

## **UNIDAD N°6**

# **BULLYING: ESTRATEGIAS Y ACCIONES PARA PREVENIRLO Y TRATARLO**

### **Propósito de la Unidad**

En la clase anterior analizamos el concepto, los alcances y consecuencias del bullying, tanto para las víctimas, agresores y espectadores. Asimismo, destacamos la importancia de visibilizar estas situaciones, de reconocerlas para enfrentarlas. Por ello, en esta unidad presentaremos algunos programas y estrategias que se han implementado, tanto para prevenir la intimidación, como para enfrentarla adecuadamente una vez que ocurre.

### **Introducción**

Tal como ya señalamos en la clase anterior, al hablar de bullying nos referimos al hostigamiento, el acoso, a la amenaza sistemática que un estudiante o un grupo de estudiantes realiza a otro. Sin embargo, a diferencia de las peleas o duelos entre estudiantes y a los enfrentamientos entre pandillas, en las que hay una relación simétrica de poder y fuerza, la intimidación incluye desde ofensas sutiles hasta la violencia física que ocurre en forma reiterada. La intimidación no es una cuestión de agresiones esporádicas, sino que se trata de acciones repetitivas y permanentes.

La intimidación se vincula estrechamente con comportamientos intolerantes, con la discriminación, los prejuicios y estereotipos y, por sobre todo, con la violencia física y psicológica. Las acciones intimidatorias, por ende, se generan en condiciones de no aceptación de la diversidad, donde existen desde humillaciones hasta agresiones.

La intimidación es claramente un comportamiento que se ubica en el ámbito de la violencia escolar. Por consiguiente, se puede sostener, que la intimidación reproduce y se asienta en los mecanismos clásicos de la discriminación como son los prejuicios, los estereotipos y las intolerancias y, al mismo tiempo, es una expresión grave de la violencia que desafortunadamente impera en nuestras instituciones escolares.

Asimismo, vimos la importancia de reconocer cuándo existe bullying entre estudiantes, de no ocultar o naturalizar estas situaciones y, por el contrario, de emprender acciones cuando se identifica un caso. A partir del caso que presentamos sobre lo ocurrido con la alumna Pamela Pizarro, vimos que en esta situación, la intimidación permanente a la que fue sometida esta joven por parte de sus pares, sumado a la indiferencia u omisión de la comunidad educativa, tuvo como resultado la muerte de esta estudiante al no poder soportar el acoso a la que era sometida.

En esta clase presentamos un conjunto de herramientas y propuestas de acción e intervención tendientes a prevenir y combatir la intimidación entre sus estudiantes.

Las propuestas que se presentan se agrupan en dos tipos: estrategias de prevención y estrategias de tratamiento. Ambos tipos se orientan hacia una intervención tanto en el establecimiento escolar, como en el aula, con la comunidad escolar y a nivel individual.

## **Antecedentes generales <sup>1</sup>**

### *Iniciativas de intervención en algunos países*

En las últimas décadas se han emprendido acciones para atender de manera específica el problema de intimidación en las escuelas, especialmente en países europeos.

Los países que han llevado a cabo dichos programas lo han hecho tanto con financiamiento del Estado y los Ministerios de Educación, como con recursos provenientes de organizaciones de voluntariado.

Por ejemplo:

- En Noruega, el Ministerio de Educación es el responsable del Programa para la Prevención y Tratamiento de la Intimidación en las Escuelas.
- En Inglaterra, a partir de 1999, todos los colegios están legalmente compelidos a tener una política anti- bullying.
- En España se ha desarrollado un programa educativo de prevención del maltrato denominado Programas y Acciones entre Compañeros, organizado por la Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- En Portugal, el primer proyecto que trató el tema de la intimidación entre compañeros se lanzó en 1992-1993, en el Instituto de Estudios sobre Niños, en la Universidad de Minho, Braga.
- En Finlandia, Suecia, Reino Unido y Países Bajos destaca el proyecto multilateral “Escuela Segura y Comprensiva”, que involucra el trabajo y colaboración entre estos países. Este proyecto surgió en 1998 como iniciativa del Departamento de Educación de la Ciudad de Helsinki, desde donde se solicitó, para su realización, el cofinanciamiento por parte de la Unión Europea. Los objetivos de este programa fueron elaborar una definición de intimidación en la escuela, cuantificar su presencia en escuelas de distintos países y definir formas de prevención y eliminación de la intimidación.

Como vemos, los programas y estrategias para la prevención y el tratamiento del Bullying son diversos y se han llevado a cabo en distintos países. Sin embargo, más allá de las características que distinguen a un programa de otro, es posible señalar que todos ellos han tenido como eje :

---

<sup>1</sup> Los antecedentes que se entregan recogen ideas del libro de Magendzo, A.; Toledo, M.I.; Rosenfeld, C. Intimidación entre estudiantes. Cómo identificarlos y cómo atenderlos. Ed. LOM, 2004. Pp. 135, 137

**Educar para una convivencia escolar en un clima de no-violencia, democracia y respeto por los derechos humanos, donde se fomenta la resolución no violenta de los conflictos, la tolerancia y la no-discriminación.**

## **Prevención e Intervención**

Para una mejor comprensión de los programas tendientes a atender el bullying hemos optado por ordenarlos en programas de prevención y de intervención ,si bien estos están íntimamente vinculados y algunas acciones apuntan simultáneamente a ambos programas .

### **Programas de Prevención**

#### **Análisis de un caso**

En una reunión del Equipo de Gestión Escolar de un colegio de Concepción, los docentes manifestaron su preocupación por la gran cantidad de noticias sobre bullying y por las reiteradas conductas violentas de los estudiantes.

A raíz de estos comentarios, el establecimiento decidió implementar acciones para la prevención de bullying. Para ello, convocó al Centro de Alumnos, al Centro General de Padres y a los docentes y asistentes de educación a una reunión ampliada para dar a conocer esta decisión e informar sobre los hechos de bullying que han acontecido en la región.

Producto de la reunión, se organizaron diversas acciones a nivel de aula y del colegio en su conjunto. Así, los alumnos prepararon afiches de sensibilización, se destinó 2 veces a la semana un espacio sobre bullying en la radio escolar, el Centro de alumnos elaboró volantes para informar sobre cómo detectar casos de bullying y sus consecuencias, los docentes incorporaron el tema en cada una de las reuniones de padres y apoderados y, por último, en el espacio de Consejo de Curso se trató el tema que fue discutido en cada uno de los cursos.

En todo establecimiento educacional existe un conjunto de **factores de riesgo** que predisponen la ocurrencia de situaciones de intimidación, agresión y violencia. Asimismo, es posible observar la presencia de **factores protectores**, que permiten contener y/o disminuir estas situaciones. En este sentido:

PREVENIR implica

- MINIMIZAR los factores de riesgo de ser agresor o víctima, de ser espectador, de ser adulto “no enterado” o no implicado y;
- MAXIMIZAR los factores protectores que posibilitan la competencia personal y social, las habilidades de diálogo y convivencia.

Para PREVENIR hay que incidir sobre:

- Todos los posibles participantes directa, indirecta o lejanamente implicados
- Los diversos contextos y escenarios: la escuela en general y el aula; la familia

Algunas orientaciones relevantes y que son coincidentes en muchos de los programas de prevención, se refieren a estrategias a ser abordadas por la escuela en su conjunto y estrategias a ser implementadas en el aula y con grupos de alumnos<sup>2</sup>.

## Estrategias para la escuela

La tendencia actual en este tema se orienta hacia enfoques globales de prevención e intervención (*whole school approach*), que se dirigen e implican a la comunidad educativa en general (profesorado, familias, alumnado, personal no docente), pero al profesorado de forma especial (O'Moore, 2005). El Cuadro 1 muestra algunas estrategias de prevención, diferenciadas según su tipo: generales, curriculares, organizativas e interpersonales.

Cuadro 1. Estrategias de prevención para el establecimiento educacional

<p><b>1. Generales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Campañas de sensibilización a la comunidad educativa: información y formación</li> <li>- Campañas de sensibilización al alumnado, pero que implican aspectos organizativos y curriculares para el profesorado y familias</li> </ul>
<p><b>2. Curriculares</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto Educativo de Centro y Proyectos Curriculares con objetivos, contenidos y actividades específicas de prevención</li> <li>- Plan de Convivencia</li> <li>- Plan de Acción Tutorial del Centro</li> </ul>
<p><b>3. Organizativas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa específica promotora de buenas relaciones y explícitamente contraria a la violencia</li> <li>- Condiciones de seguridad y protección en el centro, tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Personas adultas a las que acudir</li> <li>* Medios de denuncia y petición de ayuda: e-mail, buzón, teléfono...</li> <li>* Incremento de la supervisión en el patio, pasillos y baños</li> <li>* Información de vías de denuncia de malos tratos</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>4. Interpersonales y clima escolar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio de las relaciones interpersonales y de los problemas de convivencia</li> </ul>

<sup>2</sup> Las orientaciones que se presentan representan un síntesis presentada en: Monjas Casares M.<sup>a</sup> Inés; "El Acoso escolar, un reto para la Convivencia en el Centro". II Congreso virtual de educación en valores. Universidad de Valladolid. Dicha síntesis recoge la siguiente bibliografía: Avilés, 2006; Carbonell y Peña, 2001; Defensor del Pueblo, 2000; Díaz-Aguado, Martínez y Martín, 2004; Fernández, 1998; Fernández, Villaoslada y Funes, 2002; Fields y McNamara, 2003; Lee, 2004; Martín, Fernández, Andrés, Del Barrio y Echeíta, 2003; Monjas, en prensa; Ortega y del Rey, 2003s

(cuestionario al profesorado, familias, alumnado)

- Cultura de diálogo y solución pacífica de conflictos
- Implicación y participación de las familias
- Abordar estos temas explícitamente en las reuniones con la familia.
- Establecer cauces de comunicación, diálogo y escucha de los padres.

## **Estrategias para el aula y grupo de alumnos**

- *Programas de Educación para la convivencia y prevención de la violencia*

Dentro de estas estrategias hay distintos acercamientos y programas referidos a la formación en habilidades sociales, educación en valores, desarrollo moral, conducta prosocial, asertividad...

Diversas investigaciones han puesto en evidencia que la intervención psicopedagógica dirigida a cambiar o mejorar el clima social de la escuela, el clima de aula y las relaciones interpersonales son un elemento importante de prevención de conductas violentas y de problemas de disciplina en los establecimientos educacionales (Trianes y Fernández-Figares, 2001).

Se postula que al enseñar a las y los alumnos a convivir, a mejorar sus relaciones interpersonales, a promover sus competencias personales y sociales, a solucionar pacíficamente sus conflictos interpersonales, se estará haciendo prevención de diferentes problemas: bullying, violencia, conductas disruptivas, indisciplina... a la vez que contribuirá al desarrollo de la autoestima, los valores ciudadanos y democráticos, las habilidades sociales, la asertividad, la empatía, el reconocimiento del otro/otra como un legítimo otro/otra.

### *Grupos de trabajo cooperativo*

El aprendizaje cooperativo es un método de enseñanza que ha sido desarrollado principalmente en Estados Unidos. Según estudios llevados a cabo, este método produce efectos positivos no solo sobre el aprendizaje y resultados académicos, sino también en otras esferas, en particular, aquellas relacionadas con el ámbito socioafectivo de las personas (Olweus, 1998).

Esta metodología puede ser incorporada como parte del currículo, ya que permite desarrollar habilidades, valores y actitudes indispensables para trabajar en equipo.

Persigue como propósito que los estudiantes aprendan a escuchar y respetar las diferencias de opiniones, aprendan a negociar y llegar a consensos en un marco de respeto, puedan comunicarse de manera efectiva y logren una mejor integración con sus compañeros de curso. Se estimula, además, el desarrollo de relaciones de amistad entre los estudiantes.

Es importante señalar que para que un grupo sea cooperativo, debe existir una interdependencia positiva bien definida, lograr que todos y cada uno sea personalmente responsable por una parte equitativa de la carga de trabajo, usar habilidades interpersonales y aprender a reflexionar críticamente acerca de la eficacia del trabajo cooperativo (Jonson y Jonson, 1993).

El papel del profesor al utilizar esta estrategia es formar grupos de aprendizaje, enseñar conceptos y estrategias básicas, supervisar el funcionamiento de los grupos de aprendizaje, intervenir para demostrar habilidades en grupos pequeños, brindar ayuda en las tareas cuando corresponda y garantizar que los grupos procesen cuán eficazmente han trabajado juntos.

De esta manera, el docente deja de ser un “sabio en el escenario” para pasar a ser un “dirigente marginal” cuya misión es descubrir contenidos junto a los estudiantes y no en vez de los estudiantes (Jonson y Jonson, 1993).

En resumen, el trabajo cooperativo:

- Permite una mayor integración entre los estudiantes
- Facilita una comunicación fluida y centrada en el respeto hacia el otro
- Facilita la confianza posibilitando un clima favorable en el aula
- Promueve el establecimiento de relaciones interpersonales positivas

¿Cómo funciona esta estrategia?

- Reunir un grupo de estudiantes: entre tres y seis resulta un número adecuado
- Proponer una tarea al grupo que involucre el desafío a trabajar en equipo
- El profesor/a deja en claro que a la hora de evaluar, va a tomar en cuenta la actuación de todo el grupo. Al mismo tiempo, estipula que cada integrante deberá ser capaz de presentar los resultados o solución del problema en cuestión. Además, cada uno de ellos es responsable de que el resto del grupo aprenda algo sobre la tarea solicitada.

Las orientaciones y estrategias presentadas, permiten impulsar procesos de toma de conciencia y de reflexión colectiva en torno a los factores y riesgos presentes en el aula y la escuela en general, que de no atenderse oportunamente puede desencadenar situaciones de bullying y/o la validación de la violencia y la agresión como forma de relación y de resolución de conflictos.

En este sentido, destacamos el Programa Anti-violencia escolar de Sevilla (SAVE). Este proyecto presenta principalmente una línea preventiva, aunque también propone líneas de acción para trabajar con aquellos estudiantes implicados en situaciones de intimidación. En prevención, se han distinguido tres líneas de acción (Ortega y Del Rey, 2001):

- **La educación en emociones, sentimientos y valores:** esto se lleva a cabo incorporando en los procesos curriculares objetivos, contenidos y estrategias que permitan a los estudiantes expresar sus emociones, tomar conciencia de sus sentimientos, asumir actitudes y valores de respeto mutuo.
- **Trabajo en grupo cooperativo:** consiste en una línea curricular que se basa en el supuesto de que aprender cooperativamente produce, como efecto secundario, el desarrollo de la comunicación, la atención al otro/otra, la creación conjunta de conocimiento, el respeto a las ideas ajenas y propias, entre otros aspectos importantes que implican aprender a convivir armónicamente con el otro.

- **La gestión democrática de la convivencia:** la gestión democrática de la convivencia enfatiza la relevancia de establecer sistemas normativos que regulen hábitos y comportamientos de los distintos actores que integran la comunidad escolar. Sin embargo, lo original de esta postura es que el conjunto de normas debe ser libremente elegido por los protagonistas. Es decir, se configura un conjunto de pautas de conducta que hay que asumir de forma obligatoria, pero éstas no deben ser impuestas sino autoelegidas. En este sentido, los estudiantes, como personas autónomas y responsables, pasan a ocupar un rol central respecto a sus propios procesos de aprendizaje al interior de la escuela.

### **COMPETENCIAS A REFORZAR PARA PREVENIR EL BULLYING<sup>3</sup>**

#### **PROFESORES:**

- No caer, por un lado, en actitudes normativas extremas ni, por el otro, mostrarse en aprietos para mantener el orden en la sala.
- No manifestar una actitud negativa hacia un estudiante. Evitar el sarcasmo y formas sutiles de ridiculización.
- Estar atento a situaciones que pueden inducir al bullying

#### **ALUMNOS:**

##### **Sociales:**

- Reflexionar en torno a proyectos de vida personales y colectivos.
- Formular planes futuros, precisar objetivos, construir escenarios posibles y elaborar métodos que permitan verificar si sus aspiraciones y proyectos fueron alcanzados.
- Resaltar la necesidad de una actitud optimista y esperanzadora frente a la vida en base a la realidad y las factibilidades.
- Destacar la imperiosa necesidad de construir un plan de vida basado en el respeto, en la confianza y en la valoración del otro. Así mismo, en la disposición de trabajar con otros, en la fijación de límites y la regulación de sus comportamientos.
- Promover y educar una actitud abierta, flexible y acogedora frente a la diversidad de proyectos de otros.

##### **De autorregulación social y emocional:**

- Incentivar conductas de autorregulación social y autocontrol emocional por medio de ejercicios y experiencias educativas y de interacción social que eduquen respecto de la empatía, el control de impulsos, la resolución de problemas, el control de la ira, el reconocimiento de similitudes y

<sup>3</sup> <http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=195165>

de diferencias entre las personas, los procesos de comunicación, relaciones interpersonales, pensamientos funcionales/disfuncionales o procesos de confrontación de situaciones estresantes.

- Trabajar la toma de conciencia de sí mismos. Dedicar tiempo a la expresión de sentimientos y a la búsqueda de las causas que los motivan.

### **Éticas:**

- Desarrollar actividades tendientes a que los estudiantes aprendan a empatizar, a hacerse responsables y a estar atentos de los otros/otras.

### **De tolerancia:**

- Promover valores de tolerancia, no discriminación, solidaridad y reconocimiento del otro/otra como un legítimo otro/otra , incentivando el respeto a la multiplicidad de manifestaciones religiosas, espirituales, de orientaciones sexuales, de género y de capacidades, etc.
- Fomentar actividades conducentes a la participación inclusiva.

### **Emocionales:**

- Promover vínculos afectivos, de confianza y cooperación por medio del reforzamiento y desarrollo de diversas redes sociales, sean de parentesco, comunitarias, sociales, grupales como una forma de experimentar conductas de asociatividad, compañerismo, solidaridad, incentivando con esto la capacidad de ponerse en el lugar del otro/otra.

## **Programas de Intervención**

### **Análisis de un caso**

Luego de que algunos alumnos comentaran la violencia constante de que era víctima un estudiante de su curso por parte de jóvenes de su misma clase, la profesora decidió conversar con la dirección del colegio, para ver cómo podían abordar la situación. Este hecho provocó que otros casos salieran a la luz y que se comenzara a poner mayor atención en el comportamiento de ciertos alumnos. El Director del establecimiento, preocupado por la situación del alumno, citó a los padres del afectado para exponerles la situación y pedirles que conversaran con el joven y estuvieran atentos a sus cambios de comportamiento o manifestaciones de aversión hacia la escuela. Junto con ello, se implementó un proceso para tratar la problemática de bullying, que consistió en medidas que involucraron a todo el establecimiento (programas de convivencia escolar, encuentros permanentes con padres y apoderados, elaboración participativa de un plan para detectar y tratar situaciones de bullying, etc) y a nivel individual (tanto con los intimidados como con los intimidadores) a través de tutorías entre pares, mediación, entre otros.

“En toda intervención resulta indispensable que la comunidad escolar en su conjunto reconozca la existencia y gravedad de la problemática del bullying. Además, antes de iniciar cualquier tipo de



acción, la comunidad educativa debe definir objetivos claros y precisos que orienten el trabajo a corto, mediano y largo plazo. Algunos de estos objetivos pueden formularse de la siguiente manera:

- Reducir la presencia de intimidación al interior de la escuela
- Prevenir la emergencia de nuevas acciones intimidatorias
- Promover un clima de convivencia armonioso al interior de la escuela
- Proveer a cada estudiante un espacio que sea física y emocionalmente seguro

### Niveles de intervención

Se han llevado a cabo múltiples experiencias orientadas a intervenir en distintos niveles: a nivel individual, a nivel de pares y a nivel integral.

- *A nivel individual:* consiste en realizar un trabajo personal tanto con el intimidado como con el intimidador, promoviendo la adquisición de aprendizajes y herramientas para la resolución de conflictos y el desarrollo de habilidades sociales.
- *A nivel de pares:* consiste en la incorporación de estudiantes en la intervención, asumiendo un rol de mediador. Para ello, se establecen grupos de ayuda, tutoría, consejería, etc. A estos alumnos se les solicita que asuman un rol protagónico en la detección y vigilancia educativa de la presencia de intimidación en la escuela y en el desarrollo de modalidades para combatirla. No se trata de convertir a los estudiantes en “agentes controladores y sancionadores”
- *A nivel integral:* considera al establecimiento educacional en su conjunto, asumiendo que la intimidación es un problema que toda la comunidad escolar debe enfrentar. De este modo, participan directivos, docentes, padres, estudiantes y departamentos de orientación, entre otros. El programa, en este nivel, se instala desde el propio quehacer de la escuela más que como una actividad específica. El propósito de ello, es promover una cultura de paz y convivencia democrática en la escuela. Desde esta perspectiva, las intervenciones adquieren un carácter psico-social-cultural- mas que psicológico - terapéutico-individual

### Efectos e impacto de los programas de intervención

Los estudios y evaluaciones de los programas y estrategias de intervención realizados no han mostrado resultados concluyentes, observándose diferencias en los resultados y algunas deficiencias metodológicas en la forma de evaluarlos (Salmivalli y otros, en prensa; Smith y Ananiadou, 2003). Sin embargo, es posible encontrar algunas tendencias como las siguientes:

- Los programas de intervención han tenido efectos más positivos en la educación básica que en la educación media (Smith y Ananiadou, 2003).
- Cuando toda la comunidad escolar trabajo en conjunto, ideando programas y estrategias para enfrentar dicha problemática, puede hacer una disminución de acciones intimidatorias del orden del 20% al 80% (Olweus, 1993; Smith y Sharp, 1994, y Slee y Taki, 1998).

- Lo anterior, confirma la idea de que la mejor forma de abordar la intimidación, es a partir de un trabajo que incorpore a los distintos actores que conforman la comunidad educativa: estudiantes, profesores, administrativos, padres y otros (Olweus, 1993, y Slee, 1996).

“El desafío inicial es poder lograr la participación y colaboración de los distintos actores educativos.

Esto último es fundamental, ya que es solo a través de un trabajo cooperativo y un esfuerzo mancomunado que resulta posible prevenir y reducir los niveles de intimidación al interior de las escuelas (Sharp y Smith, 1994, y Olweus, 1998, Salmivalli, 2001). Además, cabe destacar que, lidiar contra la intimidación implica un esfuerzo sostenido que requiere al menos de dos años de intervención para que se produzcan resultados efectivos (Elsea y Smith, 1998 en Ma, 2001).

Si se desea enfrentar la problemática de la intimidación, resulta indispensable la creación y redacción de una política clara que contemple la postura de la institución educativa frente a ella. Esto es tan simple y complejo como señalar que al interior de la escuela no se tolerarán acciones intimidatorias entre los estudiantes. Esta advertencia debiera ser parte del Proyecto Educativo del Establecimiento

Muchos programas de intervención coinciden en que una de las primeras medidas es ***informar a toda la comunidad educativa acerca de lo que se entiende por intimidación, su modo de operar y las posibles consecuencias para los involucrados en ella.***

En segundo lugar, se recomienda ***realizar un sondeo para establecer la magnitud del problema.*** Para tales efectos, se han diseñado algunos instrumentos psicométricos que intentan cuantificar los niveles de intimidación en las escuelas. Entre estos instrumentos se encuentran:

- El cuestionario de Olweus (1978; 1984)
- El inventario de nominación entre pares (PNI) de Perry y colaboradores (1988)
- Y otros instrumentos que se han desarrollado a partir de diferentes investigaciones financiadas por la Comunidad Europea (Ma, 2001)

De esta manera, la intervención puede generarse como resultado de un proceso de toma de conciencia respecto a la existencia de dicha problemática a nivel de escuela. Es importante que en este proceso participen tanto estudiantes como padres, docentes administrativos y personal de los establecimientos educacionales.

Posteriormente, se sugiere informar y capacitar a los distintos actores implicados en la tarea educativa, entregando indicaciones precisas, señalando lo que se debe hacer para prevenir la intimidación y cómo se debe responder ante la presencia de esta problemática.

También resulta fundamental poder generar un clima que facilite la expresión de sentimientos y las condiciones para que los estudiantes sean capaces de contarle a una persona adulta que están siendo intimidados o si un compañero que conocen está siendo víctima de intimidación.

De igual forma se considera conveniente observar e intervenir en los recreos. Para ello es importante entrenar a profesores, inspectores y/o directivos en el reconocimiento y detección de

acciones intimidatorias, para que así puedan actuar de manera efectiva durante el recreo u otras situaciones. Al mismo tiempo, se recomienda formar un equipo de docentes dedicados a generar un clima emocional adecuado en la comunidad escolar” (Magendzo y otros, 2004. Pp. 137, 138).

En otras palabras, se trata de implementar un conjunto de medidas, tanto a nivel del proceso educativo (como vimos anteriormente), como a nivel institucional y organizativo y de participación de padres y apoderados.

En relación a las medidas organizativas, se sugiere:

- Asignar tutorías y grupos de clase con criterios de responsabilidad y eficacia.
- Realizar una asignación equitativa de alumnos/as a grupos heterogéneos
- Considerar los espacios de recreo, pasillos y zonas comunes en general como lugares de convivencia
- Elaborar protocolos de actuación ante los problemas de convivencia

En cuanto a la participación de padres y apoderados:

- Participación activa en la elaboración de normas de convivencia
- Coherencia informativa sin discrepancias educativas Escuela-Hogar
- Colaboración en las actividades de la Escuela, de tutoría y también del aula
- Colaboración en los procesos de resolución de conflictos
- Intercambio de información con el profesorado
- Participación en las actividades de sensibilización sobre la convivencia

Fuente: Maltrato Cero. Orientaciones sobre Acoso Escolar. Equipo Técnico de la Dirección General de Ordenación Académica de la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias. España, 2006. P.29

La integración de los padres se considera un aspecto fundamental como estrategia para abordar la intimidación. Por esta razón, es vital que los profesores construyan un vínculo de apoyo con las familias de los estudiantes. De esta manera, como primera medida, se recomienda informar a los padres respecto de lo que significa la intimidación y de las medidas que la escuela está adoptando para enfrentar dicha problemática.

Además de informar, es importante que tanto profesores como padres trabajen en conjunto ideando acciones concretas para contrarrestar las acciones intimidatorias. Se debe involucrar a todos los padres y no solo a los padres de los estudiantes intimidadores o víctimas (Olweus, 1998).

Entre otras medidas concretas, se sugiere llevar a cabo una jornada de debate sobre los resultados obtenidos por medio de la aplicación de un cuestionario, con participación de toda la comunidad escolar; construir un código de conducta a nivel de escuela que contemple la no tolerancia frente a acciones de intimidación; crear un teléfono de contacto, al cual pueden recurrir estudiantes, padres, profesores y administrativos y realizar reuniones de padres y profesores para tratar el tema de la intimidación (Olweus, 1998).

## **Tutoría entre pares**

Anteriormente hemos señalado la importancia de implementar acciones de tutoría. Esta estrategia ha sido utilizada por el programa anti-intimidación “*Don’t suffer in silence*” de la Universidad de Londres (Goldsmiths Collage) y coordinado por Meter Smith.

En términos generales, la idea consiste en asignar un estudiante voluntario para “estar con” aquellos estudiantes que son elegidos por el profesor de acuerdo a ciertos criterios. La finalidad es promover la construcción de relaciones interpersonales positivas, promover la empatía, preocupación por el otro y lograr un mayor conocimiento de sí mismo.

Esta estrategia funciona de la siguiente manera:

- Identificación: el profesor identifica a aquellos estudiantes considerados por la comunidad escolar como vulnerables, por ejemplo, estudiantes nuevos, que presentan dificultad para hacer amigos, que están tristes por alguna pérdida o separación, los que son intimidados, discriminados y/o socialmente excluidos. Posteriormente, se debe seleccionar al estudiante que va a tener la misión de acompañar al estudiante elegido. La elección es uno a uno, es decir, por un estudiante identificado como vulnerable existe un tutor que lo acompaña.
- Características del tutor: Es importante considerar ciertas características que dicho estudiante debe poseer para poder convertirse en tutor. Entre ellas se puede mencionar:
  - Habilidades para establecer relaciones interpersonales
  - Capacidad para escuchar y respetar al otro
  - Respeto hacia los sentimientos propios y ajenos
  - Responsabilidad y compromiso
- Misión del tutor: puede acompañar a su compañero en actividades extra-programáticas, entregarle apoyo escolar, por ejemplo, estudiando juntos o compartiendo y conversando un rato durante los recreos.
- Sugerencias: se recomienda entrenar a los tutores en habilidades comunicacionales, asertividad y liderazgo. También se sugiere capacitar a los profesores para identificar correctamente a un estudiante vulnerable y seleccionar adecuadamente a los tutores.

## **Mediación**

Esta estrategia ha sido implementada en nuestro país como iniciativa del Programa MECE-Media del Ministerio de Educación.

El propósito principal de la mediación es resolver conflictos. Consta de la intervención de una tercera parte, cuya misión es preocuparse del proceso, es decir, establecer un lugar y ambiente adecuado, intentar favorecer la comunicación entre las partes, procurar marcar y clarificar la forma en que se abordará el conflicto y el papel que tienen las partes involucradas (Cascón, 2000).

La mediación puede ser una buena opción cuando el conflicto es de larga data, cuando una de las partes siente que el otro es más poderoso o que no se puede confiar en él o ella. En todo caso, la mediación debe ser voluntaria para todas las partes (Girard & Koch, 1997).

En este sentido, la escuela debe poner énfasis no solo en llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, sino en los procesos de enseñanza – aprendizaje que se desarrollan durante su aplicación. Esto es importante, ya que la mediación no es un método disciplinario más. Significa tomar una posición determinada respecto al conflicto y al papel que le cabe a la comunidad educativa en torno a esta postura (Luzzato de Marpegán y otros, S/A).

La experiencia de la mediación ofrece una oportunidad a los estudiantes para modificar su relación con los demás. La finalidad es que aprendan destrezas, por eso se dice que la mediación en la escuela es un aprendizaje práctico para la vida.

En la próxima clase, analizaremos en profundidad la mediación, sus objetivos, posibilidad y la forma cómo funciona.

### **Estrategias de intervención individual**

Diversos autores concuerdan en ciertas medidas que deben ser consideradas al momento de intervenir individualmente con el intimidador y/o con el intimidado (Ma, 2001; Olweus, 1998; Salmivalli, 2001).

Con respecto al intimidado, la literatura sugiere:

- Garantizarle una protección efectiva frente a las acciones de intimidación, esto con el fin de que ellos puedan confiar en que no recibirán represalias.
- Conversar con los padres y entregarles sugerencias para enfrentar el problema. Involucrarlos activamente para trabajar en conjunto con el colegio.
- Solicitar la participación de estudiantes prestigiados para intervenir en el enfrentamiento de la problemática.
- Usar la imaginación para crear situaciones de ayuda, por ejemplo: ofrecer al estudiante intimidado que participe en actividades en que puede sobresalir.

En relación a los intimidadores, se recomienda:

- Transmitirles mensajes claros y precisos de que en la escuela no se aceptan conductas intimidatorias.
- Hablar con los intimidadores individualmente y en grupo.
- Hablar con los padres e informarles acerca de la situación.
- Generar instancias en que los estudiantes mayores hablen con los intimidadores.

A continuación, se describirán dos estrategias cuya finalidad es detener la intimidación cuando se sospecha o se detecta un caso: el método “compartiendo el problema” y el método “sin buscar culpables”.

Ambas estrategias han sido aplicadas en establecimientos educacionales situados en distintas partes del mundo, presentando resultados bastante satisfactorios (Smith y Sharp, 1994; Young, 1998).

Sus diferencias se centran en la forma de abordar al estudiante que está siendo intimidado. Mientras el método “Sin buscar culpable” sugiere incorporar al intimidado al inicio del proceso, el método “Compartiendo el problema” recomienda hacerlo al final de éste.

Para elegir la estrategia a utilizar, es imprescindible tomar en cuenta ciertos aspectos, tales como:

- Evaluar detenidamente cada caso
- Tomar en consideración las características individuales de los involucrados
- Considerar la dinámica del curso
- Considerar el contexto de la escuela
- Contar con profesionales adecuados

### Método “Compartiendo el Problema”

El psicólogo sueco Anatol Pikas desarrolló en 1975 un método para tratar casos de intimidación. Con el tiempo, éste derivó en dos variantes: el Método del Comando Sugestivo y el Método “Compartiendo el Problema” (1989). Una versión modificada del Método Pikas, denominado Método Farsta, fue desarrollado por el profesor K. Ljungström en 1989 (Smith y otros, 1999).

Para aplicar el método, se debe identificar o sospechar la presencia de intimidación. Posteriormente, se necesita acumular información sobre las personas involucradas, incluyendo la o las personas que están siendo intimidadas por un estudiante o un grupo y los testigos que directa e indirectamente participan de este hecho. La información acerca de lo que ocurre y lo que siente la víctima se obtiene preferentemente a través de observaciones y reportes, sin conversar directamente con el afectado. Esto, para evitar que la víctima sea tratada de “acusete”.

Este método se compone de 5 fases:

#### **Fase 1: Conversaciones individuales con los presuntos intimidadores**

Se identifica a los estudiantes que han participado directa e indirectamente en acciones de intimidación. Se entrevista a cada uno por separado, comenzando por el líder del grupo.

Durante la conversación, es importante no realizar acusaciones. El entrevistador comienza compartiendo su preocupación por la persona que está siendo intimidada. Después, se invita a que el estudiante cuente lo que sabe acerca de los hechos, consulta sobre qué puede hacer para solucionar dicho problema.

Por lo general, los estudiantes sugieren distintas soluciones, no obstante, si no aparecen, el entrevistador puede sugerir algunas ideas para que los intimidadores las pongan en práctica. Al finalizar la reunión, se acuerda un nuevo encuentro para evaluar los cambios y logros.

Algunos datos importantes a considerar durante esta fase:

- Un estudiante sospechoso de intimidar a otro puede negar su conocimiento acerca de la situación. Esto puede deberse a genuina ignorancia de los hechos o a un

rechazo por cooperar (lo que es esperable). En ese caso, el adulto puede comentar: “Bien, veo que hoy no quieres hablar del tema. Podemos hablar después”.

- Un estudiante puede presionar al entrevistador para que le cuente porqué sospecha de él o ella. Es importante clarificarle que la sospecha no se basa en lo que ha contado la víctima, sino en reportes de otras personas (no especificar quienes) e idealmente, en observaciones personales. Evite caer en una discusión al respecto y céntrese en el tema principal que es el sufrimiento del intimidado y las sugerencias que usted solicita para ayudar a esa persona.
- El intimidador puede negar estar involucrado y decir que el responsable es otro. El adulto puede entonces señalar: “Me pregunto si puedes tener una conversación con X. Él o ella va a respetar lo que tú puedas decir al respecto”.

## **Fase 2: Conversación con la víctima**

- Entrevista con la víctima: se conversa a solas con el estudiante afectado después que todos los sospechosos han sido entrevistados.

En este diálogo, es importante que escuche atentamente el punto de vista del intimidado sin contradecirlo. La conversación puede desarrollarse de diferentes maneras, dependiendo de la actitud de la víctima: más bien defensiva o provocadora.

Durante esta conversación, el entrevistador le cuenta que ha conversado con cada uno de los sospechosos y que todos han decidido cooperar. Finalmente, acuerda un nuevo encuentro para evaluar las modificaciones de la situación.

## **Fase 3: Conversaciones de grupo con los ex – intimidadores**

- Nuevas reuniones con los intimidadores: éstas se realizan para evaluar si las promesas se han cumplido y las que faltan por realizar.

Si se evidencian progresos positivos, es posible organizar una reunión con todo el grupo. Así, se puede proponer a los ex-intimidadores una reunión con la ex -víctima.

No hay que determinar cuándo se va a realizar dicha reunión hasta que se acuerde el contenido de ella y se augure un buen resultado.

## **Fase 4: Reunión cumbre entre la víctima y los ex – intimidadores**

El objetivo mínimo es llegar a un acuerdo para mejorar la convivencia en todos los involucrados. Un objetivo mayor puede ser que se incluya a la ex -víctima en el grupo de los ex -intimidadores. Cuando se haya ratificado un acuerdo, el mediador preguntará: “¿qué haremos si alguien no cumple con el acuerdo?” El dialogo siguiente se centrará en construir en conjunto ciertas normas de convivencia básicas.

## **Fase 5: Control de resultados y seguimiento**

Después de este proceso, se supone que la ex -víctima y los ex -intimidadores logran convivir en un clima de buen entendimiento. Esto implica, entre otras cosas, que los involucrados toleran las bromas y retos mutuos hasta un límite fijado por la persona afectada.

Es de esperar que frente a la emergencia de nuevos conflictos o malentendidos, los estudiantes hayan aprendido a solucionarlos de forma constructiva y en igualdad de condiciones.

### Método “Sin buscar culpables”

Este método fue desarrollado por Bárbara Maines y George Robinson en Inglaterra (1991). Ambos autores, en 1997, publicaron el libro *Crying for help. The No Blame Approach to Bullying*, donde explican detalladamente los pasos a seguir.

Al igual que el método anterior, esta estrategia se orienta a solucionar el problema sin castigar al victimario. La idea es no culpabilizar por sus actos al intimidador. Esto, con el fin de que no se sienta amenazado y pueda ser considerado en la búsqueda de soluciones.

Los autores plantean siete pasos a seguir:

1. *Entrevista con la víctima*: si un profesor detecta un caso de intimidación, debe concertar una conversación con la víctima. En esta entrevista, se conversa sobre los sentimientos y emociones respecto a esta situación. Se le puede invitar a escribir o a dibujar sus emociones.

No es necesario ahondar en los detalles de los incidentes, pero sí se debe mencionar a las personas que están involucradas.

2. *Reunión con las personas involucradas*: el profesor acuerda una reunión con todas las personas involucradas. Se incluye a los testigos que estuvieron implicados y que no necesariamente iniciaron la intimidación. Además, pueden incluirse a otros compañeros de curso. Un grupo de seis u ocho estudiantes resulta un número adecuado.
3. *Explicación del problema*: se reúne a todo el grupo, sin la persona afectada. El profesor explica cómo se siente la víctima y promueve una discusión grupal que intente buscar respuestas acerca de porqué se siente de esa manera. No se permiten argumentos centrados en la culpa.
4. *Compartiendo responsabilidades*: al no buscar culpables, el profesor promueve la reflexión y la toma de conciencia respecto de la responsabilidad individual y grupal frente al hecho.
5. *Proposición de ideas*: se invita a que cada miembro del grupo sugiera una idea para ayudar a la víctima a sentirse mejor.
6. *Asignación de responsabilidad*: el profesor termina la reunión dejando al grupo la responsabilidad de solucionar el problema. Se planifica otra reunión para visualizar los cambios.
7. *Reunión siguiente*: aproximadamente una semana después, el profesor conversa con cada estudiante, incluida la víctima, para evaluar los progresos. Esto permite al profesor monitorear las conductas de intimidación y mantener a los estudiantes involucrados en un proceso de auto-regulación.



Algunos datos a considerar:

¿Qué hacer si se produce un violento incidente? Cuando un estudiante es seriamente violentado por otro, es necesario aplicar sanciones acordes al hecho. Sin embargo, esto no significa que esta aproximación no pueda ser aplicada. Lo que se pone en discusión son los sentimientos de la víctima y las medidas que se pueden tomar para que la persona se sienta mejor.

¿Es importante saber exactamente lo acontecido? Desde esta perspectiva, solo es relevante confirmar la presencia de intimidación o conocer los nombres de las personas involucradas. Cualquier intento de conocer los hechos con exactitud puede acarrear más conflictos, incrementando la hostilidad contra las víctimas junto con una pérdida de tiempo. Esto porque la “verdad” puede resultar difícil de encontrar, ya que varía según el punto de vista de los distintos involucrados.

### **A modo de cierre**

En esta clase hemos visto la importancia de reconocer en la intimidación una situación que no solo afecta al agredido, sino que a toda la comunidad escolar. De allí la necesidad de implementar estrategias de prevención, que consideren entre otros, la sensibilización y la participación de toda la escuela y las familias. Junto a ello, establecer medidas de intervención una vez que ya se han producido situaciones de intimidación, debieran considerar acciones no solo a nivel individual de los estudiantes involucrados, sino sobre todo, a nivel del proceso de enseñanza y aprendizaje, de la organización y de las familias.

En esta línea, y considerando que en la gran mayoría de las escuelas se producen situaciones de intimidación:

¿Qué estrategias y métodos son los más pertinentes a las características de la escuela donde trabajo?

¿Es posible desarrollar estrategias en todos los niveles (de prevención, de intervención integral e individual) y con toda la comunidad escolar?

¿ Considera, como algunos piensan, que el bullying debiera judicializarse, es decir llevara a los intimidadores a la justicia?

### **Bibliografía consultada :**

- Avilés, J.M. (2006). *Bullying: el maltrato entre iguales*. Salamanca: Amarú.
- Carbonell, J. L. y Peña, A. I. (2001). *El despertar de la violencia en las aulas*. Madrid: CCS.
- Cascón, P. (2000) “¿Qué es bueno saber del conflicto?” Cuadernos de Pedagogía, N°287, 57-60.
- Defensor del Pueblo. (2000). *Violencia escolar: El maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria*. Madrid: Defensor del Pueblo. <http://www.defensordelpueblo.es>
- Díaz-Aguado, M.a J., Martínez, R. y Martín, G. (2004). *Prevención de la violencia y lucha*

*contra la exclusión desde la adolescencia. La violencia entre iguales en la escuela y en el ocio.* Madrid: INJUVE (Instituto de la Juventud).

- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos.* Madrid: Narcea.
- Fernández, I., Villaoslada, E., y Funes, S. (2002). *Conflicto en el centro escolar. Modelo de "Alumno ayudante como estrategia de intervención educativa".* Madrid: Catarata.
- Fields, S. A., y McNamara, J. R. (2003). The prevention of child and adolescent violence: A review. *Aggression and Violent Behavior*, 8(1), 61-91.
- Girard, K.; Koch, S. (1997) *Resolución de conflictos en las escuelas* (Granica S.A.Trads) Barcelona, España.
- Lee, C. (2004). *Preventing bullying in schools. A guide for teachers and other professionals.* London: Paul Chapman Publishing.
- Luzzatto de Marpegán, M.; Reigosa de Marticorena, A. y Faustina, M. (s/a) *La mediación de pares en la escuela.* Argentina: Fundación Alternativa.
- Ma, X. (2001) "Bullying and being bullying: to what extent are bullies also victim?," *American Educational Research Journal*. Vol. 38 (2), 351-363.
- Magendzo, A.; Toledo, M.I.; Rosenfeld, C. *Intimidación entre estudiantes. Cómo identificarlos y cómo atenderlos.* Ed. LOM, 2004.
- Martín, E., Fernández, I., Andrés, S., Del Barrio, C., y Echeita, G. (2003). La intervención para la mejora de la convivencia en los centros educativos: modelos y ámbitos. *Infancia y Aprendizaje*, 26(1), 79-95.
- Olweus, D (1993) *Bullying at school: What we know and what we can do.* Oxford: Blackwells. Trad. Cast. *Conductas de acoso y amenaza entre escolares.* Madrid: Morata, 1998.
- O'Moore, M. (2005). Programas para profesores. En J. Sanmartín. *Violencia y escuela* (pp. 57-76). Valencia: Centro Reina Sofía para el estudio de la violencia.
- Ortega, R., y del Rey, R. (2003). *La violencia escolar. Estrategias de prevención.* Barcelona: Graó.
- Salmivalli, C. (2001) Peer-leed intervention campaign against school bullying: who considered it useful, who benefit? *Education Research*. Vol. 43, N13, 263-278.
- Salmivalli, C.; Kaukiainen, A.; Voeten, M. y Mäntykorpi, M. (en prensa). "Targeting the group as a whole". En: Smith, P.K.; Pepler, D. y Rigby, K. (Eds.) *Bullying in schools. How successful can interventions be?* Londres: Cambridge University Press
- Slee, P. (1996) "The P.E.A.C.E pack: A programme for reducing bullying in our schools". (3ª ed.) Australia: Universidad de Flinders, Escuela de Educación.
- Smith, P.K. y Ananiadou, K. (2003) "The nature of school bullying and the effectiveness of schools based interventions", *Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, Vol. 5, N°2, 189-209.
- Smith, P. y Sharp, S. (1994) "School bullying: Insights and perspectives. Londres: Routledge.
- Smith, P.K.; Morita, Y.; Junger-Tas, J.; Olweus, O.; Catalana, R. y Slee, P. (Eds.) (1999) *The nature of school bullying. A cross national perspectiva.* Londres: Routledge.
- Trianes, M. V., y Fernández-Figares, M. C. (2001). *Aprender a ser personas y a convivir. Un programa para Secundaria.* Bilbao: Desclée.