, y de coordinar derechos y deberes.  |
| <b>3.</b> Fuerte identificación con una serie de conceptos estrechamente relacionados con el acoso escolar, como los de chivato y cobarde. | Sustituir esos conceptos por alternativas no violentas que permitan detener la violencia, proteger a la víctima y sancionar al agresor, con eficacia y coherencia educativa.  |
| <b>4.</b> Impulsividad, baja tolerancia a la frustración e insuficientes habilidades alternativas a la violencia.                          | Desarrollar habilidades alternativas eficaces a la violencia y enseñar a rechazarla en todas sus manifestaciones.   |
| <b>5.</b> Dificultades para cumplir normas y malas relaciones con el profesorado y otras figuras de autoridad.                             | Incrementar las oportunidades de desarrollar proyectos académicos y vínculos escolares de calidad, así como una participación más activa en la elaboración y cumplimiento de las normas de convivencia.                                 |
| <b>6.</b> Escasa capacidad de autocrítica y ausencia de sentimiento de culpabilidad por el acoso.  | Erradicar situaciones de impunidad, enseñando a asumir su responsabilidad, a reparar el daño originado, y favorecer alternativas al comportamiento antisocial de acuerdo a los valores democráticos que la escuela pretende transmitir. |
| <b>7.</b> Utilización del acoso como una forma destructiva de obtener protagonismo y compensar exclusiones o fracasos anteriores.          | Distribuir las oportunidades de protagonismo académico positivo, favorecer la cohesión del grupo de clase y la integración en él de todos los alumnos.  |
| <b>8.</b> Dificultades en el respeto a los límites en la familia.  | Enseñar a respetar límites sin caer en el autoritarismo ni en la negligencia.   |

El hecho de que un adolescente tenga los problemas anteriormente mencionados incrementa el riesgo de que participe en situaciones de acoso. Su superación es, por tanto, de una extraordinaria relevancia para prevenir dicha participación, mejorando con ello su propio desarrollo así como la calidad de vida de todas las personas que conviven en la escuela, incluidos los acosadores.

Para evitar problemas de interpretación de casos específicos, conviene tener en cuenta, sin embargo, que los ocho problemas anteriormente descritos incrementan el riesgo de que un adolescente participe en situaciones de acoso (sobre todo dirigiéndolas), pero que no determinan inevitablemente dicha participación. Es decir, por ejemplo, que no todos los adolescentes impulsivos o con problemas de rendimiento acosan a sus compañeros, y que a veces los acosadores no tienen alguna o varias de dichas características, puesto que en ocasiones participan en el acoso adolescentes de características contrarias a las descritas, por ejemplo, con buen rendimiento y sin problemas con la autoridad.



**“Enseñar los valores de igualdad y respeto mutuo, así como detectar y rechazar obstáculos como el racismo y el sexismo es una estrategia básica para prevenir el acoso”**

### Cómo es y cómo prevenir la situación de las víctimas

Entre los escolares que son víctimas de acoso suelen diferenciarse dos tipos:

■ *La víctima pasiva.* Se caracteriza por una situación social de aislamiento, en relación a lo cual cabe considerar su escasa asertividad y dificultad de comunicación; una conducta muy pasiva, miedo ante la violencia y manifestación de vulnerabilidad (de no poder defenderse ante la intimidación), ansiedad, inseguridad y baja autoestima; características que cabe relacionar con la tendencia observada con cierta frecuencia en las víctimas pasivas a culpabilizarse de su situación y a negarla, debido probablemente a que la consideran más vergonzosa de lo que consideran su situación los agresores (que a veces parecen estar orgullosos de serlo). Estas características podrían incrementar el riesgo de que un alumno fuera elegido como víctima pero también pueden ser una consecuencia del acoso o incrementarse después de sufrirlo.

■ *La víctima activa.* Se caracteriza por una situación social de aislamiento y acentuada impopularidad dentro del grupo de clase; situación que podría estar en el origen de su selección como víctima, aunque, como en el caso de las anteriores, también podría agravarse con la victimización; una tendencia excesiva e impulsiva a actuar, a intervenir sin llegar a elegir la conducta que puede resultar más adecuada a cada situación, con problemas de concentración (llegando incluso, en algunos casos, a la hiperactividad) y cierta disponibilidad a reaccionar con conductas irritantes.

De acuerdo a la propia naturaleza del acoso, la principal característica de las víctimas es encontrarse en una

situación de inferioridad respecto a los acosadores. Por eso, no es de extrañar que lo más característico de su situación sea el aislamiento y que existan otros factores que pueden contribuir a que los acosadores perciban que la víctima está indefensa y que no va a ser defendida por el resto de la comunidad escolar, incluidos los compañeros. Así, cabe explicar que el riesgo de ser elegido como víctima se incrementa con determinadas características que podrían ir asociadas al aislamiento o transmitir que el acoso va a quedar impune si el sistema escolar no lo evita: como el hecho de que la víctima pertenezca a una minoría étnica o cultural en situación de desventaja en el propio sistema escolar; que tenga necesidades especiales; o entre los chicos que contrarían el estereotipo sexista tradicional.

Las características que incrementan el riesgo de ser elegido como víctima del acoso no deben ser consideradas como meros problemas individuales y, por tanto, superables básicamente a través del entrenamiento de las víctimas en habilidades para salir de dicha situación, sino que deben ser reconocidas, también, como problemas de un sistema escolar en el que pueden reproducirse los distintos tipos de exclusión y de acoso (racista, sexista...) que tienen lugar en el conjunto de la sociedad.

**“Hay que trabajar activamente para erradicar las situaciones de aislamiento y exclusión que incrementan el riesgo de victimización”**

Para interpretar adecuadamente la información anteriormente resumida sobre las características de las víctimas conviene tener en cuenta la necesidad de contrarrestar la tendencia a culparlas de su situación.

Esta tendencia está muy arraigada en el acosador, que suele verse a sí mismo como una especie de héroe o como alguien que se limita a reaccionar ante provocaciones, y a la víctima como alguien que merece o que provoca la violencia. Como sucede con otras formas de violencia, resulta sorprendente que, con cierta frecuencia, las propias víctimas, e incluso las personas de su entorno, distorsionen la atribución de responsabilidad en una dirección similar a la anterior, exagerando la responsabilidad de la víctima (por haber ido por un lugar determinado o no haber obedecido, por ejemplo), y con ello su sentimiento de culpabilidad, y justificando así, aunque sea indirecta e involuntariamente, al agresor.

Esta extendida tendencia a creer que la víctima hizo algo que provocó el acontecimiento sufrido (violencia, o cualquier otro suceso de graves consecuencias) está relacionada con la necesidad que tenemos los seres humanos de creer que el mundo es justo; creencia que nos permite confiar en que los graves acontecimientos que observamos a nuestro alrededor no nos sucederán. Lo malo de esta tendencia es que puede llevarnos a distorsionar la percepción de dichos acontecimientos, a inhibir la solidaridad con sus víctimas y a reducir nuestra eficacia cuando intentemos ayudar a un/a niño/a o a un/a adolescente que se encuentra en dicha situación.





A partir de los resultados obtenidos en los estudios sobre la situación de las víctimas se desprende que para reducir las condiciones de riesgo asociadas a dicha situación conviene:

**I** Favorecer la cohesión entre compañeros y erradicar las situaciones de exclusión que de lo contrario suelen producirse desde los primeros cursos de escolaridad y a lo largo de todos los cursos. Para conseguirlo conviene proporcionar desde el aula oportunidades de aprendizaje cooperativo, así como favorecer el desarrollo de las habilidades necesarias para dicha cooperación, tanto con carácter colectivo como individual. Estas condiciones no sólo ayudan a la integración de todos los individuos, sino que permiten una detección precoz de los problemas de interacción, que pueden así ser resueltos desde sus inicios.

**II** Incluir actividades específicamente dirigidas a prevenir la victimización dentro de los programas de prevención de la violencia, enseñando a decir que no en situaciones que puedan implicar abuso; pedir ayuda cuando se necesita; y estar preparado emocionalmente para no sentirse culpable cuando se es víctima.



**III** Enseñar a detectar y a superar los distintos tipos de prejuicios existentes en la sociedad sobre determinados colectivos, porque para su superación no basta con que la escuela o la familia no sean racistas o sexistas sino que deben trabajar activa y explícitamente en la erradicación de estos problemas, incluyen-

do su tratamiento en el currículum escolar dentro de programas globales que enseñen a detectarlos y a rechazarlos, proporcionando alternativas basadas en el respeto mutuo, la igualdad y la tolerancia.

### Qué hacen los/as compañeros/as ante el acoso

Como reflejo de la importancia que tiene el papel de los compañeros que observan el acoso sin intervenir directamente, cabe destacar uno de los resultados que sistemáticamente se observa al estudiar este problema: que las víctimas están más aisladas en el grupo de clase que los agresores. Para explicarlo, conviene tener en cuenta que la falta de amigos puede incrementar el riesgo de ser elegido como víctima, y que el acoso puede hacer que el aislamiento aumente. Se ha observado, por el contrario, que el hecho de tener amigos contribuye a que no se produzca acoso o a que éste se detenga en sus inicios. De lo cual se desprende que para prevenir es necesario intervenir con el conjunto de la clase, favoreciendo el tipo de relaciones entre compañeros, basadas en el respeto mutuo, que inhibe la aparición del acoso.

Además de las dos posiciones analizadas con anterioridad, la de la víctima y la del acosador que inicia y dirige la agresión, pueden distinguirse otros cinco tipos de respuesta en relación al acoso:

**I** La de quien desempeña un papel activo en el acoso pero no lo inicia.

**II** La de quien aprueba el acoso pero de forma pasiva, sin ejercerlo.

**III** La del espectador pasivo, que observa el acoso pero no interviene, manifestando cuando se le pregunta que no es asunto suyo.

4 La del espectador, que siente que debería detener el acoso pero no se atreve o no sabe impedirlo debido a falta de habilidades sobre cómo conseguirlo.

5 La del defensor de la víctima, que condena el acoso e interviene o intenta intervenir para detenerlo aunque no tenga una relación de amistad con la víctima. En esta situación suelen encontrarse alumnos, y sobre todo alumnas, ampliamente aceptados/as por el grupo. Aceptación que puede actuar como condición necesaria para “atreverse” a defender a la víctima sin temer pasar a ocupar dicha situación.

Cuando se pregunta a los adolescentes qué hacen en situaciones de violencia escolar se observa que los papeles de complicidad y pasividad son vividos con una elevada frecuencia en el contexto escolar, y que para erradicar la violencia es preciso sustituirlos por alternativas eficaces y no-violentas de resolución de conflictos, que ayuden a prevenir la violencia o a detenerla desde sus inicios.

**“Las contradicciones de la sociedad respecto a la violencia suelen reproducirse en la escuela incrementando el riesgo del acoso”**

### Pedir ayuda frente al acoso

Al preguntar a los adolescentes a quien pedirían ayuda si sufrieran el acoso de los compañeros se encuentra un dato que refleja las contradicciones que sobre este tema se viven hoy en la escuela y en el conjunto de la sociedad: el 34,6% de los adolescentes evaluados declara que nunca pediría ayuda al profesorado si sufriera acoso de sus compañeros. Para justificarlo suelen aludir a que “los profesores de

secundaria están para enseñarte no para resolver tus problemas”, aunque matizan que “sí pedirían ayuda a un profesor que diera confianza”. Respuestas que reflejan la necesidad de adaptar el papel del profesorado para incrementar su eficacia educativa así como la ayuda que pueden proporcionar en la prevención de la violencia.



Las respuestas de los adolescentes al preguntarles qué hacen los profesores cuando se producen agresiones entre escolares, reflejan que el profesorado intenta ayudar, pero que a veces no se entera o no sabe impedirla. Conviene destacar que la mayoría valora favorablemente la posibilidad de contar con algún profesor cuando surge la violencia entre iguales, haciendo referencia a profesores que transmiten confianza y disponibilidad para ayudar.

### Por qué se produce el acoso

Para erradicar el acoso escolar, es preciso reconocer que las condiciones que a él conducen son múltiples y complejas. Es decir, que no hay una sola causa, sino una suma fatal de condiciones que incrementan su riesgo en ausencia de condiciones protectoras suficientes como para contrarrestar las anteriores.

Como sucede con otras formas de violencia, las condiciones que conducen al acoso suelen situarse tanto en la trayectoria del individuo violento, ya analizada con anterioridad, como en el entorno en el que se produce, como se explica a continuación.

Para comprender cómo es y cómo transformar el ambiente que conduce al acoso escolar hay que analizarlo en los distintos niveles y contextos en los que transcurre la vida de sus protagonistas: la escuela, la familia, las relaciones entre ambas, las oportunidades para el ocio, la influencia de los medios de comunicación o el apoyo que a la violencia proporcionan el conjunto de creencias y estructuras de la sociedad en la que se encuentran los contextos anteriores. Entre las condiciones de riesgo detectadas en los estudios científicos, y que suelen verse reflejadas en la mayoría de los casos de violencia escolar, cabe destacar: la exclusión social o el sentimiento de exclusión, la falta de una adecuada enseñanza

de los límites, la exposición a la violencia a través de los medios de comunicación, la integración en grupos de iguales de orientación negativa, y la justificación de la violencia, o las contradicciones existentes en torno a dicha justificación, en el conjunto de la sociedad. Por otra parte, faltan condiciones que hubieran podido proteger de dichos riesgos, como modelos sociales positivos y solidarios, colaboración entre la familia y la escuela, contextos de ocio y grupos de pertenencia constructivos, o adultos disponibles y atentos para ayudar. La prevención de la violencia debería situarse en todos estos niveles, reduciendo las condiciones de riesgo e incrementando las condiciones de protección.

### Cuadro 2 - CAUSAS DE LA VIOLENCIA

#### Ejemplos de condiciones de riesgo detectadas con frecuencia en casos de violencia

Exclusión social o sentimiento de exclusión.

Falta de una adecuada enseñanza de los límites.

Exposición a la violencia a través de los medios de comunicación.

Integración en grupos de iguales de orientación negativa.

Justificación de la violencia, o contradicciones existentes en torno a dicha justificación, en el conjunto de la sociedad.

#### Ejemplos de condiciones de protección ante la violencia

Modelos sociales positivos y solidarios.

Colaboración entre la familia y la escuela.

Contextos de ocio y grupos de pertenencia constructivos.

Adultos disponibles y atentos para ayudar.

#### Características de la escuela que es preciso modificar

Los estudios realizados durante las dos últimas décadas en distintos países llevan a destacar tres características que se han producido tradicionalmente en la escuela, que dificultan la erradicación de la violencia entre escolares:

■ *La tendencia a minimizar la gravedad de las agresiones entre iguales, considerándolas como in-*

evitables, sobre todo entre chicos, o como problemas que deben aprender a resolver sin que los adultos intervengan para demostrar que son “hombres”, para hacerse más fuertes, para “curtirse”. Junto a esta característica es preciso considerar la ausencia de oportunidades para aprender alternativas a la violencia que ayuden a construir una convivencia escolar compatible con los valores democráticos que la escuela pretende transmitir.

■ *La insuficiencia de la respuesta que la escuela ha dado habitualmente cuando se produce la violencia entre escolares*, que deja a las víctimas sin la ayuda que necesitarían para salir de la situación y suele ser interpretada por los agresores como un apoyo implícito. Esta falta de respuesta está relacionada con la forma tradicional de definir el papel del profesorado, especialmente en secundaria, orientado de forma casi exclusiva a impartir una determinada materia en un horario específico. Y como sugieren los propios profesores, podría superarse si recibieran una formación adecuada para afrontar el tipo de problemas que conducen a la violencia desde una perspectiva de ciudadanía democrática, que enseñe a coordinar con eficacia derechos y deberes.

■ *El tratamiento tradicionalmente dado a la diversidad actuando como si no existiera*. En función de lo cual puede explicarse que el hecho de estar en minoría, ser percibido como diferente, tener un problema, o destacar por una cualidad envidiada, incrementa la probabilidad de ser elegido como víctima de acoso (a través de motes, aislamiento...). En relación a la falta de respuesta a la diversidad cabe situar, también, la falta de oportunidades de protagonismo académico positivo para muchos alumnos, que incrementa el riesgo de comportamientos disruptivos y violentos para conseguirlo.



Aunque cada día es mayor la disponibilidad del profesorado para

acabar con los problemas anteriormente expuestos, y ello debería contribuir a erradicar la violencia escolar, no siempre sucede así debido a la dificultad que supone cambiar pautas profundamente arraigadas en dicha institución, así como a la existencia de nuevos riesgos de violencia que afectan especialmente a los adolescentes hoy.

**“Para erradicar el acoso escolar, es preciso reconocer que las condiciones que a él conducen son múltiples y complejas”**

### **Condiciones familiares que incrementan o reducen el riesgo de acoso**

A través de la educación familiar los/as hijos/as deben tener garantizadas tres condiciones básicas, de las que depende su calidad y que contribuyen a prevenir cualquier tipo de violencia:

■ *Una relación afectiva cálida*, que proporcione seguridad sin proteger en exceso. La inseguridad puede producirse tanto por falta de protección como por una protección excesiva, que transmita miedo e indefensión.

■ *Un cuidado atento*, adecuado a las cambiantes necesidades de seguridad y autonomía que se producen con la edad.

■ *Una disciplina consistente*, sin caer en el autoritarismo ni en la negligencia, que ayude a respetar ciertos límites y aprender a establecer relaciones basadas en el respeto mutuo, la antítesis de la violencia y del modelo de dominio-sumisión en el que se basa.

En ningún otro contexto social podemos encontrar los seres hu-

manos una atención tan continuada y un afecto tan incondicional como el que deben manifestarnos en la familia desde nuestra infancia los adultos encargados de protegernos y educarnos. Para proporcionar estas tres condiciones los padres y las madres necesitan aprender a interpretar qué necesita su hijo o hija en cada momento, cómo proporcionárselo y cómo comunicarse con él o con ella. En la segunda parte de esta guía se describen pautas sobre cómo conseguirlo. Estas condiciones son fundamentales para aprender que somos personas únicas y dignas de ser amadas, para desarrollar la empatía y la confianza básica, la antítesis de toda forma de violencia, incluido el acoso. La conocida frase según la cual madre no hay más que una, refleja esta especialización de la familia así como que tradicionalmente el padre era pasivo en el desempeño de estas dos primeras tareas (el afecto y la atención); reservándose para la tercera: la enseñanza de los límites y la disciplina (que al ser ejercida separada de las dos anteriores suele aplicarse de forma autoritaria).

**“Lo mejor es que la educación familiar sea asumida como una responsabilidad compartida por adultos que se expresan amor, confianza y respeto mutuo”**

Así puede explicarse por qué en esta estructura tradicional, la ausencia de la figura paterna es con frecuencia origen de problemas relacionados con la violencia y otras conductas antisociales, que reflejan un mal aprendizaje de los límites y las normas de convivencia. La complejidad del mundo actual exige que tanto el padre como la madre compartan la responsabilidad de educar a sus hijos y a sus hijas. Es decir, que lo mejor es que la educación familiar sea asumida como

una responsabilidad compartida por adultos que expresan a través de su relación los valores de amor, confianza y respeto mutuo, en los que debe basarse la educación familiar. La situación ideal es que compartan las tres tareas, aunque en ocasiones, como ha sucedido tradicionalmente, cada uno de ellos resulte especialmente eficaz para alguna de ellas.

La dificultad de la familia para proporcionar las tres condiciones anteriormente expuestas puede incrementar el riesgo de que los niños y adolescentes participen como acosadores en la escuela. Los estudios más recientes llevan a destacar, sobre todo, tanto la excesiva permisividad como el autoritarismo, así como la mezcla de ambos.

Para prevenir estos problemas conviene tener en cuenta, también, que los riesgos familiares se incrementan cuando el nivel de estrés y dificultad que viven los adultos supera su capacidad de afrontamiento. En otras palabras, que cuando los adultos se ven desbordados por sus propios problemas su capacidad educativa puede disminuir de forma importante. Así puede explicarse que el aislamiento familiar incrementa el riesgo de violencia en general, al privar a la familia de oportunidades para resolver los problemas que vive. Por eso, erradicar las situaciones de aislamiento y exclusión por las que atraviesan a veces las familias, incrementando la comunicación y la colaboración con el resto de la sociedad, debe ser destacado como un principio básico para prevenir toda forma de violencia.

Conviene destacar, por último, como condiciones que protegen contra el acoso tanto en el papel de agresor como en el de víctima, el hecho de proporcionar desde la familia oportunidades y habilidades para establecer relaciones de amistad

basadas en el respeto mutuo, así como para enseñar a obtener un protagonismo positivo.

### La colaboración familia-escuela es hoy más necesaria

En función de lo anteriormente expuesto puede entenderse la especial relevancia que la colaboración de la escuela con las familias puede tener para prevenir el acoso y otras formas de violencia. Colaboración que resulta especialmente necesaria en aquellos casos en los que existen riesgos especiales, para poderlos contrarrestar. Sin embargo, la escuela suele quejarse con frecuencia de que son precisamente las familias de los adolescentes con conductas violentas las que menos acuden a las actividades organizadas desde dicho contexto. Al tratar de averiguar por qué, se observa que a veces estas familias encuentran el contexto escolar como un lugar que les es hostil, y las actividades en las que son convocadas como una amenaza que origina mucho estrés que, sumado al que tienen habitualmente, puede llegar a resultarles muy difícil de afrontar. Para superar estas dificultades conviene sustituir la tendencia que a veces se produce a “buscar quien tiene la culpa” por un esquema de colaboración en el que la escuela y la familia se vean como aliadas para resolver un problema compartido.

**“La escuela suele quejarse con frecuencia de que son precisamente las familias de los adolescentes con conductas violentas las que menos acuden a las actividades organizadas”**

Para comprender la creciente necesidad que existe de poner en

marcha nuevas formas de colaboración entre la escuela y las familias, es preciso tener en cuenta la crisis por la que atraviesan los dos contextos educativos creados para una sociedad, la de la Revolución Industrial, muy distinta de la de esta Revolución Tecnológica que nos toca vivir:

■ *La familia nuclear*, compuesta por la madre, el padre y los hijos, se aisló entonces de la familia extensa y se especializó en el cuidado y en la educación, en torno a una figura, la madre, que se aislaba también de lo que sucedía más allá del reducido mundo privado en el que transcurría su vida, y fuertemente jerarquizada en torno a la autoridad paterna. Esta estructura familiar tradicional, cada día menos frecuente, no favorece la calidad de la educación hoy, que pueden asumir mejor adultos que no estén aislados del mundo exterior, para comprender así los cambios que deben afrontar sus hijos; con un suficiente nivel de control sobre sus propias vidas, que les permita estar psicológicamente disponibles para educar; y que asuman la educación como una responsabilidad compartida desde esquemas compatibles con los actuales valores democráticos. Aunque se han producido cambios importantes en estas direcciones, a veces son insuficientes o contradictorios, sobre todo en relación a la enseñanza de las normas y los límites.

■ *La escuela*, que se extendió a sectores cada vez más amplios de la población. Estructurada en torno a la homogeneidad (el alumno medio, grupos homogéneos...), fuertemente jerarquizada y basada en la obediencia incondicional al profesorado. En la que los individuos que no encajaban con lo que se esperaba del alumno medio eran excluidos de ella. Las recientes dificultades de convivencia que se producen hoy,

especialmente en la Educación Secundaria Obligatoria, reflejan la necesidad de adaptar también este contexto a las exigencias de la sociedad actual.

Para adaptar tanto la escuela como la familias a esta nueva situación, y prevenir la violencia, conviene poner en marcha nuevos esquemas de colaboración -que incluyan también a las familias que pasan por dificultades-, distintos de los que en el pasado han dado malos resultados para estos casos, basados en el respeto mutuo al papel que cada agente educativo desempeña, orientando la colaboración hacia la búsqueda conjunta de soluciones para afrontar mejor un problema compartido: mejorar la educación y prevenir la violencia, adaptando la educación a una situación nueva.

### La influencia de la televisión y otras tecnologías

Los cambios actuales, originados por la Revolución Tecnológica, pueden exponer a los niños y a los adolescentes con demasiada frecuencia a todo tipo de violencia a través de las nuevas tecnologías, y sobre todo a través de la televisión, el medio de influencia más generalizada. Como reflejo más visible del riesgo que esta nueva situación puede suponer, cabe considerar algunos de los casos de violencia protagonizados en la última década por niños y adolescentes, ampliamente divulgados por los medios de comunicación, en los que se pone de manifiesto que reproducen guiones imposibles de inventar en dichas edades, extraídos del cine, Internet o la televisión, y en los que se observa que disponen de una información para ejercer la violencia a la que en épocas pasadas no tenían acceso.

Los estudios llevados a cabo sobre la influencia de la televisión en las conductas violentas de niños y adolescentes permiten llegar a dos conclusiones generales:

■ *A corto plazo*, se ha comprobado que los comportamientos y actitudes que los niños observan en la televisión, tanto de tipo positivo (la solidaridad, la tolerancia...) como de tipo negativo (la violencia...), influyen en los comportamientos que manifiestan inmediatamente después, y en los que se detecta una tendencia significativa a imitar lo que acaban de ver en la televisión. A largo plazo, se ha detectado que hay una relación significativa entre la cantidad de violencia televisiva vista durante la infancia y la cantidad de violencia ejercida en la edad adulta. De lo cual se deriva tanto la necesidad de proteger a la infancia y a la adolescencia de la violencia que puede llegarles a través de pantallas (la televisión, los videojuegos, Internet...) así como también la posibilidad de utilizar estas tecnologías con fines educativos.



■ *El excesivo tiempo frente a la televisión también incrementa el riesgo.* Se ha observado que los niños que pasan mucho tiempo viendo la televisión tienen más dificultades para aprender a autorregularse y más tendencia a reaccionar con agresividad ante las frustraciones. En

relación a la cantidad de tiempo, cabe destacar, también, que la repetida exposición a la violencia a través de las pantallas puede producir cierta habituación, llevando a ver la violencia como algo normal, inevitable, y reduciendo la empatía con las víctimas. Para prevenirlo, es preciso evitar que pasen demasiado tiempo frente a las pantallas y ayudarles a desarrollar una actitud reflexiva y crítica respecto a los mensajes que les llegan, contrarrestando así la tendencia habitual que suele ser pasiva e irreflexiva.

**“Los cambios actuales, originados por la Revolución Tecnológica, pueden exponer a los niños y a los adolescentes con demasiada frecuencia a todo tipo de violencia a través de las nuevas tecnologías”**

### Las contradicciones de la sociedad respecto a la violencia

Determinadas actitudes y creencias que siguen existiendo en nuestra sociedad hacia la violencia y hacia los diversos papeles y relaciones sociales en cuyo contexto se produce (hombre, mujer, hijo/a autoridad, o personas que se perciben como diferentes o en situación de debilidad...) ejercen una decisiva influencia en los comportamientos violentos. Como reflejo de lo cual, en el estudio Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia (Díaz-Aguado, Dir., 2004) se observa que los acosadores se identifican más que los demás con las creencias

que minimizan la gravedad de las agresiones entre iguales, considerándolas como inevitables, sobre todo entre hombres, o como problemas que deben aprender a resolver sin que los adultos intervengan, para hacerse más fuertes, para “curtirse”. Como reflejo de lo que se sigue transmitiendo, en este sentido, cabe destacar los porcentajes de acuerdo que los adolescentes manifiestan respecto a las siguientes creencias de justificación de la violencia:

■ *“Cuando un amigo/a agrede a alguien que le ha molestado debes ponerte de parte de tu amigo/a”*: en la que el 39,4% está algo, bastante o muy de acuerdo.

■ *“Si no devuelves los golpes que recibes, los demás pensarán que eres un cobarde”*: en la que el 37,6% está algo, bastante o muy de acuerdo. Creencia estrechamente relacionada con una de las frases que se repiten a veces desde la familia respecto a este problema: “Si te pegan, pega”.

Como ponen de manifiesto estos datos, la violencia hacia los iguales está estrechamente relacionada con una serie de distorsiones morales que contribuyen a legitimarla, destacando sobre todo los conceptos de “cobarde” y “chivato”, fuertemente arraigados entre quienes agreden a sus compañeros en la escuela, que los utilizan para justificar el acoso así como la conspiración del silencio que lo perpetúa, y que les llevan a defender que hay que responder con violencia a la violencia.





Es preciso tener en cuenta, en este sentido, el papel que la familia puede tener para reproducir o modificar las creencias que conducen al acoso (al justificarlo o minimizarlo) y al modelo de dominio-sumisión en el que se basa (a través del sexismo, el racismo, el rechazo de los que se perciben diferentes...). En otras épocas una buena parte de la sociedad compartía muchas de estas creencias, de la misma forma que veía el acoso como algo necesario para que los chicos aprendieran lo que es la vida o la violencia de género como un problema privado en el que no había que intervenir.

Para erradicar todas las formas de violencia, también la que se produce en la escuela y en la familia, es preciso superar este tipo de creencias, tomando conciencia de las frecuentes contradicciones que todavía siguen existiendo sobre estos temas, como cuando se justifica que se pueda pegar a un niño para enseñarle. ¿Cómo ayudarle a entender entonces que nadie pueda pegar nunca a nadie? Para superar esta contradicción es preciso favorecer alternativas no violentas, basadas en la comunicación, con las que enseñar a respetar límites sin autoritarismo ni negligencia.

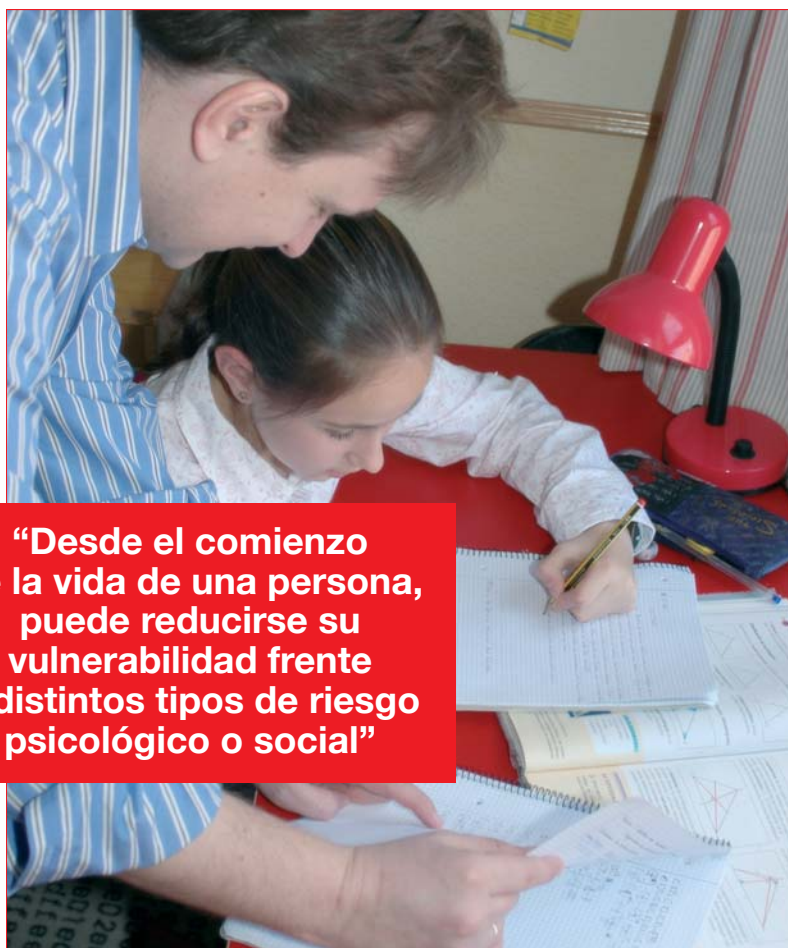
# Pautas para prevenir la violencia desde la educación.

Autora: María José Díaz-Aguado.

Catedrática de Psicología de la Educación.

Directora del Master *Programas de Intervención Psicológica en Contextos Educativos*. Universidad Complutense de Madrid.

---



**“Desde el comienzo de la vida de una persona, puede reducirse su vulnerabilidad frente a distintos tipos de riesgo psicológico o social”**

# 1. Cómo prevenir desde la primera infancia a través de la familia.

Desde la primera infancia, la familia puede proporcionar la oportunidad de aprender la confianza básica y la empatía, la base de la personalidad y dos de las principales condiciones que protegen contra el acoso y otras formas de violencia.

## Los vínculos basados en la confianza y la seguridad

Desde el comienzo de la vida de una persona, puede reducirse su vulnerabilidad frente a distintos tipos de riesgo psicológico o social favoreciendo su capacidad para establecer vínculos de calidad, basados en la confianza mutua. Esta capacidad comienza a desarrollarse a partir de las relaciones que el niño establece con los adultos más significativos (su madre y su padre, generalmente), con los que va aprendiendo lo que puede esperarse de los demás y de sí mismo; modelos que desempeñan un decisivo papel en la regulación de su conducta y en su forma de responder a las dificultades y a las frustraciones. Cuando el adulto responde con sensibilidad y consistencia a las demandas de atención del niño, le está ayudando a desarrollar la confianza básica en su propia capacidad para influir en los demás y le está proporcionando información adecuada sobre cómo conseguirlo. La seguridad proporcionada en esta relación de apego permite al niño desarrollar expectativas positivas de sí mismo y de los demás, que le ayudan a aproximarse al mundo con confianza, afrontar las dificultades con eficacia, obtener la

ayuda de los demás o propocionársela. En algunos casos, sin embargo, el niño aprende que no puede esperar cuidado ni protección, desarrolla una visión negativa del mundo y se acostumbra a responder a él con conductas que dificultan tanto el establecimiento de vínculos de calidad como su capacidad para superar la adversidad, incrementando con ello la probabilidad de conductas violentas y su vulnerabilidad general.

## La capacidad para esforzarse en tareas y conseguir protagonismo positivo

La violencia es utilizada con frecuencia como una forma destructiva de conseguir la atención y el poder que el individuo no ha aprendido a lograr de forma positiva. Por eso, para prevenirlo es preciso desarrollar alternativas positivas para sentir que se influye en el entorno. Alternativas que ayudan a superar también otro de los problemas educativos que más preocupan hoy: la escasa motivación por las tareas escolares y la dificultad para esforzarse en ellas que manifiestan algunos escolares, sobre todo en la adolescencia.

Para prevenir los problemas anteriormente mencionados conviene favorecer desde la infancia el sentido de la propia eficacia, una de las características psicológicas más relevantes en la calidad de la vida de los seres humanos, de la que

depende la capacidad de orientar la conducta a objetivos y de esforzarse para conseguirlos con la suficiente eficacia y persistencia como para superar los obstáculos que con frecuencia se encuentran.

La motivación de eficacia es aprendida a partir de las experiencias de éxito y fracaso que se han tenido a lo largo de la vida, y especialmente durante la infancia y adolescencia. Según como hayan sido dichas experiencias y los mensajes transmitidos por los adultos más significativos, los/as niños/as han aprendido a anticipar unos determinados resultados (positivos o negativos) en las distintas actividades que realizan (tareas escolares, relaciones sociales, deporte...) y a darse a sí mismos mensajes que ayudan u obstaculizan su eficacia.

Cuando los esfuerzos que realiza un niño para superar una tarea, o alcanzar un objetivo de forma independiente, le conducen al éxito, o cuando los adultos más significativos para él (en casa, en la escuela...) le manifiestan reconocimiento de forma consistente y adecuada, desarrolla su capacidad para superar las dificultades, que se convierten en alicientes para la actividad, y aprende a decirse a sí mismo los mensajes positivos que ha recibido de los demás ("*lo vas a conseguir*", "*sigue intentándolo*", "*no te desanimas*", "*un fallo lo tiene cualquiera*"...). De esta forma, el niño desarrolla su curiosidad, el deseo de aprender y la orientación a la eficacia; características que le ayudan a enfrentarse a las dificultades con seguridad y a superarlas.

Se produce el proceso contrario al anteriormente descrito, cuando los resultados que un niño obtiene en los intentos de lograr algo por sí mismo le conducen al fracaso, o

cuando en estas situaciones los adultos suelen desalentarle o criticarle ("*¿quién te has creído que eres?*", "*no lo vas a conseguir*", "*tú no vales para eso*"...). Condiciones que hacen que el niño responda ante las dificultades en general, y al aprendizaje en particular, con ansiedad e ineficacia, al anticipar el fracaso y haber aprendido a decirse a sí mismo los mensajes que ha recibido de los demás y que obstaculizan la superación de las dificultades que encuentra. Como consecuencia de dicho proceso, el niño suele ser inseguro, dependiente de la aprobación de los demás, muy sensible a la crítica y vulnerable a sufrir distinto tipo de problemas, como el fracaso escolar o el comportamiento disruptivo.

**“La motivación de eficacia es aprendida a partir de las experiencias de éxito y fracaso que se han tenido a lo largo de la vida, especialmente durante la infancia y la adolescencia”**

### **Diez principios básicos para prevenir la violencia desde la educación infantil**

Los estudios realizados sobre las condiciones que contribuyen a dar una educación de calidad desde la primera infancia, y a prevenir con ello cualquier tipo de violencia, incluido el acoso, llevan a destacar que:

**1** Desde el principio, la familia debe proporcionar tres condiciones básicas: atención continua, apoyo emocional incondicional, y oportunidades para aprender a autorregular emociones y conductas, de las que depende la capacidad para respetar límites. Es preciso ir ajustando estas tres condiciones a los cambios que

se producen con la edad. Para ello es necesario que los adultos encargados de la educación desarrollen habilidades para comprender lo que necesitan los niños y niñas en cada momento, para tomar decisiones educativas y para comunicarse de forma adecuada.

❷ *Compartir la responsabilidad de educar entre dos personas* puede incrementar las posibilidades de que los niños y las niñas encuentren en la familia el conjunto de condiciones necesarias para su desarrollo, siempre que dichas personas se respeten mutuamente y proporcionen modelos empáticos contrarios a la violencia. En otras palabras, la superación del sexismo a través de la igualdad y el reparto equilibrado de responsabilidades familiares entre hombres y mujeres puede contribuir a mejorar la calidad de la educación, puesto que cuando una persona sola tiene que asumir esta responsabilidad, como suele suceder en la división sexista de funciones domésticas, existen más dificultades en situaciones críticas para garantizar las tres condiciones. Conviene tener en cuenta, sin embargo, que estas dificultades también pueden producirse cuando se educa entre dos o más personas, y que para superarlas en todos los casos conviene verlas como un problema a resolver, solicitando la ayuda que pueda ser necesaria para conseguirlo.

❸ *Responder a las demandas de atención del niño con sensibilidad y coherencia* le ayuda a desarrollar un modelo empático, seguro, basado en la confianza en sí mismo y en los demás. Como ejemplo de dicho principio, y en contra de lo que a

veces se cree, cuando se atiende con sensibilidad y rapidez el llanto de un bebé se favorece su seguridad, transmitiéndole que cuando una persona necesita ayuda puede pedirla y obtenerla, una de las lecciones más importantes que pueden aprenderse en el primer año de vida.

❹ *Transmitir mensajes positivos que el niño pueda interiorizar* para aprender a autorregular, a controlar, su propia conducta. Los pequeños necesitan ayuda para afrontar las dificultades (el miedo, la incertidumbre, la frustración...) y suelen aprender los mensajes que escuchan de los adultos en dichas situaciones. Para mejorar su capacidad de adaptación frente a la adversidad es preciso que dichos mensajes sean tranquilizadores y alentadores, evitando los mensajes de signo contrario.

❺ *Para enseñar al niño a respetar ciertos límites, conviene orientar la crítica a conductas específicas,* ayudando a que encuentre dentro de sus posibilidades, por qué no debe emitir dichas conductas, qué consecuencias negativas suponen tanto para el propio niño como para los demás, dándole la oportunidad de hacer algo para reparar el daño originado, y sin cuestionar el afecto que tanto la madre como el padre deben garantizar al niño de forma incondicional. Si, por ejemplo, un niño de cuatro años ha dejado caer la comida en el suelo, se le puede decir "Hay que tener más cuidado. ¿Qué puedes hacer para arreglarlo? Recogerla, sí". El hecho de acompañarle mientras lo recoge y de reconocerle al final que eso es lo que hay que hacer cuando pasa esto, permite al niño aprender a darse a sí mismo dichos mensajes cuando vuelva a suceder algo parecido y regular así sus emociones y con-



ductas en situaciones de adversidad. Por el contrario, si el adulto grita, si le pega o si le dice que ya no le quiere, dificulta con ello considerablemente el aprendizaje de la autorregulación de emociones negativas, incrementando el riesgo de rabietas y conductas antisociales.

**6** *Desarrollar contextos y rutinas de comunicación*, en los que el adulto esté dedicado exclusivamente a compartir la actividad con el niño o la niña, como los juegos o los cuentos. A través de ambos pueden transmitirse mensajes positivos, con un final feliz, en el que las acciones de los protagonistas sean previsibles. La repetición de las historias y su utilización como punto de partida para una conversación tranquila entre el adulto y el niño, en la que éste pueda expresar todo lo que le preocupa o interesa, y encontrar respuestas adecuadas, incrementa sus ventajas. Un importante valor de estas situaciones es que pueden formar parte de las rutinas diarias (por ejemplo antes de dormir), favoreciendo así un contexto habitual de atención compartida y relajada que puede favorecer que los niños y las niñas pidan ayuda cuando la necesitan y detectar desde sus inicios situaciones en las que sea preciso intervenir, como las situaciones de acoso.

**7** *Enseñarle a estructurar su propia conducta con coherencia, en relación a la conducta de otra(s) persona(s) y aprender significados sociales complejos*. Cuando el adulto comparte con el niño determinadas tareas, dejándole participar activamente en ellas, le ayuda a comprender su significado. La lectura de cuentos antes de que el niño sepa leer, o los intercambios verbales entre el adulto y el bebé antes de que éste sepa hablar, son dos buenos ejemplos, que representan la base de conductas posteriores de gran

complejidad: la lectoescritura y la comunicación hablada. Esta última se favorece, por ejemplo, cuando el adulto ocupa los silencios del balbuceo del bebé con frases, como si el balbuceo tuviera intención comunicativa. Así, está ayudando a que el bebé se quiera comunicar, anticipe lo que va a pasar, y aprenda a intercambiar papeles (el que habla y el que escucha), proporcionado con ello una importante oportunidad para aprender a regular su conducta en relación a la conducta de otra persona. Un aprendizaje fundamental para prevenir la tendencia a intentar influir con violencia, que se incrementa con la desestructuración, entendida como caos, como imposibilidad de entender y predecir qué va a pasar, y qué normas es preciso respetar.

**8** *Ayudarle a desarrollar la motivación por ser eficaz, por superarse y habilidades para lograrlo*. Desde el final del primer año de vida el niño sabe que su conducta le pertenece y comienza a desarrollar la capacidad de dirigirse hacia objetivos. Este es el origen del sentido de su propia eficacia, de la que depende la capacidad para influir sobre el entorno con éxito, cualidad de gran relevancia en la calidad de la vida de los seres humanos. Las deficiencias en esta importante tarea evolutiva incrementan el riesgo de violencia en edades posteriores, al aumentar la necesidad de conseguir atención y protagonismo de forma negativa. Para prevenirlo y favorecer el sentido de eficacia, conviene ayudar al niño a plantearse objetivos realistas, elegir medios adecuados, esforzarse en su logro superando los obstáculos que con frecuencia aparecen y valorar los resultados con optimismo. Para lo cual conviene favorecer que obtenga éxitos y que cuando se encuentra con dificultades las interprete con un optimismo inteligente que le ayude a superarlas, puesto

que la interpretación muy negativa suele paralizar e impedir su superación.

**ii** *Anticiparse a las situaciones en las que surgen conductas agresivas o rabietas y favorecer alternativas, como cuando el adulto está dedicado al hermano menor y el mayor trata de conseguir su atención a través de conductas negativas. Para prevenirlo conviene, como sucede en edades posteriores, dar protago-*

nismo al mayor en dicho cuidado, haciendo que se sienta importante y eficaz en dichas situaciones.

**iii** *Cuidar los mensajes que los niños y niñas reciben de forma indirecta (a través de la televisión, los juguetes, los cuentos...) para que sean coherentes con los valores que queremos transmitir, puesto que también influyen en el significado que aprenden a dar al mundo que les rodea.*

## 2. Cómo “vacunar” contra problemas como el acoso utilizando cuentos y juegos.

¿Cómo hablar con los niños y las niñas del acoso y otras situaciones de riesgo sin generarles miedo ni desconfianza?, ¿cómo vacunarles de estos riesgos sin necesidad de exponerles a ellos?, ¿cómo ayudarles a desarrollar defensas que no les hagan daño y que puedan utilizar para afrontar dichas situaciones cuando se encuentren en ellas? Para responder a estos interrogantes, próximos a los que muchos adultos se plantean cuando toman conciencia de problemas como el acoso que pueden afectar a sus hijas/os, conviene analizar el papel de las *situaciones imaginarias* y la posibilidad de utilizarlas como una “vacuna” con la que adquirir defensas psicológicas.

Las situaciones imaginarias que se crean a través de los relatos y de los juegos representan una excelente herramienta para la comunicación educativa respecto a problemas, como la violencia, difíciles de tratar de forma directa, al proporcionar un contexto protegido que permite la comunicación incluso con niños y niñas de corta edad,

para quienes representan una de las formas de expresión habitual.

A través de los juegos infantiles los/as niños/as aprenden a modificar situaciones sociales, a intercambiar papeles, ensayar normas y relaciones. La situación imaginaria que supone siempre el juego proporciona un contexto protegido que les permite ensayar determinadas habilidades necesarias para su vida adulta, sin los riesgos que supondría comenzar a practicarlas en la vida real.

**“Las situaciones imaginarias que se crean a través de los relatos y de los juegos representan una excelente herramienta para la comunicación educativa respecto a problemas como la violencia”**

Por ejemplo, a partir de los tres años de edad, suele observarse entre iguales un tipo específico de juego que ayuda a socializar la agresividad: el juego desordenado o de lucha, en el que corren, saltan, ríen, se empujan, chillan... practicando una serie de conductas que les permiten ir aprendiendo a controlar su fuerza y su agresividad sin llegar a utilizarla. El contexto protegido que crea este tipo de juego les ayuda a medir su fuerza en relación a la fuerza de sus



iguales, o a controlar e interpretar la comunicación no verbal, sin sufrir las consecuencias que supondría tener que pelear de verdad para aprender estas habilidades.

Se ha observado que los niños que no tienen oportunidades de juego desordenado antes de los cinco años pueden tener más dificultades posteriores para interpretar y emplear adecuadamente la comunicación no verbal entre iguales, tienden a evitar las actividades que suponen contacto físico o el más mínimo riesgo, así como para afrontar situaciones sociales que implican cierta ambigüedad, confundiendo por ejemplo el juego desordenado con la verdadera agresión, o atribuyendo hostilidad a situaciones que no la suponen. Problemas que incrementan el riesgo de sufrir o de ejercer acoso.

La lectura diaria de cuentos a los niños y niñas desde los dos o tres años representa un contexto de gran relevancia tanto para favorecer el aprendizaje de la lectoescritura, y con ello el aprendizaje escolar, como para garantizar una comunicación de calidad que ayude a detectar desde sus inicios situaciones en las que se requiere la ayuda de los adultos. Por eso conviene incorporar esta práctica de forma cotidiana entre las rutinas familiares. La utilización de determinados relatos, en los que se describan problemas relacionados con la violencia, el aislamiento y el abuso incrementan, además, la oportunidad de proteger contra sus riesgos desde una doble perspectiva al añadir a la comunicación de calidad (que siempre es una condición protectora) el desarrollo de mensajes contrarios a la violencia y favorables a sus alternativas.

La lectura comentada de cuentos adecuadamente seleccionados puede ayudar tanto en la familia como en la escuela, al desarrollo de:

La empatía y la capacidad para ponerse en el lugar de los demás, de la que depende la capacidad de comprensión social y personal.

La capacidad de comunicación, al permitir compartir y elaborar con otras personas los sentimientos y preocupaciones.

Expectativas positivas sobre la posibilidad de resolver los conflictos, y habilidades para conseguirlo, a través de las soluciones que el cuento presenta.

Un contexto habitual de confianza y seguridad en el que detectar posibles cambios asociados a situaciones de riesgo, y la oportunidad de que el/la niño/a trasmita lo que le pasa.



Para favorecer la eficacia de los cuentos y lograr con ellos las ventajas anteriormente mencionadas es preciso:

*Seleccionar o elaborar relatos adecuados, coherentes con los valores que pretendemos transmitir y adaptados a la edad del niño, de forma que pueda entenderlos. Conviene tener en cuenta que cuando la lectura del cuento se sitúa en un contexto de reflexión compartida con adultos, los niños pueden entender historias elaboradas en un nivel ligeramente superior al que utilizan espontáneamente en sus conversaciones.*

*Utilizar el cuento como punto de partida para el diálogo y la reflexión compartida.* A través de sus preguntas y explicaciones, el adulto debe guiar esta reflexión sobre los temas más relevantes, tratando de conocer cómo lo está comprendiendo el niño y comprobando que lo aprendido va en la dirección de los valores que pretende ayudar a construir.

*Jugar después a representar y a intercambiar los papeles que el cuento incluye.* Después de comprobar que el niño ha entendido el mensaje, pueden llevarse a cabo una serie de representaciones sobre las escenas más significativas. Si es en el aula, conviene que participe toda la clase, distribuyendo los papeles de acuerdo a lo que necesite cada niño. Por ejemplo, en un cuento sobre el acoso, conviene que el papel de los niños que lo sufren como víctimas sea representado por los niños con una mayor tendencia a acosar, para ayudarles a desarrollar la empatía con quien lo sufre. Por otra parte, conviene que los niños aislados e inseguros representen papeles en los que manifiestan un buen nivel de asertividad para favorecer que la desarrollen.

*Repetir la representación de algunas escenas para favorecer la práctica de las habilidades de resolución de conflictos, alternativas a cualquier tipo de agresión.*



Como ejemplo de la utilización de los cuentos para educar valores contrarios a la violencia, puede obtenerse a través de la página Web del CNICE, de acceso gratuito ([http://www.cnice.mecd.es/recursos2/convivencia\\_escolar/](http://www.cnice.mecd.es/recursos2/convivencia_escolar/)) un relato elaborado para aulas de primaria: ¿Quieres conocer a los blues?, con las pautas de las actividades que con él se llevan a cabo. Estas actividades han demostrado ser de gran eficacia para trabajar con niños y niñas desde seis años de edad. A través de dicho cuento, se muestra cómo surge la intolerancia, su manifestación en forma de violencia psicológica (motes, insultos y marginación) y violencia física, el daño que producen estos problemas y cómo superarlos a través de la comunicación.

**“La lectura diaria de cuentos representa un contexto de gran relevancia tanto para favorecer el aprendizaje de la lectoescritura, como para garantizar una comunicación de calidad que ayude a detectar situaciones en las que se requiere la ayuda de los adultos”**

Para prevenir la victimización puede utilizarse, también, un relato en el que un niño o una niña, de edad similar al que escucha la historia, sufre una situación inquietante que le hace sentirse mal como víctima de un grupo de niños o de alguien mayor que le dice que no se lo cuente a nadie porque es un secreto (que no sea chivato) y porque no le creerán y le reñirán. Desobedeciendo al abusador, el/la protagonista se lo cuenta a una persona de confianza (que puede situarse en la familia o en la escuela según sea el mensaje que se pretende transmitir), que le cree y ayuda para que la

situación no vuelva a repetirse. La moraleja final debe ser clara y explícita en la dirección del mensaje que se pretende transmitir, ayudando a desarrollar expectativas contrarias al acoso y otras formas de abuso. Para prevenir la victimización conviene enseñar a:

*Detectar y evitar* situaciones que pueden suponer acoso o abuso sin alterar la confianza básica en los demás.

*Decir que no* en situaciones que puedan implicar abuso sin disminuir la empatía y el establecimiento de relaciones sociales positivas.

*Pedir ayuda* cuando es necesario, y especialmente cuando se comienza a ser víctima o se está en riesgo de serlo.

*Estar preparado/a emocionalmente* para no sentirse culpable cuando se es víctima.

*Que es preciso contar a personas de confianza* las situaciones inquietantes o no deseadas que se hayan sufrido, para poder así encontrar la protección que cualquiera necesita cuando comienza a ser víctima, puesto que de lo contrario el problema suele hacerse cada vez más grave.

### 3. Cómo ayudarles a establecer relaciones de amistad basadas en el respeto mutuo.

Para prevenir el acoso, basado en el dominio y la sumisión, conviene promover su alternativa más adecuada y sostenible: las relaciones de amistad basadas en el respeto mutuo y la igualdad. Para las cuales conviene aprender una serie de habilidades que protegen del riesgo de ser elegido como víctima y del riesgo de acosar a los demás.

Con los adultos se produce el primer tipo de relación social como consecuencia del cual se adquiere la seguridad o inseguridad básica. Los iguales comienzan a influir en el desarrollo un poco después y a través de las complejas relaciones que el niño establece en dicho contexto, adquiere las habilidades sociales más sofisticadas, necesarias, por ejemplo, para compararse y diferenciarse de los demás, cooperar, competir, intercambiar, negociar o defenderse. En estas relaciones se produce el aprendizaje de un importante principio social que difícilmente puede enseñar la familia: la estrecha reciprocidad que caracteriza a la mayoría de las relaciones sociales, según la cual, por ejemplo, para que te den tú también tienes que dar.

**“El niño aislado se caracteriza por no ser aceptado ni rechazado, sino ignorado por sus compañeros, entre los que pasa desapercibido”**

Los estudios realizados para averiguar qué características distinguen a los/as escolares más aceptados por sus compañeros demuestran que éstos tienden a elegir a aquellos que les permiten ejercer temporalmente el control de la relación, intercambiar el estatus o mantener un estatus similar (sin dominio ni sumisión); lo cual resulta congruente con la naturaleza de las relaciones entre compañeros y las convierte en la mejor oportunidad para aprender a negociar y colaborar.

#### Habilidades para la amistad

Los estudios realizados en escuelas de primaria reflejan como principales habilidades para establecer relaciones de amistad basadas en el respeto mutuo, las cuatro siguientes:

■ *Llevarse bien al mismo tiempo con adultos y con iguales.* Los niños más aceptados por sus compañeros se diferencian de los rechazados por ocupar una posición positiva en el sistema escolar; logrando hacer compatible su relación con tareas y profesores con la solidaridad hacia sus compañeros. El niño con capacidad para tener al mismo tiempo éxito y amigos suele participar con frecuencia y eficacia en las tareas propuestas por el profesor y recibir su reconocimiento pero dentro de ciertos límites, sin que esta atención sea buscada por el niño ni manifestar ansiedad por conseguirla.

❏ *Colaborar e intercambiar el estatus.* La relativa ambigüedad del estatus que caracteriza a las relaciones simétricas (entre iguales) hace que una gran parte de las conductas que entre ellos se producen estén destinadas a negociar los papeles asimétricos (quién controla o dirige a quién en cada momento). El periodo evolutivo que va de los 6 a los 8 años es de máxima sensibilidad para adquirir las estrategias sociales de negociación e intercambio entre iguales. Durante estas edades, los niños suelen aprender a colaborar en tareas con otros niños, aumentando su tendencia a dirigirse de forma preferente a sus amigos, no llamar la atención sobre sí mismos sino

sobre la tarea grupal, no ofrecer información sin que un compañero se la haya pedido, e intercambiar los papeles de dar y pedir información. Desde estas edades se observa que los niños a los que sus compañeros piden más información (dándoles un estatus superior) son también los niños a los que más información les dan (que dan a los demás un estatus superior). En este mismo sentido, cuando se pregunta a los niños si ellos pueden enseñar algo a otro niño suelen mencionar a sus amigos, los mismos a los que hacen referencia cuando se les pregunta después si algún niño puede enseñarles a ellos algo, reflejando así que entre iguales sólo suele permitirse a otro que ocupe un estatus superior si él también lo concede. Los niños que tratan continuamente de controlar, de dirigir a otros niños, suelen ser rechazados por sus iguales. Cuando se pregunta a los compañeros por qué no quieren estar con ellos suelen decir que *"porque son unos mandones", "porque siempre hay que hacer lo*



*que ellos dicen"*... Cuando se observa a estos niños se comprueba que efectivamente suelen tener dificultades para colaborar, no piden información a sus compañeros y tratan con frecuencia de llamar la atención sobre sí mismos. Es importante tener en cuenta que la capacidad para colaborar intercambiando los papeles de quién manda y quién obedece se adquiere sobre todo entre compañeros que se consideran mutuamente amigos. De ahí la importancia que tiene conseguir que todos los niños tengan al menos un buen amigo entre sus compañeros, con el que desarrollar estas importantes habilidades sociales. Cuando

un niño muy aceptado adquiere el estatus de líder dentro del grupo, el esquema descrito cambia, puesto que se le permite dirigir a los demás sin tener que intercambiar el estatus de forma continua como sucedía antes de conseguir

dicho liderazgo.

❏ *Expresar aceptación: el papel de la simpatía.* Los niños más aceptados por sus compañeros de clase se diferencian de los niños rechazados por ser mucho más sensibles a las iniciativas de los otros niños, aceptar lo que otros proponen y conseguir así que los demás les acepten. Cuando se observan las relaciones entre iguales en los primeros cursos de primaria se comprueba que la conducta que un niño dirige a sus compañeros está muy relacionada con la que recibe de ellos. Los niños que más animan, elogian, atienden y aceptan, suelen ser los que más elogios, atención y aceptación reciben. Esta simpatía recíproca hace que al niño le guste estar con sus compañeros y encuentre en esta relación oportunidades de gran calidad para desarrollar su inteligencia

social y emocional. Por el contrario, los niños que son rechazados por sus compañeros suelen expresar con frecuencia conductas negativas hacia ellos (agresiones físicas o verbales, disputas, críticas...) y recibir conductas similares de los otros niños. Esta antipatía recíproca suele provocar una escalada que hace que las conductas negativas aumenten con el paso del tiempo.

**4** *Repartir el protagonismo y la atención.* Uno de los bienes más valorados en las situaciones sociales es la atención de los demás. Comprenderlo y aprender a repartirla sin tratar de acapararla de forma excesiva (como hacen los niños que resultan pesados y por eso rechazados), ni pasar desapercibido (como sucede con los niños aislados), es una de las más sutiles habilidades sociales. La capacidad de un niño para adaptarse a las situaciones grupales suele evaluarse observando cómo trata de entrar en un grupo ya formado. Los estudios realizados sobre esta capacidad reflejan que los niños más aceptados por sus compañeros suelen adaptar su comportamiento a lo que el grupo está haciendo sin tratar de acaparar la atención de los demás ni interferir con lo que hacen, comunicándose con ellos de forma clara y oportuna. Los niños que suelen ser rechazados, por el contrario, manifiestan menos interés hacia los otros niños, suelen hacer comentarios irrelevantes, expresan frecuentemente desacuerdo, suelen ser ignorados por el grupo, e intentan llamar la atención sobre sí mismos. Por eso, los problemas de los niños rechazados por sus compañeros pueden volver a producirse cuando van a un nuevo grupo. Para superar estos problemas suele ser necesario ayudar a que estos niños adquieran las habilidades sociales necesarias para hacerse amigos.



La observación de las interacciones entre iguales en el juego o en tareas cooperativas puede permitir detectar problemas de relación en los que convenga intervenir, ayudando a los niños y niñas que lo necesiten a adquirir las habilidades o valores que les ayuden a establecer relaciones de amistad basadas en el respeto mutuo. También pueden evaluarse las estrategias que conoce cada niño preguntándole cómo pueden resolverse diversas situaciones conflictivas (como hacerse amigos al llegar a un colegio nuevo, convencer para un juego, recuperar un objeto...). De esta forma se ha encontrado que las estrategias que proponen los niños más aceptados por sus compañeros suelen reflejar un conocimiento mayor de la peculiaridad de estas relaciones, suponen mejores consecuencias para todos los niños implicados y permiten resolver con más eficacia el conflicto por el que se pregunta. Los niños con dificultades para establecer relaciones de amistad suelen proponer, por el contrario, estrategias más simples y directas, de carácter más negativo y menos eficaces para alcanzar el objetivo propuesto.

### El aislamiento y el rechazo

Desde los primeros cursos de primaria pueden detectarse dos situaciones que conviene prevenir para mejorar la calidad de la vida en la escuela y evitar problemas posteriores:

la de los niños que son rechazados por los compañeros y la de los niños aislados. Ambos suelen carecer, y necesitan por tanto aprender, de las cuatro habilidades para hacerse amigos que se han descrito antes. Existen, sin embargo, entre ellos importantes diferencias que conviene tener en cuenta.

La conducta de los niños rechazados suele ser muy visible y a veces disruptiva tanto para el profesor como para los compañeros; y surge a menudo por la fuerte necesidad que estos niños tienen de llamar la atención, por la ansiedad hacia las oportunidades de protagonismo que tienen sus compañeros, no saber conseguir esta atención de forma positiva, y la tendencia a conseguirla creando problemas (molestando, agrediendo, saltándose las normas, interrumpiendo...). Para ayudarle a salir de esta situación es preciso proporcionar al niño que se encuentra en ella oportunidades positivas para conseguir la atención de los demás, ayudándole a diferenciarla de la que obtiene cuando crea problemas y a no necesitar esta última.

**“La conducta de los niños rechazados suele ser muy visible y a veces disruptiva tanto para el profesor como para los compañeros”**

El niño aislado se caracteriza por no ser aceptado ni rechazado, sino ignorado por sus compañeros, entre los que pasa desapercibido. Está como fuera de lugar, al margen de lo que hacen sus compañeros, a los que parece evitar. Suele manifestar miedo y ansiedad al permanecer inmóvil, en silencio, mover los pies con nerviosismo y evitar el contacto con sus iguales. Estas conductas son similares a las de cualquier niño de tres a cinco años que lleva poco

tiempo en una escuela infantil, y reflejan el miedo que le produce una situación nueva a la que va adaptándose gradualmente. Por eso, sólo pueden considerarse como señal de aislamiento cuando el niño lleva con el mismo grupo cierto tiempo (más de tres meses como mínimo). Para ayudar a superarlo conviene darle confianza, promover activamente que comience a relacionarse con otros niños y manifestar reconocimiento cuando lo haga. Al principio puede resultar necesario reducir la dificultad de la situación para incrementar su seguridad, favoreciendo que comience a jugar con otro niño más pequeño o promoviendo activamente su participación en un juego en el que el papel del niño aislado quede muy claro y sea fácil de asumir.

### Enseñar habilidades sociales

Para prevenir situaciones de acoso, conviene proporcionar oportunidades suficientes desde los primeros cursos de primaria para que todos los niños y niñas aprendan habilidades sociales que les permitan: 1) llevarse bien al mismo tiempo con profesores y con iguales; 2) colaborar e intercambiar las diferencias de estatus; 3) ser simpáticos, expresar aceptación hacia sus compañeros y reducir la expresión de rechazo; 4) y adaptarse a la peculiaridad de las situaciones grupales, sin tratar de acaparar todo el protagonismo ni pasar desapercibidos.

La enseñanza de estas habilidades puede realizarse ayudando, en primer lugar, a descubrir su influencia, estimulando el proceso de adopción de perspectivas en función del cual se desarrolla la comprensión del mundo social y emocional. Para ello puede preguntarse a un niño/a, por ejemplo, si a él/ella le gusta que otro niño/a acapare toda la atención del grupo y, después, si cree que a otro

niño/a le gustaría que él/ella tratase de llamar siempre la atención. Para pasar al final a formular el principio general sobre la necesidad de distribuir el protagonismo en función de la necesidad que todos tenemos de ser protagonistas.

La adquisición de habilidades nuevas exige proporcionar también oportunidades para practicarlas y enseñar a evaluar con precisión los resultados obtenidos, aprendiendo a valorar los progresos por pe-

queños que sean. Este optimismo inteligente consiste en una atención selectiva hacia los aspectos más alentadores de la realidad que no impida percibirla con precisión. Puede enseñarse ayudando a considerar las situaciones en las no se obtienen los resultados deseados como problemas a resolver, más que como fracasos, concentrando la atención del niño en qué puede hacer él para superar dichas dificultades y ayudándole a conseguirlo.



## 4. Cómo construir el respeto mutuo a través del aprendizaje cooperativo.

El acoso entre iguales forma parte de la estructura de relaciones entre iguales que caracteriza habitualmente a la escuela, en la que los escolares han aprendido a ver el éxito y el protagonismo de los demás como incompatible con el propio, debido a que la valoración que hace cada alumno de sus resultados en relación a los demás suele ser competitiva, es decir que cuanto peores son las calificaciones de los otros mejores son las propias. Este tipo de evaluación puede originar reacciones negativas (envidia, hostilidad, desánimo...) cuando los resultados de los demás son mejores que los propios y hace que el esfuerzo por aprender sea desalentado entre los alumnos, contribuyendo a crear, incluso, normas de relación entre iguales que van en contra de dicho esfuerzo y a considerarlo de manera negativa (como algo característico de empollones). Los escolares que entran en dicha categoría tienen más riesgo de ser elegidos como víctimas de acoso.



A través del aprendizaje cooperativo esta situación puede cambiar de for-

ma radical, porque la forma de alcanzar las metas personales es a través de las metas del equipo; lo cual hace que el aprendizaje y el esfuerzo por aprender sean mucho más valorados entre los compañeros, aumentando la motivación general por el aprendizaje, así como el refuerzo y la ayuda que se proporcionan mutuamente en este sentido. Por eso, desde las familias conviene alentar y reforzar los esfuerzos de la escuela por incorporar este tipo de innovaciones, que pueden suponer importantes ventajas para todos los alumnos.

Al incorporar como actividad normal del aula el aprendizaje cooperativo entre compañeros, se legitima la conducta de pedir y proporcionar ayuda, mejorando con ello tanto el repertorio social de los alumnos (con dos nuevas habilidades de gran relevancia) como sus oportunidades de aprendizaje. En contextos muy diversos se ha comprobado que la conducta de ayudar tiene consecuencias psicológicas muy positivas para la persona que la emite. Los niños suelen ser con frecuencia receptores de la ayuda de los adultos. Muy pocas veces tienen la oportunidad de comprobar su propia eficacia ayudando a otra persona, y de mejorar con ello su propia autoestima y sentido de eficacia personal. Se ha comprobado, además, que cuando los niños tratan de mejorar la conducta de un compañero se ayudan a sí

mismos, puesto que mejoran su propia conducta en la misma dirección del cambio que intentan lograr en el otro niño.

En la bibliografía pueden encontrarse varias direcciones de Internet con pautas sobre cómo aplicar el aprendizaje cooperativo y vídeos sobre su desarrollo en aulas de primaria y secundaria.

El aprendizaje cooperativo en el aula puede reducir el riesgo de acoso entre iguales al:

**I** Incrementar las oportunidades de aprender habilidades para la amistad a todos los alumnos, también a los que de otra forma tienen dificultades para ello, así como las posibilidades de que el profesorado pueda detectar e intervenir sobre los problemas que surgen en las relaciones entre iguales (al poder observarlas en el aula).

**2** Distribuir el éxito y el protagonismo positivo entre todos los alumnos, con lo que disminuye el riesgo de que algunos intenten obtener poder

y protagonismo de forma negativa, con conductas disruptivas o violentas. Con lo que mejoran las relaciones con el profesorado, su autoridad de referencia, la confianza y, de esa forma, la posibilidad de pedirle ayuda en situaciones difíciles, como el acoso.

**3** Favorecer la integración en el grupo de todos los alumnos, con lo que disminuye el riesgo de seleccionar como víctima a niños aislados, percibidos como que no van a ser defendidos por los demás.

En resumen, el aprendizaje cooperativo adecuadamente aplicado, ayuda a transformar la estructura de las relaciones que se establecen en el aula, convirtiéndolas en un contexto de respeto mutuo que representa la antítesis del modelo de dominio-sumisión que conduce al acoso. Conviene tener en cuenta, además, que puede contribuir también a mejorar el rendimiento, puesto que enriquece las oportunidades académicas (dando, por ejemplo, la oportunidad de explicar) y la motivación por el aprendizaje.

## 5. Cómo adaptar la educación a los cambios de la adolescencia.

No suele ser fácil para el adulto adaptarse al cambio que supone dejar de proteger a un niño para ayudar a un adolescente. Este cambio puede originar una gran incertidumbre en muchos padres y madres sobre qué deben hacer, y ante el cual responden, a veces, con una retirada excesivamente brusca de su apoyo y atención, privando así al adolescente de condiciones protectoras necesarias para su desarrollo. Para evitarlo, conviene ir retirando la supervisión de forma gradual, a medida que el adolescente manifiesta que es capaz de tomar las riendas de su vida cotidiana y de afrontar adecuadamente los riesgos que pueden surgir.

### La orientación al riesgo

La habilidad para afrontar con eficacia y autonomía las situaciones de riesgo es un aspecto importante de nuestra capacidad de adaptación que suele desarrollarse bastante tarde. Los principios que estructuran las relaciones sociales en la infancia hacen que el niño reclame y acepte la ayuda de los adultos encargados de su cuidado ante situaciones que podrían representar una

amenaza para su seguridad; permitiendo así obtener la protección que necesita. Por el contrario, la creciente necesidad de autonomía que siente el adolescente le lleva a rechazar la protección de los adultos y a enfrentarse a situaciones y conductas de riesgo, que pueden representar una grave amenaza para su desarrollo posterior.

Para comprender la especial orientación al riesgo que se vive en la adolescencia conviene tener en cuenta que en esta edad se producen cambios importantes en la forma de ver el mundo, que se manifiestan en la capacidad para imaginar otras posibilidades además de las que existen, cuestionar lo que le proponen o pensar sobre los propios pensamientos y sentimientos. Estas nuevas capacidades desempeñan un papel fundamental en la principal tarea evolutiva de esta edad: averiguar quién es uno/a mismo/a y qué quiere hacer con su vida. Pero estos cambios pueden estar también en el origen de algunas conductas peligrosas, puesto que llevan a ampliar el número de alternativas que se plantean, por ejemplo, aceptando transgredir las reglas o buscando las contradicciones de los adultos. Lo cual permite descubrir las inconsistencias de algunos de los argumentos que utilizan cuando intentan educar.



### Tendencia a la dramatización y necesidad de sentirse especial

La necesidad de sentirse especial que tiene el adolescente puede llevarle a creer que es invulnerable y que no sufrirá las consecuencias más probables de los riesgos en los que incurre. Aunque esta distorsión puede darse en cualquier edad, su fuerza en la adolescencia temprana, entre los 13 y los 15 años, es especialmente acentuada. Es precisamente en esta edad en la que se incrementa el riesgo de acoso escolar y la dificultad para pedir ayuda a los adultos. Otra característica de esta etapa que conviene tener en cuenta es la frecuente tendencia a la dramatización, que le lleva a imaginarse como si estuviera delante de un auditorio imaginario, creyendo que los demás prestan tanta atención a lo que le preocupa como él mismo. Para favorecer la superación de estas características, y su asociación con conductas de riesgo, conviene que el adolescente tenga la oportunidad de compartir sus pensamientos y sentimientos con un auditorio real de compañeros que se identifiquen con valores positivos, con los que descubrir coincidencias y sentirse al mismo tiempo especial y único sin necesidad de poner en riesgo su desarrollo ni el bienestar de otras personas.

### La necesidad de desarrollar alternativas

Para comprender por qué resulta a veces tan difícil erradicar determinadas conductas agresivas o de riesgo en la adolescencia (como el acoso, ausentarse de la escuela sin justificación, obstaculizar la clase, faltar al respeto al profesorado, consumir drogas...) es necesario tener en cuenta que no se producen de forma gratuita, porque sí, sino que pueden ser utilizadas para responder

a determinadas funciones psicológicas, especialmente cuando no se dispone de otros recursos para ello. Entre dichas funciones cabe destacar las siguientes:

Sentir que se forma parte del grupo que emite dicha conducta (por ejemplo, el grupo de acosadores...).

Reducir el estrés y la incertidumbre sobre el propio valor (afirmándose al excluir o rechazar a otros).

Obtener experiencias de poder y protagonismo (llamando la atención y sintiéndose importante a través del comportamiento disruptivo en el aula).

Establecer la autonomía de los adultos: rechazando las normas y valores que les han transmitido o marcando la transición de la infancia al nuevo estatus de adolescente.

En función de lo anteriormente expuesto, se deduce que para prevenir las conductas antisociales, como el acoso, no basta con enseñar a rechazarlo sino que es preciso desarrollar otras alternativas que lo hagan "innecesario", proporcionando, por ejemplo, habilidades para sentir que se forma parte de un grupo y explorar el nuevo estatus de adolescente sin incurrir en conductas que vayan en contra de los valores educativos.

### La relación con los iguales y la relación con los adultos

En la adolescencia, la influencia de los compañeros adquiere una especial significación debido a que desempeñan un papel prioritario en la formación de la propia identidad, la tarea vital más importante de dicha etapa. La fuerte necesidad que tienen los adolescentes de rela-

cionarse con compañeros y sentir que forman parte de un grupo puede hacerles demasiado vulnerables a la presión, directa o indirecta, real o imaginaria, que reciban del grupo de iguales. Así, cabe interpretar, por ejemplo, que una de las razones más frecuentemente aludidas para consumir drogas (incluido el tabaco y el alcohol) sea que los amigos también las consumen; y que entre las razones por las que no detienen situaciones de acoso suelen mencionar el miedo a ser rechazados por los compañeros si lo hacen. Por eso, para prevenir estas situaciones de riesgo hay que favorecer la integración en grupos de compañeros constructivos y enseñarles a resistir cualquier tipo de presión social cuando ésta sea destructiva, ayudando a afrontar la tensión que puede suponer sentirse diferente al mantener el propio criterio.

**“En la adolescencia, la influencia de los compañeros adquiere una especial significación debido a que desempeñan un papel prioritario en la formación de la propia identidad”**

Aunque el grupo de iguales adquiera una especial importancia, conviene no olvidar que durante esta etapa el riesgo disminuye si los adolescentes siguen disponiendo de adultos de referencia en la familia, en los que puedan confiar para comunicarse de forma continua. En apoyo de su relevancia cabe interpretar que el hecho de seguir realizando parte de las actividades de ocio con los padres durante la adolescencia se relacione con una menor tendencia a conductas destructivas.

Por otra parte, se ha observado que la tendencia a las conductas violen-

tas o de riesgo es menor entre los adolescentes que encuentran en su familia un claro rechazo a dichas conductas y los adultos se comportan de acuerdo a lo que expresan. En otras palabras, que para prevenir el acoso es fundamental que en la familia sea criticado con claridad, sin minimizarlo, y que los adultos proporcionen modelos basados en el respeto mutuo, coherentes con los valores de igualdad y tolerancia, que se transmiten sobre todo con la práctica.



### El ocio de calidad y la prevención de los consumos de riesgo

La prevención de la violencia debe tener en cuenta aquella que los/as adolescentes pueden ejercer y sufrir en el ocio, y que está estrechamente relacionada con la fuerte necesidad que tienen de sentir que forman parte de un grupo, y su dificultad para resistir a la presión en el ocio. Estas características también influyen en la violencia escolar, pero son más acentuadas en el ocio. En función de ellas puede explicarse por qué los adolescentes que tienen dificultades de integración en grupos de orientación positiva pueden encontrar en las bandas que se identifican con la violencia y la intolerancia una especie de refugio de situa-

ciones anteriores de exclusión. Para prevenirlo, hay que favorecer desde la infancia la identificación con los valores democráticos, con la tolerancia y el rechazo a la violencia, enseñar habilidades para resistir la presión y favorecer la participación en grupos y contextos de orientación positiva.

En el ocio puede producirse otro problema que también es preciso prevenir desde la educación: el consumo de drogas. Para ello, es preciso desarrollar alternativas positivas con las que poder responder a las mismas necesidades que llevan a dicho consumo (divertirse, liberar la tensión, formar parte de un grupo, demostrar que se ha crecido, vivir nuevas sensaciones, afrontar riesgos, explorar la independencia de los adultos...) sin dañar a nadie. Alternativas que deben promoverse desde la infancia, a través de actividades y oportunidades que ayuden a desarrollar habilidades, amistades y aficiones (artísticas, deportivas...) con las que construir un ocio de calidad.

Entre los principales indicadores de la calidad del ocio cabe destacar los tres siguientes:

**I** *Ser placentero y divertido*, permitiendo llevar a cabo actividades, similares a las del juego en la infancia, que encuentran el motivo de su realización en sí mismas. Parece, por el contrario, que a veces, las actividades que los/as adolescentes realizan durante el tiempo libre son monótonas, aburridas e insatisfactorias.

**II** *Ser la expresión de la libertad de elección y de diseño de las actividades que en el tiempo libre se llevan a cabo*, representando por ello una excelente oportunidad para aprender a ejercer la libertad. Parece, sin embargo, que con frecuencia su ocio está muy condi-

cionado por determinadas presiones (para consumir, seguir la moda, hacer lo mismo que el grupo de iguales...) que les llevan a vivir algunas de las actividades de ocio como "obligatorias". Por otra parte, también se observa que en el ejercicio de su derecho al ocio y a la libertad el/la adolescente no siempre respeta suficientemente los de otras personas (como el derecho al descanso de quienes viven en los lugares en los que van de marcha o el derecho de su madre y su padre a confiar en que respetará la hora acordada para llegar a casa). Para superar estos problemas es preciso ayudarle a ponerse en el lugar de dichas personas y encontrar un estilo de ocio que no perjudique a nadie.

**III** *Proporcionar oportunidades para llevar a cabo actividades y funciones que compensen las que se realizan durante el tiempo dedicado al estudio*. En este sentido, cabría destacar como la función más relevante, mencionada por los propios adolescentes, la de sentirse libres de la presión de los adultos y que forman parte de un grupo con sus iguales, necesidades que a veces confunden con las actividades a través de las cuales intentan responder a ellas. Por ejemplo, confunden la libertad con llegar a casa lo más tarde posible.

Uno de los principales problemas relacionados con el ocio en la adolescencia al que hay que prestar atención es el consumo de drogas, que suele concentrarse en los fines de semana y en los lugares de ocio en los que se favorece dicho consumo. De lo cual se deduce, que para prevenir esta conducta de riesgo, que incrementa la probabilidad de participar en situaciones de violencia, es preciso favorecer alternativas de ocio con las que puedan cumplir las mismas funciones psicosociales que con aquellas, pero sin drogas. Para incrementar dichas

alternativas conviene actuar tanto sobre el entorno que rodea a los adolescentes, mejorando las oportunidades disponibles para un ocio de calidad, como sobre la percepción que ellas y ellos tienen de dichas oportunidades, de forma que se incremente la visibilidad e interés por las formas de ocio más positivas.

**“Uno de los principales problemas relacionados con el ocio en la adolescencia al que hay que prestar atención es el consumo de drogas, que suele concentrarse en los fines de semana y en los lugares de ocio en los que se favorece dicho consumo”**

Los estudios realizados en España sobre el consumo de drogas reflejan que suele comenzar a través de drogas legales, como el tabaco y el alcohol, y continúa con el cannabis (los “porros”). El hecho de consumir cada una de estas tres sustancias incrementa considerablemente el riesgo de consumir las otras dos. Su inicio suele situarse entre los 13 y los 15 años. Una edad crítica en la que conviene incrementar la eficacia de la prevención.



La percepción de las drogas está estrechamente relacionada con los consumos de riesgo, más extendidos entre los individuos que infravaloran sus consecuencias negativas. Los estudios sobre prevención desde la adolescencia llevan a destacar, en este sentido, la necesidad de:

**I** Ayudar a que comprendan sus consecuencias negativas no sólo a largo sino también a corto plazo; de

especial relevancia para la adolescencia actual debido a su fuerte orientación al presente. Uno de los mensajes contra el alcohol que más les llega es el que destaca sus efectos negativos inmediatos (disminuyendo la capacidad de autocontrol e incrementando el riesgo de dar una impresión social negativa, por ejemplo), que suele contrastar con lo que cree quien lo consume (debido a la euforia y desinhibición que produce).

**2** Favorecer que se hagan conscientes de los riesgos que las drogas pueden suponer para valores con los que se identifican, como la calidad de la vida y, sobre todo, la libertad. Para conseguirlo conviene ayudar a que entiendan lo que significa depender de una droga, fácil de percibir respecto al tabaco, dependencia que reduce muy sensiblemente la libertad del individuo y suele resultar muy difícil de superar, frente a la facilidad que hubiera supuesto no iniciarse en dicho consumo.

**3** Sustituir la errónea creencia según la cual la mayoría de los adolescentes consume drogas, por la percepción de que lo normal en la adolescencia es no consumirlas. En este sentido, conviene que conozcan que los riesgos de las drogas se incrementan cuando su consumo se produce antes de haber finalizado el proceso de maduración, razón por la que la venta de tabaco y alcohol, que es legal para los adultos, está prohibida hasta los 18 años.

Los/as adolescentes suelen creer erróneamente que la mayoría de los de su edad fuma habitualmente, ha probado los porros y consume alcohol todos los fines de semana. Por el contrario, los porcentajes obtenidos en estudios rigurosos sobre dichos consumos permiten situarlos muy por debajo de dicho nivel (que equivaldría al 51% o más), situándose

en el 28,8% (los que fuman habitualmente), el 36,9% (los que han probado los “porros”), y el 22,9% (los que consumen alcohol todos los fines de semana), según los resultados de la Encuesta a la población escolar de 14 a 18 años, realizada en el 2002 por el Plan Nacional sobre Drogas.

Esta tendencia a exagerar el porcentaje de quienes consumen, suele actuar como una presión que puede llevar a que el/la adolescente también consuma para ser como los demás, como la mayoría. Conviene tener en cuenta, en este sentido, que una de las razones a las que más aluden cuando se les pregunta por qué fuman o beben alcohol es que sus amigos también lo hacen. Para prevenir conviene, por tanto, ayudar a que corrijan estas distorsiones y que

desarrollen habilidades que les permitan resistir la presión social cuando ésta es destructiva, manteniendo al mismo tiempo lo que más les importa: sentir que pertenecen a un grupo.

En resumen, los consumos de riesgo en adolescentes están estrechamente relacionados con la falta de oportunidades para aprender a ejercer simultáneamente derechos y deberes. Oportunidades que conviene incrementar desde todos los contextos en los que transcurre su vida: la familia, la escuela, el ocio y el conjunto del sistema social, para que puedan aprender a ejercer el poder y la responsabilidad, y encontrar así una eficaz alternativa a las “oportunidades” que actualmente tienen para “poder” llevar a cabo conductas de riesgo y sufrir sus consecuencias.





## 6. Cómo prevenir la violencia reactiva y la violencia instrumental.

Para prevenir la violencia conviene diferenciar entre las situaciones en las que se produce de forma reactiva y aquellas en las que se utiliza como un medio para conseguir un determinado fin.

La violencia reactiva, o expresiva, es como una explosión, que surge cuando se experimenta un nivel de tensión o de dificultad que supera la capacidad de la persona (o del grupo) para afrontarlo de otra manera. Origina más violencia al aumentar a medio plazo la crispación que la provocó; y cuando se refuerza por permitir obtener a corto plazo determinados objetivos, pudiendo convertirse así en violencia instrumental, sobre todo si se justifica y si se carece de alternativas para lograrlos de otra forma. Las rabietas de los niños pequeños ante las frustraciones, por ejemplo, son de tipo reactivo. Para prevenir que éste y otro tipo de respuestas puedan convertirse en violencia conviene:

Enseñar a los niños a darse mensajes tranquilizadores (“no pasa nada”, “todo se va a arreglar”, “piensa qué puedes hacer ahora”,...) y a expresar sus tensiones de forma constructiva, para que aprendan así a afrontar las frustraciones sin recurrir a conductas inadecuadas.

Evitar que vivan niveles excesivos de frustración y dificultad que superen su capacidad de afrontamiento. Por ejemplo, si un niño

de cuatro años debe acompañarnos a una situación aburrida podemos reducir su dificultad llevando material de dibujo y prestándole algo de atención a lo que hace para evitar su aburrimiento y el sentimiento de abandono, que podrían originar demanda de atención negativa y una posible rabieta.

**“Para prevenir la violencia hay que desarrollar alternativas con las que expresar la tensión o resolver conflictos sin dañar a nadie”**

Las personas que utilizan la violencia instrumental, para alcanzar sus objetivos, suelen justificarla, dándole apariencia de legitimidad. Este tipo de violencia tiende a perpetuarse al impedir desarrollar otros procedimientos más complejos para conseguir lo que se pretende y al producir un alto nivel de crispación, provocando una serie de reacciones de violencia que contribuyen a justificarla. Para prevenirla en la familia conviene: 1) condenarla, asumir que la utilización de la violencia nunca está justificada, ni siquiera como procedimiento de disciplina; y 2) desarrollar alternativas (en el conjunto de la familia y en cada individuo) para resolver los conflictos sin recurrir a la violencia.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, para prevenir la violencia

reactiva y la violencia instrumental en la familia conviene:

❶ Disminuir la dificultad y la tensión, *mejorando la calidad de vida* de todas las personas que en la familia interactúan.

❷ Establecer *procedimientos y costumbres alternativas en la organización de la vida familiar*, a través de las cuales de forma no violenta puedan expresarse las tensiones y las discrepancias y resolverse los conflictos (a través de la comunicación, la negociación, la mediación...).

❸ Desarrollar *habilidades alternativas en todos los individuos* (hijos/as, padre, madre) para afrontar y expresar la tensión y resolver los conflictos sin recurrir a la violencia.

❹ *Condenar la violencia*. Para lo cual los adultos deben renunciar a utilizarla entre ellos o con aquellos a los que se supone deben educar. Lo cual es, por otra parte, incompatible con la permisividad, con la tendencia a mirar para otro lado cuando un hijo utiliza la violencia. En estos casos es preciso utilizar procedimientos de disciplina que ayuden a que el violento se ponga en el lugar de la víctima, entienda lo destructiva que es la violencia, se arrepienta de haberla utilizado e intente reparar el daño originado.

**“Para enseñar a rechazar la violencia los adultos deben renunciar a utilizarla”**

## 7. Cómo favorecer una comunicación de calidad en la familia.

Para garantizar las tres condiciones básicas de las que depende la calidad de la educación familiar, proporcionando seguridad, atención y enseñanza de los límites, es preciso mantener una comunicación continua con los hijos y las hijas también en la adolescencia, aunque al llegar a esta edad tiendan a veces a rechazarla. Entre los principios que se han observado como más relevantes para favorecer una adecuada comunicación cabe destacar los diez siguientes:

**1** *Conviene elegir un momento y un lugar adecuado*, en el que todos/as se sientan a gusto y crear un clima relajado en el que la comunicación resulte agradable.

**2** *La tensión dificulta la comunicación*. Por eso, conviene *evitar comunicar cuestiones delicadas en situaciones estresantes*; y contemplar incluso la necesidad de detener una discusión cuando adopte un tono de enfrentamiento que puede conducir a una situación de riesgo (de violencia física o psicológica).

**3** *Hay que evitar expresiones que puedan ser vividas como un ataque o un rechazo a la posición de los/as demás*, como las interrupciones, los gritos, las amenazas, los insultos, las críticas (que despiertan la tendencia a defenderse o incluso a atacar, y que dificultan la comunicación).

**4** *Cuando sea necesario incluir en la comunicación referencias a un*

problema conviene hacerlo con cuidado, *definiéndolo como un problema compartido o expresando lo que uno siente o le preocupa*. Por ejemplo, si el padre necesita expresar que está inseguro sobre cómo está aplicando su hijo el plan acordado para mejorar el estudio, no lo debería expresar diciendo *nunca estudias, vas a volver a suspenderlo todo; sino ¿cómo va tu plan de estudio?, no estoy seguro de que esté funcionando*.

**5** *Hay que evitar los monólogos, los discursos y las lecciones*. Los adolescentes rechazan de forma especial este tipo de comunicación, distante y/o protectora, en la que sienten que sus padres no se han enterado de que ya no son niños. En edades anteriores, el dialogo suele ser también mucho más eficaz que el monólogo.

**6** *Hay que saber escuchar con la intención de comprender*. A veces, incluso, hay que estimular que el/la hijo/a participe activamente en la conversación preguntándole correctamente (no como una orden) y dejándole hablar de sus opiniones y sentimientos.

**7** *Conviene favorecer activamente la comprensión recíproca*, para lo cual puede preguntarse a veces al otro cómo entiende nuestro punto de vista y resumir como vemos el suyo.

**8** *Cuando surjan diferencias importantes de opinión sobre lo que hay*

que hacer, como sucede a veces con adolescentes, puede ser útil *establecer las semejanzas y diferencias que puede haber entre las distintas opiniones* expresadas o integrarlas en una global (diciendo, por ejemplo, “aunque opinamos diferente respecto a la hora a la que debes llegar.... estamos de acuerdo en que hay que fijar una hora”).



9] Conviene establecer *costumbres y rutinas diarias* en las que se comuniquen de forma regular y relajada las incidencias de la vida cotidiana

de cada miembro de la familia, incluyendo en ellas conversaciones sobre cómo han ido las cosas en el colegio con profesores y compañeros. Las comidas o las cenas compartidas y relajadas (sin que la televisión lo obstaculice) podrían contribuir a dicho objetivo. Cuando son muy pequeños, determinadas rutinas cotidianas como el baño o la lectura de cuentos pueden ser de gran valor para este objetivo, estableciendo así las bases de una comunicación continua que será más fácil mantener después.

10] Cuando la comunicación esté destinada a resolver conflictos complejos puede resultar útil seguir una secuencia sistemática, como la que se incluye más adelante sobre la ficha de resolución de conflictos, y escribiendo cada uno de sus pasos.

## 8. Cómo enseñar a resolver conflictos sin violencia.

El conflicto forma parte de la vida, es el motor de nuestro progreso. Sin embargo, en determinadas condiciones puede deteriorar el desarrollo y la convivencia, originando incluso la violencia. Por eso, la educación debe proporcionar oportunidades suficientes para aprender a resolver conflictos de forma constructiva: 1- favoreciendo la empatía y la capacidad para ponerse en el lugar de otras personas y adoptar distintas perspectivas; 2- enseñando a pensar en el proceso de toma de decisiones anticipando sus consecuencias; y, 3- ayudando a detectar y a corregir las frecuentes distorsiones que se producen en situaciones muy estresantes; tres herramientas básicas que se describen a continuación, y que los adultos pueden enseñar, desde la teoría y, sobre todo, desde la práctica cotidiana, proporcionando un modelo coherente con lo que pretenden que sus hijos o hijas aprendan.

### **Favorecer la empatía y la capacidad para ponerse en el lugar de otras personas**

Para comprender el papel que la falta de empatía tiene en todas las formas de violencia, incluido el acoso, conviene tener en cuenta que los seres humanos llegamos a comprender el complejo mundo social y emocional, gracias a ella.

La empatía es una tendencia disponible a un nivel muy primitivo desde nuestra primera infancia, que

nos lleva a sentir lo que siente el otro, proporcionándonos una importantísima fuente de información sobre el mundo social y personal. En otras palabras, que conocemos a los demás al ponernos en su lugar y nos conocemos a nosotros mismos al compararnos y diferenciarnos de ellos. La empatía es también una de las principales motivaciones para la solidaridad y la justicia, y es necesaria para aprender a inhibir o a descartar conductas que puedan hacer daño a los demás, como la violencia.

**“La empatía proporciona información necesaria para comprender el mundo social y emocional. Es la base de la justicia y de la solidaridad”**

La capacidad para ponernos en el lugar de otras personas puede ser considerada como un requisito necesario para aprender a resolver conflictos de forma inteligente y justa. Conviene recordar, en este sentido, que la mayoría de los conflictos que vivimos implican, en mayor o menor grado, a varias personas y, con gran frecuencia, diversas perspectivas que es necesario considerar. Por eso, para enseñar a comprender y resolver los conflictos conviene estimular el desarrollo de la capacidad de adopción de perspectivas, que culmina en el desarrollo de un sentido de la justicia basada en el respeto a los derechos

humanos, la expresión más elevada de la justicia con la que se identifica nuestra sociedad. Desde cualquier edad puede favorecerse este importante objetivo educativo ayudando a ponerse en el lugar de los demás, para favorecer así una serie de capacidades de complejidad creciente.

### **Pautas para ayudarles a ponerse en el lugar de los demás durante la infancia**

Desde los seis años puede estimularse la empatía, considerando tanto la propia perspectiva como la del otro (intereses, sentimientos, pensamientos...) para enseñar, por ejemplo, a no insultar ni pegar: preguntando al niño/a si a él/ella le gusta que otro niño/a le pegue o le insulte, cómo se siente, se sentiría o se sintió en una situación así, y después, cómo cree que se sentirá entonces el otro niño/a cuando él/ella le insulta o le pega. Para pasar, al final, a formular el principio general sobre la necesidad de que nadie insulte ni pegue a nadie para llevarnos y sentirnos mejor. Para que este aprendizaje sea sostenible es preciso enseñar una alternativa eficaz sobre qué hacer si es el otro niño/a quien pega o insulta, alternativa que debe ser respaldada tanto por la escuela como por las familias.

Por debajo de la edad de seis años pueden entenderse las dos primeras preguntas (¿Cómo se sentirá un niño/a si...? ¿Cómo te sientes tú si...?), y conviene ir planteándolas cuanto antes para estimular la empatía, aunque exista dificultad para su consideración simultánea, que llegará más tarde.

### **Pautas para ayudarles a ver los conflictos con cierta distancia desde la adolescencia**

La capacidad de abstracción que comienza a desarrollarse desde la

adolescencia puede ayudar a comprender mejor los conflictos, al verlos desde cierta distancia. Esta capacidad supone las siguientes fases, que conviene favorecer:

Pensando cómo vería las dos perspectivas en conflicto, la propia y la del otro, una persona que no estuviera afectada por el problema, para intentar verlo como si no se estuviera implicado en él.

Considerar las diversas perspectivas implicadas, por ejemplo las de un alumno y un profesor, desde el punto de vista de la comunidad en la que se relacionan y la sociedad a la esa escuela pertenece teniendo en cuenta los diversos papeles que en dicha sociedad representan.

Si el conflicto se produce entre derechos fundamentales: establecer una jerarquía de prioridades, que permita decidir en función de qué derecho y daño previsible es más importante.

**“El conflicto forma parte de la vida, es el motor de nuestro progreso. Sin embargo, en determinadas condiciones puede deteriorar el desarrollo y la convivencia, originando incluso la violencia”**

### **Enseñar a pensar para resolver conflictos sociales y emocionales**

La violencia surge con frecuencia cuando el individuo o el grupo que la utiliza carece de alternativas constructivas a través de las cuales resolver los conflictos que la desencadenan. Por eso, para prevenirla en todas sus manifestaciones, incluido

el acoso, es preciso desarrollar dichas alternativas.

Los estudios realizados con adolescentes y adultos que recurren con frecuencia a la violencia reflejan que suelen tener dificultades para resolver de forma inteligente los conflictos y tensiones que viven; como consecuencia de lo cual se comportan de una forma que tiende a obstaculizar no sólo el bienestar de sus víctimas, sino también su propio bienestar, porque con su violencia aumentan (por lo menos a medio y largo plazo) las tensiones y conflictos que originaron su conducta violenta. Ayudarles a descubrirlo y enseñarles métodos sistemáticos para resolver de forma más inteligente y justa sus tensiones y conflictos puede ser, por tanto, un procedimiento muy eficaz para prevenir la violencia. Para ello es preciso enseñarles a realizar correctamente todas las fases del proceso a través del cual se analizan y resuelven los conflictos sociales, en las que suelen detectarse deficiencias. Así se refleja en las respuestas de Manuel, un alumno de cuarto de la E.S.O. de 16 años, al preguntarle por los problemas en el instituto, tratando de evaluar cómo percibe él su propia situación. Para valorarlas, conviene tener en cuenta que este adolescente manifestaba frecuentemente un comportamiento disruptivo y falta de respeto hacia el profesorado, dos de los problemas que más dificultan en la actualidad su tarea educativa en este nivel educativo, y en los que más necesaria resulta la colaboración de las familias con la escuela.

**“La capacidad de abstracción que comienza a desarrollarse desde la adolescencia puede ayudar a comprender mejor los conflictos, al verlos desde cierta distancia”**

**MANUEL:** "Me han echado de clase muchas veces por enfrentarme a algunos profesores. (...) Me faltan al respeto. Abusan de ser profesores. Como el otro día una profesora me dijo que la clase estaba mejor sin mí y yo le dije que si estaba mejor sin mí entonces también estaba mejor sin ella. (...) Si me porto mal y hay unas normas que me las expliquen...podrían intentar hablar conmigo, llevarme por otro camino. (...) son profesores. Ellos sabrán cómo, pero no diciéndome esas cosas porque me incitan a que me ponga nervioso y empeore todo. Esta clase es problemática. Todos lo dicen. Nos hemos juntado la mayoría repetidores. (...) este año he empezado mal y no creo que tenga solución. ¿Si tu fueras director del instituto qué harías para resolver estas situaciones? Cambiar el modo de dar la clase y echando al alumno o al profesor. Porque a mí me expulsan pero a ellos no."

Manuel define el conflicto de forma muy parcial y distorsionada, sin reconocer la diferencia de papeles existente entre él y su profesora, e ignorando su propia responsabilidad en el problema que describe. Cree que no tiene solución, y tampoco lo intenta, incrementando incluso con su conducta dicho problema, sin valorar las consecuencias de dicha conducta ni las posibles alternativas que podrían ayudarle a mejorar su situación en el aula y la relación con los profesores. El procedimiento de resolución de conflictos que se describe a continuación es eficaz para ayudar a superar dichos problemas, sobre todo cuando se realiza de forma paralela a otros

procedimientos que contribuyen a desarrollar proyectos académicos y a disminuir la fuerte tendencia reactiva de algunos alumnos que, como Manuel, creen que el curso está perdido y no han aprendido a inhibir reacciones negativas ante las dificultades que encuentran en la escuela. La colaboración entre la familia y la escuela en este proceso, apoyando con coherencia y respeto mutuo una acción coordinada puede incrementar considerablemente la eficacia de lo que cada parte puede hacer cuando no cuenta con la otra.

**“Los estudios realizados con adolescentes y adultos que recurren con frecuencia a la violencia reflejan que suelen tener dificultades para resolver de forma inteligente los conflictos y tensiones que viven”**

Para enseñar a resolver conflictos de naturaleza socio-emocional, es preciso ayudar en todas las fases del proceso de resolución de conflictos que a continuación se describen:

*Definir adecuadamente el conflicto*, identificando todos sus componentes e integrando en dicha definición toda la información necesaria para resolverlo. Tras la conducta violenta subyacen con frecuencia definiciones hostiles, en las que se ignora información de gran relevancia para buscar explicaciones alternativas.

❏ *Establecer cuáles son los objetivos y ordenarlos según su importancia*. La conducta violenta suele producirse cuando no se considera la globalidad de los objetivos implicados en la situación que la provoca, sino solamente alguno o algunos (reaccionar a una real o supuesta humillación, demostrar que no se

es cobarde....) sin considerar los demás.

❏ *Diseñar las posibles soluciones al conflicto y valorar cada una de ellas* teniendo en cuenta las consecuencias -positivas y negativas- que pueden tener para las distintas personas implicadas en la situación. La falta de consideración de las consecuencias que produce la violencia, o la distorsión de las mismas (sobrevvalorando sus efectos positivos e infravalorando los negativos) es una de las principales deficiencias que subyace tras la conducta violenta.

❏ *Elegir la solución que se considere mejor y elaborar un plan para llevarla a cabo*. Es muy importante que dicho plan incluya una anticipación realista de las dificultades que van a surgir al intentar llevarlo a la práctica, así como de las posibles acciones que pueden permitir superarlas.

❏ *Llevar a la práctica la solución elegida*. Cuando se anticipen dificultades importantes en esta fase del proceso, puede resultar conveniente que sea realizada con ayuda de un mediador, como se describe más adelante.

❏ *Valorar los resultados obtenidos* y, si no son los deseados, volver a poner en práctica todo el procedimiento para mejorarlos. En esta fase del proceso conviene ayudar a interpretar lo que se consigue de forma realista y con optimismo, concentrando la atención en los avances, en lo que puede ser modificado a través de la propia acción, y sustituyendo el concepto de fracaso por el de problema a resolver.

El hecho de ir escribiendo las distintas fases de todo este proceso puede facilitar su realización. Se presenta a continuación una ficha con el esquema a seguir.



### FICHA DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SOCIALES

1. Definir el problema incluyendo todos sus componentes:

2. Ordenar según su importancia todos los objetivos que hay en juego:

3. Diseñar diversas estrategias para resolver el problema anticipando las consecuencias (positivas y negativas de cada una) y puntuando dichas consecuencias:

#### Estrategia uno:

| Consecuencias Positivas | Puntuación | Consecuencias Negativas | Puntuación |
|-------------------------|------------|-------------------------|------------|
|                         |            |                         |            |

#### Estrategia dos:

| Consecuencias Positivas | Puntuación | Consecuencias Negativas | Puntuación |
|-------------------------|------------|-------------------------|------------|
|                         |            |                         |            |

#### Estrategia tres:

| Consecuencias Positivas | Puntuación | Consecuencias Negativas | Puntuación |
|-------------------------|------------|-------------------------|------------|
|                         |            |                         |            |

4. Elegir la solución que se considere mejor:

5. Planificar su puesta en práctica:

6. Valoración de los resultados obtenidos:

### Crear contextos familiares que contribuyan a la resolución de los conflictos

Para que la familia pueda enseñar a resolver conflictos sin violencia debe ser coherente con lo que enseña. Para ello conviene:

❑ Incrementar las oportunidades de realizar juntos actividades gratificantes, en las que todos los miembros de la familia puedan compartir episodios positivos (en situaciones relajadas, no conflictivas), y disfrutar conjuntamente. Se ha observado que la existencia frecuente de estos episodios disminuye el riesgo de escaladas coercitivas, de confrontación y de violencia, y contribuye a la eficacia de los procedimientos de disciplina basados en el diálogo. Por el contrario, la ausencia de dichos episodios hace más difícil y menos eficaz el diálogo, e incrementa el riesgo de violencia.



❑ Evitar reñir continuamente a los/as hijos/as por conductas de escasa relevancia (como el arreglo del cuarto, de la ropa o la realización de tareas domésticas); porque estas riñas continuas no suelen ser útiles (expresado en términos coloquiales es como si *por un oído entran y por otro salen*) y reducen la calidad de la comunicación. Para mejorar su conducta, en este sentido, suele ser más eficaz establecer un acuerdo o contrato (incluso por escrito), cuyo cumplimiento puede revisarse cada cierto tiempo en un momento de tranquilidad (revisión que también puede escribirse).

❑ Evitar la escalada de amenazas y expresiones agresivas que se producen en situaciones estresantes, deteniendo dichas situaciones (e incluso la comunicación en ese momento) y fijando otro momento (de mayor serenidad) para buscar conjuntamente una solución al problema que ha iniciado dicha escalada.

❑ Cuando resulte difícil llegar a un acuerdo en asuntos relevantes puede ser necesario elegir un momento de serenidad para todos (por la mañana y separado de acontecimientos estresantes), para tratar de buscar soluciones consensuadas, intentando que cada parte se ponga en el lugar de la otra. Para favorecerlo, cada uno puede expresar al otro cómo entiende su postura, tratando de encontrar una solución en la que se respeten al máximo las preocupaciones o intereses de cada uno. Después, seguir los pasos de resolución de conflictos que se incluyen en la ficha anterior.

### Resolver conflictos a través de la mediación

Uno de los recursos que más se está desarrollando en los programas de erradicación de la violencia escolar es la mediación, que suele utilizarse cuando existen muchas dificultades para que las personas implicadas en un conflicto puedan resolverlo directamente, como sucede a veces en los casos más graves de acoso entre las familias de las víctimas y las de los acosadores. Por eso, para evitar que dichas dificultades obstaculicen la adopción y el consenso sobre las medidas que conviene adoptar puede resultar conveniente con cierta frecuencia la ayuda de un mediador.

El mediador no resuelve el problema, sino que ayuda a que las partes en conflicto lo hagan, al facilitar la comunicación, formular sugerencias

y eliminar los diversos obstáculos que pueden existir para la negociación directa. La decisión final siempre debe ser adoptada por las partes en conflicto. Por eso, la mediación suele ser considerada como una negociación asistida.

El mediador puede ayudar a facilitar una comunicación constructiva al favorecer los cuatro componentes del proceso negociador que se describen más adelante, pero su papel es especialmente importante para:

Sustituir una orientación de confrontación por una orientación cooperadora, en la que las distintas partes se dediquen a resolver el conflicto buscando el beneficio mutuo (“yo gano, tu ganas”) en lugar de tratar de defenderse, lo cual suele originar una escalada de confrontación hostil que dificulta la cooperación.

Ayudar a identificar los propios objetivos y buscar soluciones que los hagan compatibles con los objetivos de la otra parte.

Favorecer que cada parte comprenda los intereses legítimos de la otra parte y se comprometa con soluciones de beneficio mutuo.

El proceso de la mediación implica las siguientes fases:

**1** *Presentación y aceptación del mediador.* El mediador debe comprobar que es aceptado en dicho papel por todas las partes implicadas en el conflicto.

**2** *Recogida de información sobre el conflicto y sobre las personas implicadas en él,* a través de conversaciones, por separado, con todas las partes afectadas. Antes de pasar a la fase siguiente, el mediador debe

haber identificado los aspectos fundamentales del conflicto desde las distintas perspectivas; en función de lo cual diseña una estrategia sobre las fases siguientes.

**3** *Elaboración de un “contrato” (o texto de acuerdo) sobre las reglas y condiciones del proceso de mediación,* en el que se especifiquen: las características del papel del mediador, qué pueden esperar las distintas partes de él; una lista con lo que se puede hacer durante el proceso (como escuchar, expresar opiniones, respetar los turnos...) y lo que no se puede hacer (interrumpir, agredir, amenazar...); y el procedimiento a seguir (dónde, cómo y cuándo se llevará a cabo).

**4** *Reuniones conjuntas con todas las partes implicadas.* Estas reuniones deben ser cuidadosamente preparadas y no realizarse hasta que se tienen ciertas garantías de su viabilidad. En la primera de estas reuniones el mediador debe volver a explicar las condiciones del proceso de mediación para que éste pueda ser explícitamente aceptado (incluso firmado, cuando así convenga) por las distintas partes. A continuación, debe pedir a cada uno que exprese su punto de vista sobre el conflicto y lo que espera de la mediación, pidiendo a la otra parte que no interrumpa. El objetivo de las reuniones conjuntas es favorecer la escucha recíproca (en presencia del mediador) para facilitar que puedan llegar a un acuerdo con ganancias mutuas, siguiendo los pasos del proceso negociador que se describe más adelante. Antes de llegar a un acuerdo, a veces puede resultar necesario volver a realizar reuniones por separado con cada parte después de haber iniciado las conjuntas.

**5** *Elaboración y aprobación del acuerdo.* La expresión final del

acuerdo adoptado deberá especificar de forma realista qué hará cada parte, cuando y cómo. En este sentido, el papel del mediador es ayudar a encontrar dicho acuerdo, especificarlo de forma realista, comprobar que todas las partes lo entienden de la misma forma y que están satisfechas con él (aunque probablemente no estén igual de satisfechas).

**6** *La mediación en situaciones de acoso.* Cuando el proceso que se acaba de describir se inserta en una situación de acoso, caracterizada por el desequilibrio de poder entre la víctima y el acosador que ha abusado de su fuerza, deben tomarse precauciones especiales para garantizar en todo momento la seguridad y el fortalecimiento de la víctima, prevenir nuevas victimizaciones y contribuir a que los acosadores asuman su responsabilidad en la violencia ejercida, ayudando a superar su frecuente tendencia a minimizarla y a culpar a la víctima.

**“El mediador no resuelve el problema, sino que ayuda a que las partes en conflicto lo hagan, al facilitar la comunicación, formular sugerencias y eliminar los diversos obstáculos que pueden existir para la negociación directa”**

### **Negociación integradora: yo gano, tú ganas**

Con el término negociación suele hacerse referencia a un proceso a través del cual dos o más partes intentan resolver un conflicto de intereses o de derechos entre ellas de modo que al final se llegue a un resultado relativamente aceptable

para todos, que supone adaptar las demandas iniciales.

Para favorecer un proceso negociador eficaz en situaciones complejas entre adultos, es preciso intentar las siguientes recomendaciones:

**1** *Identificar necesidades e intereses, expresando lo que se quiere y por qué, de la forma más específica posible.* Para favorecer la búsqueda conjunta de la mejor solución para todas las partes implicadas conviene centrarse en los intereses, considerando de forma conjunta tanto los propios intereses como los intereses de la otra parte, y no en las posiciones (propuestas cerradas que una vez planteadas tienden a ser rígidamente defendidas). Uno de los errores que con más frecuencia se comete, en este sentido, es plantear desde un principio una determinada propuesta, creyendo que es la mejor forma de defender los propios intereses y defenderla sin modificaciones hasta el final. Esto dificulta la negociación porque las personas se identifican con dichas propuestas y cualquier cambio suele percibirse como una derrota.

**2** *Mantener una comunicación respetuosa para evitar que la otra parte se sienta atacada y la interacción derive hacia la defensa y la confrontación.* El hecho de tratar siempre con corrección (sin gritar, amenazar ni insultar, por ejemplo) a las personas, favorece la defensa de los propios intereses así como la solución inteligente del problema. Conviene no olvidar, en este sentido, que la tensión originada por el conflicto suele dificultar considerablemente la comunicación entre las distintas partes, contribuyendo así a producir, además del conflicto inicial que hay que resolver, un segundo conflicto -originado por una mala comunicación cuando intenta solucionar el primero-, que obstaculiza

su resolución. Para evitarlo, es muy importante no mezclar ambas cosas y ser muy cuidadoso con el estilo de comunicación: expresando los propios intereses de forma que parezcan legítimos para la otra parte; manifestando que se comprenden cuales son los intereses de la otra parte y que se desea resolver el problema teniéndolos en cuenta; no criticando a la otra parte para evitar que ésta tenga que defenderse y pueda dedicar toda su atención a la búsqueda de soluciones aceptables para todos.

**3** *Buscar múltiples alternativas para resolver el conflicto de forma que pueda responder al máximo a las preocupaciones o intereses de todas las partes.* Para favorecerlo puede seguirse inicialmente la técnica de la tormenta de ideas, escribiendo todas las posibles soluciones, sin decidir todavía si son buenas o malas (valoración que conviene posponer a una segunda fase). Para generar soluciones del tipo “yo gano, tú ganas” hay que evitar pensar que la defensa de los propios intereses supone necesariamente un detrimento para los de la otra parte, tratando de identificar intereses compartidos, mezclar los intereses de las distintas partes para ver si se complementan, presentar varias alternativas que puedan ser válidas para nosotros, preguntar a la otra parte cuál de dichas alter-

nativas prefiere, y facilitar la decisión de la otra parte (buscando precedentes, resaltando su legitimidad...)

**4** *Elegir la mejor solución*, considerando cada idea en función de las ganancias conjuntas y elaborar un plan de acción en el que se decida exactamente quién hará qué y cuánto. Entre los criterios que suelen considerarse en todo tipo de negociaciones destacan:

Justicia. Para valorar si las soluciones son justas suele tenerse en cuenta la globalidad de los resultados obtenidos y su relación con el respeto a las diversas partes implicadas, especialmente a la parte que ha sido peor tratada; y el respeto a los intereses de la comunidad.

Compromiso con el acuerdo adoptado. Cuando todas las partes han participado en el proceso de resolución del conflicto suelen comprometerse más con la solución que cuando no ha sido así.

Incidencia en las relaciones personales. Para que el conflicto dañe lo menos posible, conviene plantearlo como un problema compartido por las distintas partes implicadas que deben cooperar (en lugar de enfrentarse) para tratar de encontrar la solución más justa y eficaz.

## 9. Cómo mejorar la eficacia de la disciplina y enseñar a respetar límites.

Las dificultades para aprender a respetar límites pueden incrementar el riesgo de acosar a los demás. Se han detectado tres problemas familiares relacionados con la disciplina que contribuyen al modelo de dominio-sumisión que subyace tras el acoso; 1) la excesiva permisividad; 2) el empleo

de métodos autoritarios, que incluyen con frecuencia el castigo físico; y 3) la mezcla de ambas condiciones. En los tres casos, se fomenta el modelo de dominio-sumisión que subyace tras el acoso y otras formas de violencia. Con los métodos autoritarios, el adulto proporciona un modelo de dominio al que el niño se tiene que someter, con el riesgo de que intente después reproducirlo desde el papel de dominador. Cuando existe una excesiva permisividad, el niño puede llegar a convertirse en un pequeño "tirano" que intenta dominar incluso a los adultos encargados de su educación. Proporcionar desde la familia una alternativa a ambas situaciones, enseñando a respetar límites sin caer en el autoritarismo ni en la negligencia, es un requisito básico para prevenir el acoso y otras formas de violencia, también la que los adolescentes pueden ejercer contra los adultos

encargados de su educación en la escuela y en la familia.

Para prevenir la violencia en cualquiera de sus manifestaciones, incluido el acoso, tanto la familia como la escuela deben enseñar a respetar límites con eficacia, una de las principales dificultades de la educación actual, para lo cual conviene tener en cuenta que la eficacia de la disciplina mejora cuando se dan las siguientes condiciones:

principales dificultades de la educación actual, para lo cual conviene tener en cuenta que la eficacia de la disciplina mejora cuando se dan las siguientes condiciones:



**I** Las normas están claramente definidas, los adultos se comportan coherentemente con ellas y se favorece una participación activa de aquellos/as a quienes tienen que educar en la

definición de dichas normas y en el establecimiento de lo que deberán hacer si no las respetan. Porque cuando todos los miembros de una comunidad tienen un papel activo en la creación de las normas y éstas se consideran como un instrumento para mejorar el bienestar común, su incumplimiento deja de representar una mera desobediencia a la autoridad y pasa a ser comprendido como una incoherencia (falta de lealtad) con uno mismo y con el grupo al que uno se siente pertenecer.

❏ *La eficacia de las normas se reduce cuando las transgresiones graves quedan impunes, puesto que la impunidad es interpretada como un apoyo implícito al comportamiento antisocial. Por eso, la permisividad con dichos comportamientos los incrementa de forma considerable. La disciplina debe ayudar a prevenir, en estos casos, la tendencia que a veces tienen los adolescentes cuando acosan a sus compañeros a verse como héroes, dejando claro que dichas conductas son inaceptables y no tienen nada de heroicidad. Cuando desde su familia se justifica o se minimiza, el acoso tiende a incrementarse. Es muy importante, por tanto, que todas las familias transmitan con coherencia y claridad su rechazo al acoso, como una grave trasgresión a las normas básicas de convivencia, que debe ser erradicado para garantizar la calidad de la vida en la escuela de todas las personas que en ella conviven, incluidos los acosadores, puesto que también les destruye a ellos.*

❏ *La disciplina debe favorecer cambios cognitivos, emocionales y conductuales. Los acosadores suelen tener: a) dificultades para comprender las consecuencias que su conducta produce en los demás; b) distorsiones emocionales que les impiden sentir empatía y les llevan a culpar a la víctima de su propia violencia; y c) falta de habilidades para afrontar la tensión y resolver los conflictos de forma no violenta. Los procedimientos de disciplina deberían contribuir a superar estos tres tipos de deficiencias, ayudando a que el acosador se ponga en el lugar de la víctima, entienda lo destructiva que es la violencia, se*

arrepienta de haberla utilizado, intente reparar el daño originado y desarrolle alternativas constructivas para no volver a recurrir a ella en el futuro en situaciones similares. La eficacia educativa de la disciplina mejora cuando estos componentes son integrados con coherencia dentro de un proceso global.

❏ *El respeto a los límites mejora cuando se aprenden conductas alternativas. Las conductas violentas de los adolescentes suelen ser utilizadas para responder a determinadas funciones psicológicas como conseguir poder o integrarse en el grupo de iguales. Por eso, para evitar que estas conductas aparezcan o se repitan, conviene analizar siempre qué función han podido cumplir y cómo desarrollar alternativas tanto en el individuo como en el contexto.*

❏ *La eficacia de la disciplina puede mejorar si se inserta en un contexto de resolución de conflictos. La utilización de los procedimientos sistemáticos destinados a enseñar habilidades para resolver los conflictos de forma inteligente y justa pueden mejorar la eficacia de la disciplina: ayudando a entender en toda su complejidad la situación, a ordenar los distintos objetivos que implica, a pensar que existen distintas alternativas, a anticipar las consecuencias de cada una de ellas, a poner en marcha alternativas pacíficas desarrollando las habilidades que puedan requerir para superar sus obstáculos. Procedimientos que pueden insertarse en un contexto de mediación cuando la situación lo requiera, siguiendo las pautas anteriormente descritas.*

## 10. Cómo construir la tolerancia para prevenir el dominio y la sumisión.

La intolerancia suele basarse en una simplificación de la realidad social, percibiendo a las personas que forman parte de un grupo como si fueran un único individuo, sin reconocer las múltiples diferencias que existen entre ellas. El extremo de dicha simplificación se produce en el pensamiento blanco-negro, en el que sólo existen dos categorías, sin matices ni situaciones intermedias: buenos y malos, amigos y enemigos, los que pertenecen al propio grupo y los que no pertenecen a él, perfección absoluta o imperfección total. La calidad psicológica de la vida de las personas que perciben el mundo en dos categorías suele ser muy reducida, puesto que cuando lo que les rodea no es perfecto (como sucede con frecuencia) lo ven de forma muy pesimista, como totalmente inaceptable.



El estudio de estos problemas permite afirmar que la tolerancia (hacia uno mismo y hacia los demás) es una condición necesaria para el

bienestar psicológico, para ese bienestar al que solemos denominar felicidad. Un ejemplo muy claro de ello suele observarse respecto a las propias limitaciones, que pueden ser muy difíciles de afrontar si no se desdramatizan. Es decir que educar para la tolerancia no es sólo necesario para hacer una sociedad más justa y solidaria, sino también una cuestión de egoísmo inteligente, un requisito para mejorar la calidad de la vida y enseñar a construir la felicidad desde la educación.

Las situaciones en las que se siente un alto nivel de inseguridad e incertidumbre, sobre todo en relación a la propia identidad, pueden activar la intolerancia. ¿De qué depende que la duda y la incertidumbre se conviertan en fuente de progreso o de intolerancia? Suele producirse progreso cuando la persona que las experimenta no tiene miedo de dudar, cuando ha aprendido a aceptar dicha duda y a utilizarla para buscar nuevas soluciones a los problemas que la suscitan. Por el contrario, suele producirse intolerancia cuando la persona se siente muy insegura y trata de reducir la incertidumbre considerándose superior sólo por el hecho de haber nacido en un determinado grupo (por ser hombre o tener la piel blanca, por ejemplo) y considera inferiores a las personas de otros grupos.

Para comprender el riesgo especial que puede existir en la adolescencia de identificarse con formas extremas



de intolerancia conviene tener en cuenta que su tarea básica -construir una identidad diferenciada averiguando qué se quiere hacer en la vida- origina un alto nivel de incertidumbre que, sumado al que implican los actuales cambios sociales, puede resultar para algunos adolescentes muy difícil de soportar; especialmente cuando no han desarrollado tolerancia a la ambigüedad, cuando no han aprendido a vivir el conflicto y la duda como elementos necesarios para crecer. Los resultados obtenidos en investigaciones con estudiantes de secundaria en España reflejan que los adolescentes que se identifican con bandas intolerantes y violentas se diferencian, además, del resto de sus compañeros de clase, por: un razonamiento moral menos desarrollado (más absolutista e individualista); justificar la violencia y utilizarla con más frecuencia; llevarse mal con los profesores; ser rechazados por los otros chicos de la clase; y ser percibidos como agresivos, con fuerte necesidad de protagonismo, inmaduros, antipáticos y con dificultad para comprender la debilidad de los demás. Perfil que comparte algunas características con el de los acosadores escolares, y que refleja como causas posibles de la intolerancia y la violencia, la dificultad para sentirse aceptado y reconocido por la escuela y el sistema social en el que se incluye. Resultado que muestra la importancia que tiene proporcionar oportunidades para identificarse con adultos y con iguales de orientación constructiva para prevenir estos problemas.

En función de lo anteriormente expuesto cabe destacar las siguientes pautas de educación para la tolerancia:

❑ *Para desarrollar la tolerancia hay que enseñar desde edades tempranas a afrontar la incertidumbre y el conflicto, estableciendo contextos en los que los niños y adolescentes puedan plantear y resolver sus dudas e inquietudes, ayudándoles a entender y a expresar lo que piensan y sienten, así como lo que piensan y sienten los demás, especialmente en situaciones complejas y conflictivas, y transmitiéndoles que la duda y el conflicto forman parte inevitable de la vida y que pueden representar una oportunidad para el desarrollo. Para conseguirlo, conviene que los adultos transmitan mensajes tranquilizadores en situaciones de dificultad, concentrando la atención en elementos que se puedan controlar para avanzar en su solución, y valorando los avances con optimismo, aunque sean mínimos, pautas que pueden empezar a aplicarse desde que los niños tienen cierta capacidad de comprensión verbal, a partir de los dos o tres años.*

❑ *Es imposible adaptarse al complejo mundo actual desde el absolutismo o las categorías blanco-negro, normales en los niños pequeños, pero que hay que enseñar a superar desde que su capacidad de comprensión lo permita, generalmente a partir de los seis o siete años, ayudándoles a pensar con matices. De esta forma, al aproximarse a la adolescencia podrán relativizar el significado que dan a la realidad, y comprender la influencia que en los pensamientos y sentimientos tiene la perspectiva de la persona que los construye: intereses, situación histórica, grupo al que pertenece...*

❑ *Las personas menos intolerantes y sexistas han aprendido a detectar*

**“Educar para la tolerancia no es sólo necesario para hacer una sociedad más justa y solidaria, sino también una cuestión de egoísmo inteligente, un requisito para mejorar la calidad de la vida y enseñar a construir la felicidad desde la educación”**

y a corregir dichos problemas, a través de habilidades que es necesario enseñar, para que pueda comprenderse, por ejemplo, el error que supone percibir a las personas que forman parte de un grupo como si fueran un único individuo, la necesidad de no confundir las diferencias sociales con las diferencias biológicas, y que aquellas nunca son una consecuencia automática de éstas, puesto que en ellas influye de forma decisiva la historia y el contexto en el que surgen.

❗ Conviene proporcionar desde la infancia oportunidades de calidad en contextos heterogéneos, *porque la tolerancia, la igualdad entre hombres y mujeres y el respeto intercultural, como otros logros complejos, se aprenden con la práctica.* La calidad de dichos contextos depende de que proporcionen suficientes interacciones para establecer relaciones intergrupales de cooperación en las que compartir y conseguir objetivos con miembros de otros grupos, y en las que aprender a resolver los conflictos que a veces origina la diversidad. Es preciso tener en cuenta, en este sentido, que en los contextos homogéneos hay menos conflictos, pero también menos oportunidades para aprender a resolverlos, y que el mundo en el que van a vivir va a ser muy heterogéneo.

❗ Hay que favorecer la construcción de una identidad diferenciada y positiva basada en la tolerancia y los derechos humanos. Para ello conviene proporcionar suficientes oportunidades de interacción con adultos que expresen dichos valores así como con grupos de compañeros constructivos, con los que niños y adolescentes puedan desarrollar su sentimiento de pertenencia. El hecho de considerar la tolerancia y el respeto mutuo como un medio para avanzar en el respeto a los derechos humanos ayuda a comprender sus límites así como su relevancia para mejorar la calidad de la vida, como una cuestión de egoísmo inteligente, puesto que la mejor garantía de que nuestros derechos sean respetados es que se respeten los de todas las personas.



## 11. Cómo prevenir el sexismo y la violencia que con él se relaciona.

Los estudios que se han realizado sobre el acoso escolar reflejan la necesidad de prevenirlo desde un enfoque integral, que incluya un rechazo generalizado a toda forma de violencia, y un tratamiento específico de sus manifestaciones más cotidianas y extendidas, que incluya como mínimo el acoso escolar y la violencia de género. Para explicar por qué, conviene tener en cuenta la relación que existe entre estos dos problemas, puesto que las creencias que conducen a la violencia en cualquier tipo de relación (como creer, por ejemplo, que “es correcto pegar a alguien que te ha ofendido”; o que “está justificado agredir a alguien que te ha quitado lo que era tuyo”) están estrechamente relacionadas con las creencias sexistas y de justificación de la violencia de género. De lo cual se deduce que la lucha contra el modelo de dominio-sumisión que caracteriza al sexismo puede ser considerada como una condición básica para construir una sociedad mejor, sin violencia, para todos los seres humanos, como un requisito básico no solo para la defensa de los derechos de las mujeres, como habitualmente se reconoce, sino también para la defensa de los derechos de los hombres.

Para prevenir el sexismo y la violencia que con él se relaciona conviene tener en cuenta que dicho problema implica diversos componentes:

■ *El componente cognitivo* del sexismo consiste en confundir las diferencias sociales o psicológicas existentes entre hombres y mujeres con las diferencias biológicas ligadas al sexo, en la creencia errónea de que aquellas surgen automática e inevitablemente como consecuencia de éstas, sin tener en cuenta la influencia de la historia, la cultura, el aprendizaje... Estas creencias llevan a menudo a creer que las mujeres son inferiores a los hombres, y a justificar de ese modo la discriminación y la violencia. Además, están estrechamente relacionadas con determinadas dificultades que incrementan el riesgo de todo tipo de violencia, al impedir explicar los problemas en toda su complejidad reduciéndolos a categorías absolutas (en términos de blanco y negro), no poder comprender adecuadamente cuáles son las causas que originan los problemas, o la tendencia a generalizar en exceso.

■ *El componente afectivo o valorativo* que subyace tras estos problemas gira en torno a la forma sexista de construir la identidad, asociando los valores femeninos con la debilidad y la sumisión, y los valores masculinos con la fuerza, el control absoluto, la dureza emocional, o la utilización de la violencia, sobre todo en aquellas situaciones en las que la hombría se ve amenazada. Este componente permite explicar la



relación que suele existir entre la forma sexista de construir la identidad masculina y la mayor parte de la violencia que ejercen los hombres, así como el hecho de que las mujeres se sientan culpables y con tendencia a la depresión más frecuentemente que ellos. En el aprendizaje de este componente tienen una especial influencia los valores observados en las personas que los/as jóvenes utilizan como modelo de referencia para construir su identidad.

❗ *El componente conductual* del sexismo consiste en la tendencia a llevarlo a la práctica a través de la discriminación y la violencia. Su riesgo se incrementa cuando faltan alternativas positivas con las que dar respuesta a determinadas funciones psicológicas y sociales sin recurrir a dichas conductas destructivas.

Para prevenir el sexismo y la violencia con la que se relaciona hay que mejorar estos tres componentes:

*Ayudando a explicar* las diferencias y semejanzas que existen entre hombres y mujeres en toda su complejidad, teniendo en cuenta la influencia de la Historia y del contexto.

*Manifestando actitudes* favorables a la igualdad de oportunidades, y a favor de la superación del sexismo y de la violencia.

*Proporcionando experiencias* positivas en dicha dirección, en las que comprobar el valor de la igualdad de derechos y responsabilidades entre hombres y mujeres, y desarrollar habilidades de comunicación y cooperación que contribuyan a superar los obstáculos que todavía siguen existiendo para erradicar el sexismo.

Los estudios realizados sobre la violencia de género en la pareja reflejan que ésta suele presentar las siguientes características:

❗ *La violencia no tarda mucho en aparecer.* En un principio la víctima cree que podrá controlarla. En esta primera fase la violencia suele ser de menor frecuencia y gravedad que en fases posteriores. A veces comienza como abuso emocional, coaccionando para llevar a cabo acciones que no se desean, obligando a romper todos los vínculos que la víctima tenía antes de iniciar la relación (con amigos, trabajo, incluso con la propia familia de origen...), y lesionando gravemente su autoestima cuando no se conforma al más mínimo deseo del abusador. La víctima responde intentando acomodarse a dichos deseos para evitar las agresiones, que suelen hacerse cada vez más graves y frecuentes, pasando, por ejemplo, a incluir también agresiones físicas.

❗ *Suele existir un fuerte vínculo afectivo.* La mayoría de los agresores combina la conducta violenta con otro tipo de comportamientos a través de los cuales convence a la víctima de que la violencia no va a repetirse; alternando dos estilos opuestos de comportamiento, como si fuera dos personas diferentes. En algunas investigaciones se compara esta mezcla de personalidades con la del personaje literario Dr. Jekyll y Mr. Hyde, mencionando que la víctima se enamora del primero creyendo que va a lograr que desaparezca el segundo. En estas primeras fases, una de las principales razones para que la víctima permanezca con el agresor es la existencia del vínculo afectivo junto a la ilusión de creer que la violencia no se va a repetir.



*Cuando el vínculo afectivo no es suficiente surgen las amenazas.* En las fases más avanzadas, el agresor amenaza a la víctima con agresiones muy graves si llega a abandonarlo, amenazas que pueden hacer temer, incluso, por la seguridad de los hijos o de otros familiares.

Para valorar la relevancia que puede tener favorecer el conocimiento de las características anteriores entre la juventud y sus familias, conviene tener

en cuenta que en dicha etapa se producen cambios muy significativos en la identidad de género y comienzan a establecerse las primeras relaciones de pareja. Se ha observado, además, que el conocimiento de conceptos como abuso emocional y control “voraz”, más fáciles de entender respecto a la violencia en la pareja, ayuda a prevenir la victimización en otro tipo de relaciones, al ayudar a entender los límites entre la lealtad y el sometimiento al abuso.

## 12. Cómo evitar la influencia negativa de la televisión y otras tecnologías.

Como reconoce la mayoría de las familias y confirman los estudios científicos, la violencia que llega a la infancia y a la adolescencia a través de las nuevas tecnologías, y sobre todo a través de la televisión el medio de influencia más generalizada, puede incrementar el riesgo de que vean la violencia como algo normal o inevitable y recurran a ella. Para contrarrestar dicho riesgo conviene:

**I** *Acompañar a los niños y a las niñas cuando están frente a estas pantallas, para ayudarles a desarrollar una actitud reflexiva sobre lo que ven, especialmente si aparecen contenidos que presentan la violencia como algo inevitable o legítimo, ayudándoles a descubrir que lo que puede parecer bueno a veces no lo es, y explicándoles por qué. Así puede contrarrestarse, en parte, la tendencia que de lo contrario se produce frente a estas tecnologías: pasiva e irreflexiva (para lo cual conviene ir comentando con ellos el significado de los contenidos audiovisuales).*

**R** *Aplicar el principio anterior también a las nuevas tecnologías, como Internet, en torno a cuyo uso hay grandes diferencias entre padres-madres e hijos/as. El hecho de que las personas encargadas de la educación tanto en la familia como en la escuela desconozcan dichas tecnologías aumenta sus riesgos, al reducir su posibilidad de intervenir.*

ción. Por eso es necesario que aprendan a utilizarlas para que también aquí puedan ayudarles.

**R** *Limitar el tiempo que los niños pasan frente a estas tecnologías, porque uno de sus riesgos es que reducen las oportunidades para llevar a cabo otras actividades imprescindibles para su desarrollo. Porque por extraordinarios que fueran los mensajes recibidos a través de la tecnología audiovisual, que no suelen serlo, nunca podrían sustituir a las experiencias educativas directas con otras personas (padres, madres, profesorado, compañeros/as), que representan la base fundamental a partir de la cual los niños y las niñas deben aprender a construir significados que les ayuden a vivir:*

**R** *Evitar en lo posible que vean programas en los que se dan las características de máximo riesgo de imitación de la violencia, que son los que:*

Incluyen protagonistas que emplean la violencia y poseen valores con los que los niños y adolescentes se identifican por ser simpáticos, atractivos, enfrentarse a los poderosos, tener poder y popularidad...

Presentan de forma detallada y explícita la secuencia de comportamientos a través de los cuales ejercen la violencia, proporcio-

nando así guiones que pueden reproducirse.

La violencia sirve para obtener resultados positivos: demostrar valor, derrotar a los malos, alcanzar el poder, ser un héroe, conseguir popularidad...

**5** *Evitar que vean otras representaciones e imágenes que aunque de forma menos evidente también incrementan el riesgo de violencia.* Entre las que cabe destacar las siguientes:

La presentación de conductas que suponen violencia psicológica (insultos, burlas, humillaciones, ridiculizaciones, acosos...) como si fuera normal, inevitable o legítima; y la exhibición de conductas que ponen de manifiesto limitaciones que incrementan el riesgo de violencia (como la tendencia a actuar sin pensar o a lograr lo que se quiere por la fuerza) como si fueran cualidades a imitar.

La reducción del valor de las personas a características superficiales o efímeras (como la apariencia física o el dinero) en detrimento de otras cualidades más esenciales y permanentes (como la empatía, la capacidad para respetar a los demás, la inteligencia o la capacidad de trabajo).

La presentación estereotipada de las personas que forman parte de un colectivo como si fueran un único individuo, tendencia que contribuye a reforzar problemas como el sexismo, el racismo o la xenofobia, que van en contra de los valores en los que pretendemos basar la educación: la igualdad, el respeto mutuo y la tolerancia.

**6** *Utilizar la tecnología audiovisual como herramienta educativa.* Conviene tener en cuenta, por otra parte, la posibilidad y conveniencia de utilizar las nuevas tecnologías como recursos educativos. Los estudios sobre cómo prevenir la violencia, por ejemplo, reflejan que determinados documentos audiovisuales, adecuadamente seleccionados, pueden ser de gran valor como complemento de otros instrumentos (los textos, las explicaciones del profesorado, los debates...). Entre las ventajas que la tecnología audiovisual puede tener como punto de partida de actividades educativas en el

aula, cabe destacar que favorece un mayor impacto emocional; es más fácil de compartir por el conjunto de la clase; y llega incluso al alumnado con dificultades para atender a otros tipos de información, entre los que suelen encontrarse los que tienen mayor riesgo de violencia (que no suelen leer ni atender a las explicaciones del profesorado).

**7** *Promover la alfabetización audiovisual como objetivo educativo, tanto en la familia como en la escuela.* La educación debe ayudar a que cada individuo pueda apropiarse de las herramientas que le permitan encontrar su lugar en el mundo, y contribuir a mejorarlo. Nadie duda de la relevancia que en este sentido tiene la alfabetización en herramientas básicas, como la lectura y la escritura, inventadas en tiempos muy remotos, a las que hay que añadir la alfabetización en las nuevas tecnologías, imprescindible para adaptarse a los vertiginosos cambios de esta revolución tecnológica que vivimos hoy, para incrementar así las oportunidades que pueden proporcionar y proteger contra sus riesgos. Para conseguirlo, es preciso enseñar a analizar los mensajes y narraciones audiovisuales y a utilizarlos como medio de expresión de acuerdo a los valores que la educación pretende transmitir.



## 13. Cómo detectar si están siendo víctimas y ayudarles a recuperarse.

El hecho de mantener de forma continua en la familia una comunicación cotidiana con los/as hijos/as sobre cómo es su vida en la escuela (¿qué tal te lo has pasado hoy?, ¿qué es lo que más te ha gustado?, ¿y lo que menos?, ¿con quién has estado en el recreo?, ¿a qué has jugado?) puede ayudar a detectar el acoso y otro tipo de problemas.

Conviene tener en cuenta, sin embargo, que las víctimas tienden con frecuencia a ocultarlo por distintos motivos: para no hacer sufrir a sus familias, o por miedo a las amenazas de los acosadores o a las reacciones de sus padres, por ejemplo.

### Indicadores de estar sufriendo acoso

Entre los indicadores de que los/as niños/as siendo víctimas de acoso escolar, pueden considerarse los siguientes:

**I** *Miedo y rechazo a ir a la escuela*, que se manifiesta a través de excusas o simulando problemas o enfermedades para no ir, sobre todo si este miedo parece aumentar en los contextos en los que es menor la supervisión de los adultos (como el recreo, los pasillos o los alrededores). Para interpretarlo como un posible indicador de maltrato conviene descartar que el miedo a ir a la escuela pueda estar originado por

otro tipo de dificultades (como evitar un examen o las consecuencias de no haber estudiado).

**A** *Ausencia de amigos*, en el recreo o a los que recurrir para las situaciones habituales en el contexto en el que vive el niño o la niña (un cumpleaños, una excursión...). Este problema puede ser detectado a través de lo que cuentan sobre sus compañeros/as, así como a través de la observación de las interacciones en la escuela (en actividades de cooperación en el aula y en el recreo). Aunque la falta de amigos no sea siempre un indicador de acoso, incrementa el riesgo de que se produzca y reduce la calidad de la vida en la escuela, por lo que conviene ayudarles a conseguirlos a través de las acciones que se proponen en los apartados anteriores sobre cómo enseñarles habilidades para la amistad y el aprendizaje cooperativo.

**P** *Problemas emocionales* que pueden surgir como consecuencia del acoso. Entre los que cabe destacar la tristeza, los cambios bruscos de humor, el insomnio, la ansiedad, o el retraimiento, en ausencia de otros motivos que lo justifiquen.

**E** *Evidencias físicas de maltrato*, como moratones, rupturas en la ropa, pérdida no justificada de objetos. A veces tienden a ocultar estas



evidencias (evitando que sus padres les vean cuando se visten o bañan o diciendo que se han caído para tratar de justificarlas).



Los problemas anteriormente mencionados no siempre son indicadores de maltrato. Por eso, si se observa alguno de ellos conviene conocer su causa a través de una comunicación serena, que trasmita al niño la confianza que necesita para contar lo que le sucede. Cuando existen dificultades para que el niño lo cuente directamente, como suele suceder a veces con los pequeños, pueden utilizarse otros medios de expresión (cuentos, juegos, dibujos...), siguiendo las pautas descritas en el apartado *Cómo vancunar contra situaciones como el acoso a través de cuentos y juegos*.

### **Pautas para atender a la víctima**

Los estudios realizados sobre las consecuencias que distintos tipos de violencia produce en los niños y en las niñas, incluido el acoso, reflejan que es importante proporcionar desde la familia las siguientes condiciones:

**I** *Escuchar con atención y serenidad lo que ha sucedido, de forma que pueda conocerse con precisión qué ha pasado, y se trasmita al niño o niña que ha sido víctima de la violencia:*

Que le creemos y que puede contar con nuestra ayuda. Una de las principales amenazas de quienes abusan es decir a la víctima que si lo cuentan no le van a creer y le van a reñir, dos respuestas que es preciso evitar.

Que no es culpable de lo sucedido, ni directa ni indirectamente. Para lo cual hay que cuidar la forma de preguntarle sobre lo sucedido, evitando frases muy frecuentes como “ya te había dicho yo...” “eso te pasa por no hacernos caso...” Incluso cuando haya incurrido en conductas que incrementaron el riesgo y haya que aconsejarle que no las repita, hay que decirse-lo de una forma tal que no parezca que le culpamos por ello, sino que es para evitar que se repita.

Mantener la calma para no asustarle, y proporcionarle un modelo de regulación emocional que pueda seguir. Para conseguirlo y evitar daños posteriores, conviene consensuar con la víctima las acciones que vayan a llevarse a cabo.

**“El hecho de mantener de forma continua en la familia una comunicación cotidiana con los/as hijos/as sobre cómo es su vida en la escuela, puede ayudar a detectar el acoso y otro tipo de problemas”**

**I** *Llevar a cabo las acciones necesarias para detener la violencia y evitar que vuelva a repetirse. Acciones que exigen la colaboración con el contexto en el que se ha producido la violencia y las personas encargadas de garantizar la seguridad en él. En la mayoría de los casos, será suficiente con la colaboración familia-escuela a través de la intervención del profesorado, modificando la conducta de los acosadores e incrementando la*

colaboración de todos los compañeros y su identificación con los valores de la no-violencia. Para lo cual conviene comunicarse cuanto antes con dicho contexto para iniciar la colaboración. En el apartado Cómo dirigirse a la escuela en un caso de acoso, que se incluye más adelante, se presentan algunas pautas. En las situaciones extremas en los que estas acciones sean insuficientes, puede contarse también con la ayuda de otros agentes e instituciones que puedan garantizar la seguridad (como equipos psicopedagógicos especializados, la inspección educativa o la policía de proximidad).

**R3** *Proporcionar seguridad y protección a la víctima para que pueda recomponer el modelo del mundo que la violencia ha podido dañar, su autoestima y un esquema de relación con los demás, basado en el respeto mutuo.* En distintos contextos se ha observado que para conseguir dichos objetivos y paliar el daño originado por la violencia es preciso que la víctima disponga de una relación de ayuda, de un contexto que favorezca la recuperación de la confianza en uno mismo y en los demás. Si el episodio violento ha supuesto una ruptura de las rutinas cotidianas, el hecho de recuperarlas (siempre que no supongan otros riesgos) también suele dar seguridad.

**R4** *Ayudar a construir una historia de lo sucedido, y de cómo responder a la violencia, que contribuya a la recuperación y a la prevención de cualquier tipo de violencia posterior,* cuyo riesgo podría incrementarse por la violencia inicial. La explicación que damos a lo que nos sucede tiene una gran influencia en cómo nos sentimos y en cómo nos comportamos. El dolor que origina la violencia, sobre todo cuando es muy grave, suele ir acompañado con frecuencia de una serie de reacciones emocionales (odio, culpa, miedo, sentimiento de

impotencia...) que aunque pueden ser normales en un primer momento, hay que ayudar a superar después para reducir las secuelas y el riesgo de reproducción de la violencia, que podría llevar a responder a los agresores con violencia o a repetir con otra persona lo que uno ha sufrido. Para prevenir dichos problemas es necesario.

Poner en marcha una alternativa no violenta, como los contextos que se describen en el siguiente párrafo, a través de las cuales pueda desarrollarse el compromiso de no comportarse como los agresores, dejando muy claro que la agresión es inaceptable y responsabilidad del agresor, no de la víctima, para lo cual es preciso aplicar a los agresores las pautas disciplinarias descritas en el apartado *Cómo mejorar la eficacia de la disciplina y enseñar a respetar*. Conviene recordar que la tendencia a responder con violencia a la violencia suele justificarse cuando se considera como la única alternativa a la indefensión, y que es preciso poner en marcha dicha alternativa para prevenir la escalada de la violencia.

Establecer contextos en los que la víctima pueda expresar y elaborar lo que siente con la ayuda que sea necesaria, a través de la comunicación directa o mediante otros recursos expresivos adecuados a su edad (como los juegos, las dramatizaciones, los dibujos, las redacciones...) y obtener el apoyo social necesario para su fortalecimiento. Cuando las relaciones de ayuda habituales no resulten suficientes conviene completarlas con ayuda psicológica especializada.

Reforzar sus habilidades sociales, para establecer relaciones basadas en el respeto mutuo, y las habilidades de afrontamiento emocional, que ayudan a prevenir todo tipo de violencia.

## 14. Cómo tratar a los acosadores.

La respuesta que la familia de los acosadores da cuando se descubre el acoso es también de gran relevancia para detenerlo, reparar sus destructivos efectos y evitar que se repita en el mismo o en otros contextos. Para valorar la relevancia que tiene este tratamiento, conviene recordar que el acoso no sólo daña a sus víctimas más directas, sino a todos los que conviven con él, incluidos los acosadores. Es decir que pensando exclusivamente en los acosadores también es preciso corregir con eficacia y serenidad dicho comportamiento, puesto que de lo contrario es probable que se agrave, siendo cada vez más difícil y traumática la intervención.

es muy importante detenerlas, sin minimizarlas ni justificarlas, y ayudarle a entender por qué está mal lo que ha hecho (a que se ponga en el lugar de la víctima), que se arrepienta de haber empleado la violencia, y a poner en marcha acciones reparadoras del daño que haya podido originar. Cuando estos tres componentes, cognitivo, afectivo y conductual, se llevan a cabo dentro de un proceso global su eficacia es mayor. Por ejemplo, el sentimiento de culpa y el dolor empático por haber hecho sufrir a otra persona son más eficaces cuando se aprende a utilizarlos como punto de partida de una acción reparadora que permita encauzarlos.

### Desarrollar alternativas sostenibles

Para evitar que la violencia vuelva a producirse, en la escuela o en otros contextos, es preciso averiguar por qué se utilizó, qué función pudo cumplir, qué problemas han podido conducir a dicha situación, y promover alternativas sostenibles que puedan utilizarse en el futuro para no responder con violencia. Para ello, conviene preguntarle en torno a dichas cuestiones, tratando de promover la toma de conciencia sobre su situación como un problema que es preciso superar desarrollando habilidades de resolución de conflictos. Para lo cual pueden seguirse las pautas que se presentan en los tres apartados anteriores sobre *Cómo favorecer una comunicación de calidad*, *Enseñar a resolver conflictos* y *Mejorar la eficacia de la disciplina*.

**“Para evitar que la violencia vuelva a producirse, en la escuela o en otros contextos, es preciso averiguar por qué se utilizó”**

### Ayudar a asumir la responsabilidad y a reparar el daño

Los ocho problemas descritos en la primera parte de esta guía sobre cómo son los alumnos que acosan pueden ser interpretados como indicadores de riesgo de que un niño o un adolescente esté participando, haya participado o vaya a participar en situaciones de acoso. Por eso, cuando se observen varios de dichos problemas conviene alertarse para comprobar cómo son sus relaciones con los demás, para poder prevenir o detener situaciones de riesgo. Si se descubre que ha participado en situaciones de violencia

## 15. Cómo favorecer la colaboración familias-escuela para erradicar el acoso.

Para erradicar el acoso, es muy importante que tanto la familia de los acosadores como la de las víctimas colaboren entre sí y con la escuela, coordinando las actuaciones de forma que en todo momento se garantice la seguridad de la víctima y el cese de la violencia, objetivos a los que hay que dar prioridad en todo momento. Las pautas que se dan en los apartados *Cómo favorecer la comunicación* y *Cómo resolver conflictos*, tienen una gran relevancia para esta situación. Conviene tener en cuenta, además, que si existen dificultades para la comunicación directa, como sucede con cierta frecuencia en estos casos, puede resultar conveniente iniciarla a través de un mediador, tal como se describe en el apartado *Cómo resolver problemas a través de la mediación*.

### Dirigirse a la escuela en un caso de acoso

El conocimiento o la sospecha de que un/a hijo/a ha sido víctima de acoso suele originar tensión en su familia. Es preciso mantener la calma, tratar de conocer con precisión qué ha sucedido y dirigirse a la escuela para hablar con el tutor o tutora (o el profesor elegido por el niño/a) en un momento que resulte adecuado, teniendo en cuenta la conveniencia de:

*Explicar lo que preocupa con serenidad, tratando de generar un esquema de colaboración en el que la familia y la escuela se vean mutuamente como aliadas para la solución de un problema compartido. Para ello, y tal como se analiza en el apartado sobre la *Negociación integradora* es muy importante evitar el estilo de confrontación (caracterizado por gritar, amenazar, acusar...), que puede ser vivido como un ataque y generar una respuesta negativa de defensa y hostilidad, iniciando una escalada coercitiva que obstaculiza la solución del problema, añadiendo otro problema más.*

*Consensuar una estrategia para detener el problema. Para lo cual conviene preguntar al tutor/a cómo cree que podría resolverse. Cuando sus protagonistas son pequeños la intervención directa del profesorado puede ser muy eficaz, transmitiendo claramente a los agresores que su conducta es inaceptable y no va a ser permitida, e incrementando las oportunidades de integración de la víctima en el grupo de iguales. En secundaria, la estrategia puede requerir con frecuencia la intervención del Departamento de Orientación.*

*Realizar un seguimiento de la eficacia de la estrategia acordada.* Puede ser útil llevar un diario en el que se registre lo que el niño o la niña que ha sufrido el problema cuenta cada día, y volver a la escuela para comentar la evolución con el profesor que la coordina desde allí. Si pasado cierto tiempo se ve que es insuficiente para detener el problema, quizá convenga recurrir a una intervención más especializada, a través de la dirección del centro, equipos especializados en acoso, mediadores, la inspección...; y cuando el problema sea extremadamente grave, la policía de barrio.



*Extremar el cuidado para que la comunicación con la familia de los agresores genere también una estrategia integradora de colaboración, y no active una escalada de confrontación.* Para ello, lo mejor suele ser preparar esta comunicación a través de un mediador, siguiendo los pasos que se proponen en el apartado sobre este tema.

**“La mediación puede ayudar a detener el acoso, prevenir secuelas y poner en marcha sanciones que contribuyan a reparar el daño”**

Los pasos a seguir por las familias de los agresores son similares a

los anteriormente expuestos. Con la diferencia de que en su caso suele ser necesario superar primero la tendencia a negar el problema, de forma que lleguen a reconocer: la necesidad de intervenir con su hijo o hija con coherencia y serenidad para detener inmediatamente la agresión y generar comportamientos alternativos, ayudándole a asumir su responsabilidad a través de la sanción que corresponda. Los dos errores que con más frecuencia pueden producirse en estos casos son negar o minimizar el problema o reaccionar a él con violencia. Ambas respuestas contribuyen a que el problema aumente y ponen en riesgo no sólo a las víctimas directas, sino también el desarrollo de los agresores.

### **Colaborar para prevenir la violencia y mejorar la educación**

Para erradicar el acoso y otras formas de violencia, es preciso desarrollar una estrecha colaboración entre todas y cada una de las personas que forman la comunidad educativa, incluidas todas las familias, así como entre dicha comunidad y el resto de la sociedad de la que forma parte. La toma de conciencia colectiva que se está produciendo en la actualidad debe contribuir a dar los pasos necesarios para ello. Colaboración que puede contribuir a mejorar en general la calidad de la educación.

El estudio realizado a través de equipos municipales con familias con hijos adolescentes en situación de riesgo de violencia, (Díaz-Aguado, 2004) reflejan la necesidad y eficacia de los siguientes principios de colaboración con dichas familias:

■ *La superación del modelo de dominio-sumisión en el que se basa la violencia.* Para lo cual hay que

favorecer desde la familia la identificación con modelos basados en la empatía y la democracia, que permitan establecer vínculos de calidad desde la igualdad y el respeto mutuo.

**2** *Fortalecer a los adultos que deben educar, ayudando a superar problemas de falta de control y de habilidades ante los problemas educativos. Para ello, con frecuencia es necesario ayudar a entender la propia situación como padres y madres, incrementando en algunos casos la autoestima.*

**3** *El desarrollo de habilidades de comunicación y de resolución de conflictos, que permitan enseñar a respetar límites sin caer en el autoritarismo ni en la negligencia. Las principales dificultades actuales se concentran en torno a esta condición.*

**4** *La comprensión de los cambios que viven los/as hijos/as. Su desconocimiento puede conducir a interpretar de forma hostil conductas que en un principio no lo son, y a deteriorar así las relaciones familiares. Por eso, conviene ayudar a la superación de este problema y con ello a la adaptación de la educación familiar a las características evolutivas de los hijos.*

**5** *Promover una representación de la violencia que ayude a prevenirla y a contrarrestar el conjunto de actitudes que conducen al sexismo y a la intolerancia como las que llevan a justificar la violencia entre iguales como una expresión de valentía, o cualquier otra creencia que lleve a rechazar a las personas que se perciben diferentes, en minoría, o en situación de vulnerabilidad. Para que la familia pueda lograr este objetivo es preciso que los adultos se comporten de acuerdo a dichos valores. Lo cual es incompatible con la*

utilización del castigo físico, que es preciso sustituir por alternativas eficaces para enseñar a respetar límites.

**6** *La mejora de la calidad de la vida familiar así como del conjunto de las relaciones que en ella se establecen. La estrecha relación que suele observarse entre riesgo de violencia y estrés permite destacar la mejora de la calidad de la vida de las familias como una de las principales condiciones para la prevención de la violencia. Para lograrlo es preciso desarrollar alternativas: estableciendo contextos y habilidades a través de los cuales puedan expresarse las tensiones y las discrepancias y resolverse los conflictos sin recurrir a la violencia, a través de la comunicación, la negociación, la mediación...*

**7** *El desarrollo de recursos de apoyo a la familia, que favorezcan su integración y ayuden a superar situaciones de aislamiento. Una especial relevancia tienen en este sentido, los recursos que pueden proporcionarse a nivel local, a los que todas las familias, y especialmente las que se encuentran en situación de riesgo, deberían poder recurrir para mejorar la solución de situaciones problemáticas. En distintos foros internacionales se destaca este nivel de intervención local como un objetivo prioritario para dar respuesta a los desequilibrios que plantean los actuales cambios sociales y la gran complejidad que implican.*

**8** *La adaptación de la familia a los actuales cambios sociales, promoviendo condiciones que favorezcan que los adultos que deben educar no estén aislados del mundo exterior, tengan un suficiente nivel de control sobre sus propias vidas, que les permita estar psicológicamente disponibles para compartir la responsabilidad de educar desde esquemas de cooperación.*

☑ *El desarrollo de nuevos esquemas de cooperación basados en el respeto mutuo, que eviten la tendencia a la estigmatización de las familias con dificultades.* Para conseguirlo es conveniente desarrollar esquemas de colaboración distintos de los que en el pasado

han conducido a escasos resultados, que superen el rechazo a participar que a veces sienten las familias en situación de riesgo: orientando la colaboración hacia la búsqueda conjunta de soluciones para afrontar mejor un problema compartido.

## 16. Cómo prevenir desde el currículum de la no-violencia.

En las cuatro primeras claves de esta guía (*Cómo prevenir desde la primera infancia a través de la familia*, *Cómo vacunar contra problemas como el acoso utilizando cuentos y juegos*, *Cómo ayudarles a establecer relaciones de amistad basadas en el respeto mutuo*, y *Cómo construir el respeto mutuo a través del aprendizaje cooperativo*), se presentan las pautas para elaborar el currículum de la no-violencia con todo el alumnado desde la educación infantil y la educación primaria. La colaboración de la escuela y las familias en el apoyo a dichos valores puede mejorar considerablemente su eficacia.

Se resumen a continuación, algunas de las características de los programas desarrollados en centros de secundaria a través de la colaboración entre la Unidad de Psicología Preventiva de la Universidad Complutense y el Instituto de la Juventud (*Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia*, Díaz-Aguado, Dir., 2004), que pueden obtenerse gratuitamente a través de Internet, tanto en texto como en vídeos (desde la página del INJUVE [www.injuve.mtas.es/injuve/contenidos](http://www.injuve.mtas.es/injuve/contenidos) y también en <http://mariajosediaz-aguado.tk>).

Estos programas incluyen en un esquema integral el conjunto de objetivos comentados con anterioridad para prevenir todo tipo de violencia, prestando una atención

específica a las más cotidianas: la violencia entre iguales, en la escuela y en el ocio, y también la violencia de género y la violencia entre grupos que se perciben diferentes. En la tabla tres, se resume la secuencia de contenidos que se trabajan siempre a través de actividades muy participativas, basadas en la cooperación entre iguales, el debate, la resolución de conflictos y la democracia participativa.

El estudio de evaluación realizado, ha demostrado la eficacia de los programas anteriormente mencionados, con adolescentes de 13 a 19 años, para:

- Reducir las situaciones de exclusión y de violencia en la escuela, tal como son percibidas por las víctimas y por los agresores.
- Prevenir las situaciones de violencia grave en el ocio, tal como son percibidas tanto por las víctimas como por los agresores.
- Desarrollar una representación de la violencia que ayuda a erradicarla e incrementar la disponibilidad de estrategias no violentas de resolución de conflictos.
- Mejorar la calidad de la relación con el aprendizaje y el profesorado, tal como es evaluada tanto por el alumnado que participa en el programa como por sus profesores/as.



### Cuadro 3 - SECUENCIAS DE ACTIVIDAD DEL PROGRAMA: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN DESDE LA ADOLESCENCIA

#### A) Democracia es igualdad

Activación de esquemas previos y habilidades básicas a través del spot.

Discusión por grupos heterogéneos sobre los distintos tipos de discriminación analizados en el vídeo didáctico, enfatizando la conexión con la vida cotidiana y las discriminaciones que se producen en la escuela.

#### B) La construcción de los derechos humanos como base de la convivencia

Elaboración de una declaración sobre los derechos humanos en equipos heterogéneos.

Comparación con la declaración elaborada en 1948.

Discusión sobre las violaciones a los derechos humanos en la vida cotidiana de los/as adolescentes.

#### C) Favoreciendo una representación general de la violencia que ayude a combatirla

Discusión sobre la naturaleza de la violencia, a partir del vídeo Odio y destrucción.

Discusión sobre la victimización y aplicación a la vida cotidiana de los/as adolescentes.

#### D) Racismo y xenofobia, completando las actividades iniciadas sobre la igualdad, con las siguientes

Mensajes contra el racismo.

Qué mala memoria tenemos.

#### E) Sexismo y violencia de género

Detección del sexismo y generación de alternativas.

Discusión sobre la violencia de género a partir del vídeo "Hogar, triste hogar".

Elaboración de un mensaje para prevenir o detener la violencia de género.

#### F) Violencia entre iguales en la escuela y en el ocio

Detección de distorsiones que contribuyen a la violencia en general.

Detección de distorsiones que contribuyen a la violencia entre adolescentes.

Discusión sobre estrategias para prevenir o detener la violencia en el ocio.

Elaboración de un decálogo para erradicar la violencia desde las relaciones que se establecen en la escuela.

#### G) Sesión de discusión final sobre la integración de los temas tratados con anterioridad en la propia identidad

**“Los programas desarrollados en centros de secundaria a través de la colaboración entre la Unidad de Psicología Preventiva de la Universidad Complutense y el Instituto de la Juventud pueden obtenerse gratuitamente a través de Internet, tanto en texto como en vídeos desde la página del INJUVE [www.injuve.mtas.es/injuve/contenidos](http://www.injuve.mtas.es/injuve/contenidos) y también en <http://mariajosediaz-aguado.tk>”**

## Referencias de investigación en las que se basa esta guía

DÍAZ-AGUADO, M.J. (Dir) (1992) Educación y desarrollo de la tolerancia. Cuatro volúmenes y un vídeo. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.

DIAZ-AGUADO, M.J. (Dir.) (1994) Todos iguales, todos diferentes. Programas para favorecer la integración de alumnos con necesidades educativas especiales. Cinco volúmenes. Madrid: ONCE.

DIAZ-AGUADO, M.J. y MARTINEZ ARIAS, R. (Dirs.) (1996) Niños en situación de riesgo social. Un instrumento para su detección a través de la escuela. Madrid: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.

DIAZ-AGUADO, M.J. (Dir. (1996) Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes. Cuatro volúmenes y dos vídeos. Madrid: Instituto de la Juventud, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Este programa puede verse en tres vídeos descargables desde <http://mariajosediaz-aguado.tk>

DIAZ-AGUADO, M.J. (2002). Prevenir la violencia contra las mujeres construyendo la igualdad desde la educación. Madrid: Instituto de la Mujer. Un libro y dos vídeos, descargables desde <http://mariajosediaz-aguado.tk>

DIAZ-AGUADO, M.J (2002) Convivencia escolar y prevención de la violencia. Página Web del Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa. [http://www.cnice.mecd.es/recursos2/convivencia\\_escolar/](http://www.cnice.mecd.es/recursos2/convivencia_escolar/)

DIAZ-AGUADO, M.J. (2003) Educación intercultural y aprendizaje cooperativo. Madrid: Pirámide.

DIAZ-AGUADO, M.J. (Dir.) (2004) Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia. Madrid, Instituto de la Juventud, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Tres libros y un vídeo. Descargables en <http://mariajosediaz-aguado.tk>  
Los textos están también disponibles a través de la página Web del Instituto de la Juventud: [www.injuve.mtas.es/injuve/contenidos](http://www.injuve.mtas.es/injuve/contenidos)

DIAZ-AGUADO, M.J. (2004) Intervención a través de las familias. Tercer volumen y tercer programa de vídeo de la serie: Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia. Madrid: INJUVE. Descargable en <http://mariajosediaz-aguado.tk>

DIAZ-AGUADO, M.J.; MARTINEZ ARIAS, R. (2001) La construcción de la igualdad y la prevención de la violencia contra la mujer desde la educación. Madrid: Instituto de la Mujer. Serie Estudios número 73.

DIAZ-AGUADO, M.J.; MARTINEZ ARIAS, R.; MARTINEZ FERNANDEZ, B.; ANDRES MARTIN, T. (2000) El origen de la integración y la tolerancia en niños de 2 a 6 años. Madrid: Consejo Económico y social de la Comunidad de Madrid.

MARTÍN SEOANE, G.; PULIDO VALERO, R.; VERA GOMEZ, R. (2005) Maltrato entre iguales y exclusión social en la Comunidad de Madrid: Análisis y posibilidades de intervención. Madrid: Premio de Psicología del Colegio Oficial de Psicólogos.

## **Teléfonos / Direcciones útiles**

Ante un caso de acoso escolar es preciso dirigirse a la escuela para hablar con el tutor o tutora, o el profesor elegido por el niño/a. Si esto es insuficiente para detener el problema, conviene recurrir a una intervención más especializada a través de la dirección del centro, departamento de orientación, equipos especializados en acoso, mediadores, etc.

También se puede obtener información y ayuda sobre este problema en los siguientes organismos dedicados a la protección de la infancia y la adolescencia con presencia en Madrid:

Unidad de Orientación a la Familia ante Momentos Difíciles  
Consejería de Familia y Asuntos Sociales  
Comunidad de Madrid  
Teléfono 902 150 004 (9 a 20 horas)

Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid  
C/ Ventura Rodríguez, 7  
28008 Madrid  
Teléfono 91 563 4411 - Fax 91 561 8173

Observatorio de la Infancia  
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales  
Dirección General de las Familias y la Infancia  
C/ José Abascal, 39  
28003 Madrid  
Teléfono 91 363 9201 / 8133

Asociación Madrileña para la Prevención de los Malos Tratos en la Infancia  
C/ Delicias, 8 entreplanta  
28045 Madrid  
Teléfono 91 530 8826

Teléfono del Niño y del Adolescente (Fundación ANAR)  
Avda. de América, 24, 1ª planta  
28028 Madrid  
Teléfono 900 202 010 (Servicio de 24 horas)

