

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE LOS PROBLEMAS DE CONVIVENCIA EN EL AULA

Dentro de este seminario de formación hemos diseñado una serie de actividades que contribuyan a la mejora de la convivencia en nuestro Centro. Consideramos que la prevención es la mejor herramienta para la lucha contra el acoso escolar. Sin embargo, en ocasiones los conflictos entre nuestros alumnos van más allá de los roces y pequeñas tensiones que surgen en el día a día de la escuela y nos encontramos con casos de acoso escolar.

Para identificar un conflicto como un problema de acoso escolar deben darse estos tres factores¹:

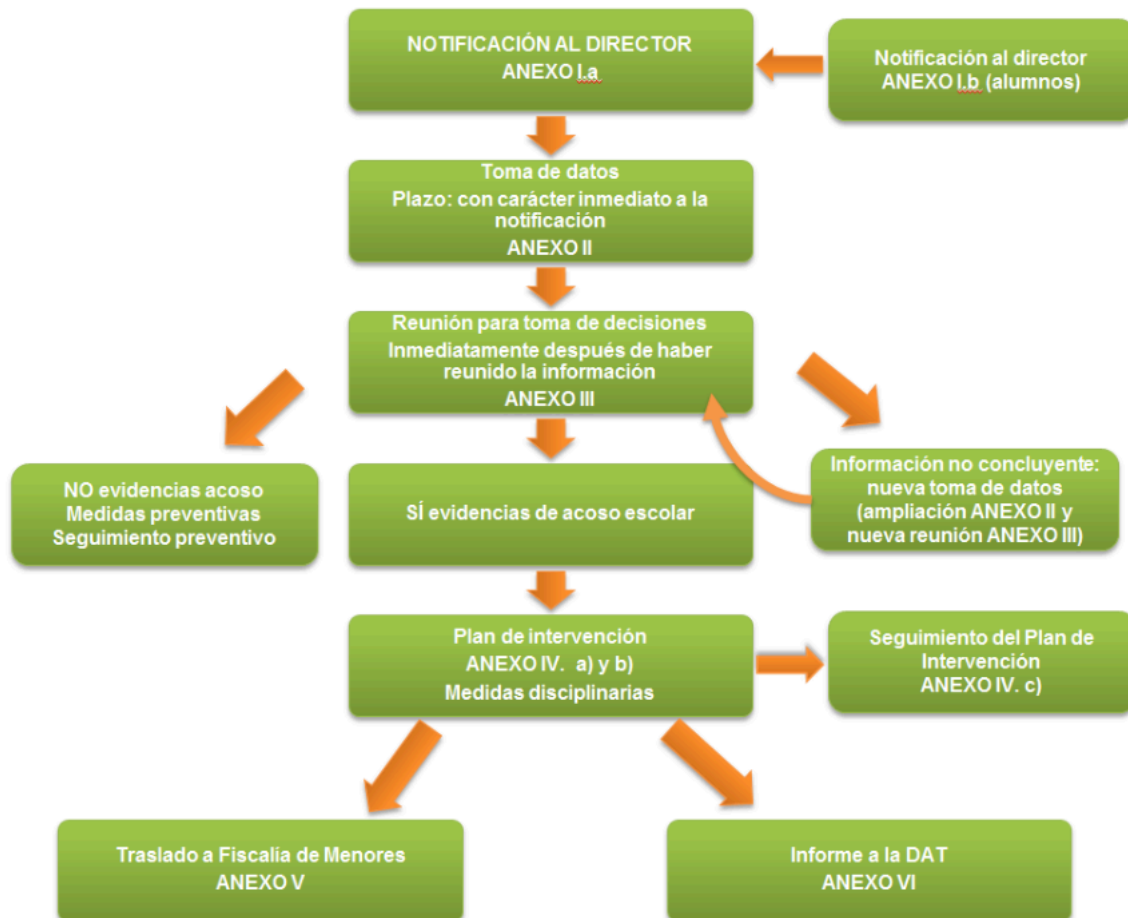
1. La intencionalidad de hacer daño por parte del agresor.
2. La reiteración de esta conducta.
3. El desequilibrio de poder que genera impotencia e indefensión en la víctima.

Cuando el conflicto cumple esas tres características nos encontramos ante un caso de acoso escolar y es recomendable actuar siguiendo el protocolo establecido según el *DECRETO 32/2019, de 9 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid.*

Este protocolo tiene una serie de pasos que buscan recabar la mayor información posible por parte de todas las partes implicadas para delimitar el suceso y adoptar las medidas que puedan contribuir a su solución. Un breve resumen de los pasos a dar es el siguiente²:

¹ Tomamos esta definición y otros aspectos del presente documento de “El acoso escolar y la convivencia en los centros educativos. Guía para el profesorado y las familias” de José Antonio Luengo Latorre. Disponible en el siguiente enlace <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM016443.pdf>

² <https://www.educa2.madrid.org/web/convivencia/diagrama-de-actuaciones>



Una vez iniciado el protocolo, la Administración marca las diferentes fases de actuación y el seguimiento de las distintas medidas adoptadas.

Sin embargo, atendiendo a la realidad de nuestro Centro escolar, a lo largo del curso se dan una serie de conflictos que podríamos denominar “de baja intensidad” y que requieren una actuación para evitar que puedan reproducirse en el futuro.

Este tipo de fenómenos tiene lugar en los diferentes niveles educativos, aunque es cierto que cada edad presenta unos conflictos más o menos comunes y por lo tanto requieren también una actuación específica. Del mismo modo que hemos diseñado actividades para la mejora de la convivencia adecuadas para cada nivel, recogemos aquí algunas líneas de actuación para las diferentes franjas de edades de nuestros alumnos.

Educación Infantil y 1º-2º de E. Primaria.

La llegada a la vida escolar de los alumnos de estas edades supone el inicio de sus relaciones con personas ajenas a su núcleo familiar. En el día a día de sus interacciones surgen tensiones y conflictos que constituyen verdaderas oportunidades para reflexionar acerca de lo negativo de ciertos actos y cómo deben actuar en las próximas ocasiones en que haya un “problema” con algún compañero.

Mediante la “hoja de pensar” (Anexo 1_Hoja de pensar), se ofrece una guía al profesor para recorrer con el alumno que ha actuado de forma poco adecuada aquellos aspectos fundamentales de su insulto, agresión o mala conducta:

- En qué consiste ese mal acto, de forma que pueda ser consciente de que hay algo negativo en dicha conducta.
- Cómo se siente la persona que ha sido víctima de dicha acción, favoreciendo el desarrollo de la empatía.
- Qué alternativa de actuación tiene, de modo que en las próximas situaciones opte por un acto más conveniente y menos dañino para sus compañeros.

En los cursos inferiores se acompañará al alumno para cumplimentar la hoja juntos, pero en los cursos iniciales de Educación Primaria se le guiará solo en los casos en los que queramos insistir en algunos de los aspectos de la acción, subrayando siempre la existencia de una alternativa no violenta para resolver las disputas con los compañeros. Este último aspecto es importante para reforzar los buenos tratos en sus relaciones, así como la conveniencia de optar por un lenguaje positivo y constructivo, evitando las reprimendas y las verbalizaciones negativas que acaban centrándose en la mala actuación y dejando al margen la opción positiva disponible³.

³ La página web de Convivencia de la Cdad. de Madrid ofrece una serie de orientaciones para la resolución de conflictos en estas edades:

<https://www.educa2.madrid.org/web/educamadrid/principal/files/ceac686b-d581-4d77-8d62-062293ed71f8/ORIENTACIONES%20PARA%20LA%20%20RESOLUCI%C3%93N%20DE%20CONFLICTOS.pdf?t=1480341936101>

Educación Primaria (3º a 6º).

A partir de 3º de EP nos encontramos con otro tipo de conflictos en los que es necesario atender a la mayor o menor intencionalidad del “agresor” para evitar que se fortalezca un estilo de relación basado en la imposición y en el dominio sobre los demás. Por otro lado, en estas edades comienza a ser muy importante el papel del resto de alumnos, los espectadores, que pueden reforzar la conducta del alumno que agrede o, por el contrario, condenar ese tipo de acciones y buscar la forma de mediar ante los conflictos.

La experiencia nos cuenta que los alumnos de estos niveles son testigos de cómo algunos compañeros no tratan bien a los demás. Es importante inculcarles la necesidad de denunciar aquellas actuaciones que supongan un daño, marginación o rechazo para un compañero. En este sentido es necesario enseñarles que informar de esos sucesos no equivale a lo que ellos llaman “chivarse”, sino que consiste en ser responsables y actuar para defender a un compañero. Para trabajar este tema recomendamos la actividad “Informar no es chivarse”, recogida en la web de Convivencia de la Cdad. de Madrid⁴.

Junto a lo anterior, en los cursos de 3º y 4º comenzamos a observar cómo algunos alumnos quitan importancia a burlas e insultos al considerarlos simplemente bromas o chistes. Es importante que el alumno aprenda a diferenciar un comentario que puede resultar divertido en un momento dado de un insulto o broma que resulta ofensiva y que supone un daño para la persona ridiculizada. El grupo de alumnos suele valorar muy positivamente al alumno que les hace reír y hace gala de un buen sentido del humor, pero es necesario que aprendan que el sentido del humor no es positivo si daña a alguien, de ahí la diferencia fundamental entre reírse *con alguien* y reírse *de alguien*. Recomendamos la actividad “Son solo bromas”, disponible en la web de Convivencia de la Cdad. de Madrid⁵.

⁴ <https://www.educa2.madrid.org/web/educamadrid/principal/files/ceac686b-d581-4d77-8d62-062293ed71f8/Sesi%C3%B3n%20%20Informar%20no%20es%20chivarse%20%283%C2%BA%20y%204%C2%BA%20E.P.%29.pdf?t=1480421452560>

⁵ <https://www.educa2.madrid.org/web/educamadrid/principal/files/ceac686b-d581-4d77-8d62-062293ed71f8/Sesi%C3%B3n%20%20Son%20s%C3%B3lo%20bromas%20%283%C2%BA%20y%204%C2%BA%20E.P.%29docx.pdf?t=1480495199398>

Los maestros suelen conocer el tipo de relaciones que se establece entre sus alumnos, pero no es menos cierto que muchos de los conflictos que surgen tienen su raíz en momentos de la jornada escolar en los que la supervisión de los adultos no es tan directa. Los traslados de una clase a otra, el momento de la fila, el tiempo de recreo o el rato de comedor escolar, son escenarios en los que el alumno agresor puede encontrar una oportunidad para el insulto, la amenaza, la agresión o el deterioro de las pertenencias del otro.

En ocasiones, la víctima de dichas actuaciones acudirá al profesor o a la persona responsable. También es necesaria la labor de los testigos para destapar una posible situación de acoso. Sin embargo, muchos alumnos temen arriesgarse a ser tildados de “chivatos” o señalarse ante el resto de compañeros, o incluso ante el agresor. Es por ello que desde hace unos años venimos usando en nuestro Centro la herramienta SociEscuela para permitir que los niños comuniquen lo que opinan de las relaciones con sus compañeros y que puedan ayudarnos a conocer posibles conflictos que es necesario resolver antes de que acaben dando lugar a fenómenos de acoso. Igualmente, esta herramienta nos ayuda a conocer el clima del aula, las interacciones que se establecen entre los alumnos y qué compañeros están siendo aislados y marginados.

Una vez aplicada la encuesta, los resultados de la misma y los informes generados nos ofrecen una serie de actuaciones que enumeramos y describimos brevemente a continuación.

- **Presentación de alumnos “prosociales”**: Una de las preguntas a las que tiene que hacer frente el alumno que cumplimenta la encuesta SociEscuela le pide que elija a los compañeros que considera más amables y que más ayudan a los demás. Los resultados de cada grupo nos presentan aquellos alumnos que han sido elegidos como “prosociales” por un mayor número de compañeros. Es importante que se comunique en la clase quiénes son estos alumnos y que se destaque la necesidad de ser un buen compañero. Con cierta frecuencia, no son aspectos como la amabilidad o la generosidad los más reforzados, por lo que es imprescindible contribuir a un cambio en cuanto a los rasgos que la sociedad señala como deseables. Por otra parte, estos

alumnos serán los elegidos para actuar como mediadores en el contexto del Programa Zonas Libres de Acoso (ZLA)⁶.

- **Propuesta de grupos heterogéneos:** Muchos de los procesos de victimización se apoyan en el hecho de que la potencial víctima se siente marginada y aislada dentro del grupo de alumnos, no siendo incluida en los juegos o en cualquier otro tipo de interacción. Fomentar una red de relaciones es una forma de dotar a ese alumno de vínculos con otros compañeros, lo cual supondrá un apoyo social en el momento en que haya posibles tensiones o conflictos con otros alumnos. Para favorecer ese mayor número de “contactos” proponemos reagrupar a los alumnos dentro del espacio del aula teniendo en cuenta diferentes aspectos, muchos de los cuales aparecen en los informes generados por SociEscuela: alumnos con diferente rendimiento curricular, alumnos con distinta valoración dentro del grupo (no agrupar a todos los “prosociales” en la misma fila o zona del aula), emparejar a alumnos que se sienten bien cómodos, no situar a los alumnos más rechazados juntos ni lejos del profesor, etc. El contacto en el día a día del aula podrá reforzar los vínculos de los alumnos y limitar el riesgo de marginación dentro del grupo.

- **Entrevista con la “víctima”:** Es muy posible que un alumno haya sido víctima de algún tipo de rechazo, insulto o agresión (sin que necesariamente hablemos de acoso) y que los profesores no hayan tenido conocimiento de tales actos. Es importante que este alumno se sienta escuchado y acompañado por su profesor de referencia. Hay que darle la oportunidad de que cuente lo sucedido, de que manifieste cómo se siente y que pueda recibir un mensaje de apoyo por parte del profesor. Es igualmente necesario que el alumno nos hable de los antecedentes de la agresión o el insulto: el contexto, si ha habido alguna acción previa por su parte, si ha habido conflictos previos entre él y la otra persona, etc.

⁶ <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Emergencias-y-seguridad/Policia-Municipal/Zona-Libre-de-Acoso/?vgnextfmt=default&vgnextoid=84ff0574667e8610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchann el=3926bb21278fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

- **Entrevista con los “testigos”**: Desde hace unos años se viene insistiendo en el fundamental papel de aquellos alumnos que presencian o son conocedores de casos de insultos o agresiones entre compañeros⁷. El agresor actúa apoyado por el refuerzo que recibe de los espectadores y protegido por su silencio. Los testigos pueden darnos información acerca de lo sucedido, complementando el punto de vista de víctima y agresor. Pero su labor no es solo la de informar al profesor, sino que es fundamental que sean conscientes de su papel como posible freno ante los actos del agresor: si el alumno que agrede no recibe ningún tipo de refuerzo positivo por parte de los espectadores, esa conducta tiende a desaparecer.

- **Entrevista con el “agresor”**: En el proceso de aprender y crecer como persona, es necesario que los niños aprendan que hay una serie de acciones que son dañinas para los compañeros. Partimos del hecho de que en ocasiones el agresor no desea dañar a un compañero, sino que actúa motivado por la búsqueda de reconocimiento, la necesidad de destacar entre sus compañeros, etc. Una vez que hemos conocido que este alumno ha actuado de forma inadecuada, dañando a un compañero, hablaremos con él y le manifestaremos que acciones como la sucedida no son aceptables y tienen consecuencias negativas para la víctima, para el agresor y para las familias de ambos. Se le da la oportunidad de que describa el contexto de lo sucedido y se le muestran alternativas para resolver el posible conflicto, es decir, cómo debería haber actuado en lugar de insultar, agredir o marginar. Tras la entrevista, se le invita a cumplimentar un contrato⁸ en que se compromete a reparar el daño causado y a no volver a actuar de ese modo, siendo consciente de que una reincidencia daría lugar a la aplicación de las sanciones recogidas en el plan de convivencia del Centro.

A pesar de que, como hemos señalado al principio, nos encontramos en este nivel ante conflictos de baja intensidad, es conveniente informar a las familias

⁷ Esta propuesta se basa en el método finlandés KIVA que pone el acento en la importante labor de los testigos en los fenómenos de acoso escolar. <http://www.kivaprogram.net/ssc-en/news/kiva-un-m%C3%A9todo-eficaz-contr-a-el-acoso-escolar>

⁸ Recomendamos el modelo propuesto por el Equipo contra el acoso de la Cdad. de Madrid. <https://www.educa2.madrid.org/web/educamadrid/principal/files/ceac686b-d581-4d77-8d62-062293ed71f8/Modelo%20de%20contrato%20conductual%20.pdf?t=1480601928238>

de ambas partes (víctima y agresor) de lo sucedido, de modo que puedan colaborar y reforzar desde casa aquellos aspectos que más pueden ayudar a prevenir este tipo de situaciones. Contamos con un modelo de “parte de incidencias” que se ha venido utilizando desde hace varios cursos para informar a las familias y para que haya un registro de las distintas medidas adoptadas ante los conflictos surgidos (Anexo 2_Modelo parte de incidencias).

Anexo 1: Hoja de pensar

 **HOJA DE PENSAR**

NOMBRE: _____ CURSO: _____ FECHA: _____

➤ ¿Qué he hecho? Rodea

Dar patada	Golpear	Empujar	Morder	Gritar
				
Correr	No trabajar	Pellizcar o arañar	Usar malas palabras	Tirar algo
				

➤ ¿Cómo he hecho sentir a otra persona? Rodea

Feliz	Triste	Enfadado	Asustado	Frustrado
				

➤ ¿Qué debería hacer la próxima vez? Rodea

Usar palabras amables	Trabajar	Decir: por favor, para	Decir: no lo entiendo	Seguir instrucciones
				
	Estar en silencio		Hablar con el profesor	

Anexo 2: Modelo parte de incidencias.

CEIP PASAMONTE
Código de centro: 28028416



Dirección del Área Territorial de Madrid Capital
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN,
JUVENTUD Y DEPORTE
Comunidad de Madrid

FECHA: / /

TUTORÍA:

ALUMNO/A:.....

PROFESOR/A: (en el momento de la incidencia).....

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

.....
.....
.....
.....
.....

MEDIDAS ADOPTADAS:

.....
.....
.....

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

Madrid,..... de..... de 200.....

Profesor/a:
(en el momento de la incidencia):

Profesor tutor:

Padre, madre, tutor:

Fdo:.....

Fdo:.....

Fdo:.....

Avda. Doctor García Tapia, 47. 28030 MADRID. Tlf.: 914305366. Fax: 914376535. Email: cp.pasamonte.madrid@educa.madrid.org

