

# LOS CONFLICTOS ENTRE LOS ALUMNOS: CARACTERÍSTICAS E INTERVENCIÓN PARA UNA CONVIVENCIA DEMOCRÁTICA

JOAQUÍN GONZÁLEZ PÉREZ\*, VÍCTOR SANTIUSTE BERMEJO\*\*

\*Universidad de Alcalá

\*\*Universidad Complutense de Madrid

## Resumen

La violencia escolar uno de los fenómenos educativos que más preocupa en la actualidad. En este trabajo hemos querido ofrecer al profesorado, una guía para intervenir ante los conflictos que se producen entre los alumnos. Tras revisar el fenómeno de la violencia escolar y describir su perfil en función de las dimensiones que componen el acto de la agresión, pasamos a señalar algunos indicadores para identificar a las víctimas y a los agresores en el contexto escolar. Posteriormente se refieren algunas estrategias para abordar las conductas violentas, tanto a nivel organizativo, como en el aula y en la intervención individual.

**Palabras claves:** Convivencia, violencia escolar, víctima, agresor, intervención psicopedagógica.

## Abstract

School violence is one of the most worrying educational phenomena in the present times. This work will offer the teaching staff an identifying and intervention guide before the conflicts that happen between pupils. After reviewing the school violence phenomenon and describing its profile in accordance with the different dimensions that the act of aggression comprises, we highlight some indicators to identify victims and aggressors in the scholar context. Finally, some strategies to face violent conducts, both at an organizational level and inside the classroom and in individual intervention, are exposed.

**Key words:** Coexistence, violence at school, victim, aggressor, psychopedagogic intervention.

## INTRODUCCIÓN

Los conflictos interpersonales de abuso y maltrato entre los escolares es cada día más un fenómeno preocupante en el contexto escolar. La violencia ha aumentado en los últimos años, y aunque todavía no llega a ser tan grave como en otros países, algunos de nuestros centros educativos empiezan a mostrar síntomas de violencia de forma incontrolada. Hasta tal punto la violencia escolar es preocupante, que los profesores llegan a pensar que les desborda y que no pueden hacerle frente con sus propios medios.

Los expertos coinciden en señalar que entre las causas de la violencia escolar se encuentran: el desinterés de los alumnos, los problemas personales, los problemas familiares, el absentismo en el ejercicio de la autoridad por parte de padres y profesores que temen caer en el autoritarismo, la superprotección de la infancia, los modelos sociales impuestos por la televisión y la publicidad, la cultura del hedonismo y la pérdida de valores. Como señalan numerosos trabajos, existe un estrecho lazo entre los problemas escolares, personales, familiares y sociales.

Los primeros estudios sobre la violencia entre los escolares fueron realizados por Heinemman (1972) y Olweus (1978). Estos autores encontraron que las conductas de agresión física,

psicológica o moral de un grupo de alumnos sobre otro es un fenómeno frecuente en los países nórdicos. Investigaciones recientes señalan que la violencia escolar está presente en las escuelas de numerosos países y entre ellos el nuestro (véase Debardieux y Blaya, 2001; García Correa, 2001; Zabalza, 2002). En este sentido, según los datos del Informe del Defensor del Pueblo (2000) sobre la violencia escolar en nuestro país, el 38,5 % de los escolares de 12 a 16 años, dice sufrir agresiones verbales (insultos), el 14,9% es excluido socialmente (le ignoran), el 4,8% sufre agresiones físicas directas, el 2% de los alumnos asegura haber sufrido acoso sexual y el 0,7% es amenazado con armas.

Ante esta situación, en los últimos años se ha producido un creciente interés por mejorar la convivencia en los centros y por prevenir los comportamientos antisociales. Una recopilación de la amplia bibliográfica en español a partir de 1990, puede consultarse en Fernández y Palomero (2001). Por otro lado, la respuesta de la Administración educativa al problema de la violencia escolar ha sido la creación, en cada centro escolar, de una *Comisión de Convivencia* en la que están representados todos los miembros de la comunidad educativa: profesores, padres y alumnos (Real Decreto 732/1995). En estos momentos todas las Consejerías de Educación de las Comunidades Autónomas, tienen entre sus prioridades la educación para la convivencia.

## INVESTIGACIÓN SOBRE LOS CONFLICTOS ENTRE LOS ALUMNOS

Los conflictos de abuso, maltrato e intimidación entre los escolares son conocidas internacionalmente con el nombre de *bullying*. Este fenómeno lo define Olweus (1998, p. 25) en los siguientes términos: “*un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos*”. Las acciones negativas se pueden manifestar de diferentes formas: *maltrato físico* (pegar, amenazar con armas, robar, romper cosas, esconder cosas, etc.), *maltrato verbal* (insultar, poner motes, hablar mal de alguien, hacer comentarios racistas, etc.), *maltrato social* (ignorar a alguien, aislar a alguien, excluir a alguien en una actividad, etc.) o *mixto* (amenazar, intimidar, vejar, obligar a hacer cosas (chantaje), acosar sexualmente, etc.).

Los estudios sobre violencia escolar en España son bastante recientes. El primer trabajo fue realizado en 1991 por Fernández y Quevedo en 10 escuelas de Madrid. A partir de esa fecha se han multiplicado las investigaciones siendo la más importante y completa la del Defensor del Pueblo (2000) en la que participaron 3.000 alumnos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) de 300 centros de todo el territorio español. Por nuestra parte, hemos realizado un amplio estudio (González-Pérez, 2002b; González-Pérez et al., 2002) en una muestra constituida por 512 alumnos de 12 centros públicos y concertados de ESO del Corredor del Henares (Comunidad de Madrid).

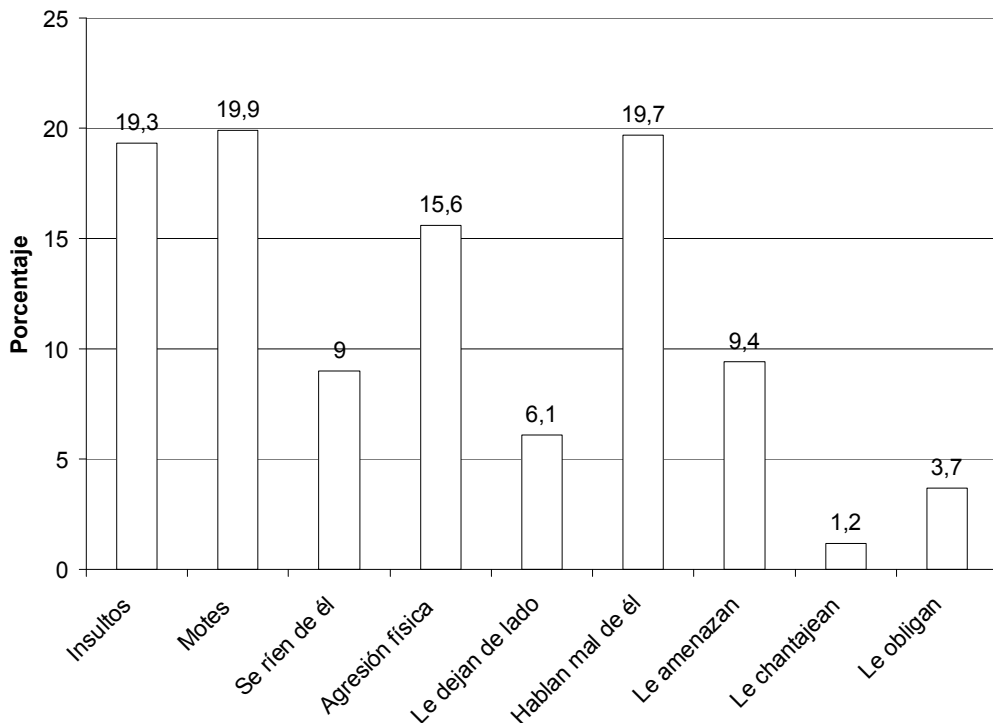
Los resultados obtenidos nos permiten conocer más profundamente lo que caracteriza la violencia escolar en nuestro contexto educativo. Para su análisis los datos se han organizado alrededor de tres dimensiones, a saber: víctimas, agresores y observadores. Con respecto a las *víctimas*, los resultados muestran que el 26,6% de los alumnos se sienten como tal. Estos alumnos consideran que sus compañeros se han aprovechado, le han amenazado, agredido o tratado mal alguna vez. Al 2,6% de los alumnos les ocurre esto con bastante frecuencia. La información obtenida nos indica que generalmente se utiliza la agresión verbal con los compañeros y en menor medida los alumnos llegan a la agresión física.

Estos resultados son similares a los obtenidos en otras investigaciones. Así, Ortega y cols. (1998) encontraron que las víctimas se sitúan en torno al 22% para los datos globales de secundaria. Por su parte, Fernández y Quevedo (1991) señalan que el 17,2% de los alumnos encuestados se reconocen víctimas. En el caso de este estudio, se precisa que el 3,1% afirman sentirse víctimas a menudo.

En los *tipos de maltrato más frecuente* también encontramos coincidencias en los diferentes estudios. En todos ellos, aparece el insulto como el maltrato más frecuente. Como se puede observar

en el gráfico 1, los resultados de nuestra investigación señalan que las acciones contra los alumnos son en el 19,3% de las veces a través de insultos, el 19,9% mediante motes y el 19,7% hablando mal del alumno. En una proporción menor realizan amenazas (9,4%), se ríen del compañero (9%), dejan de lado a algún compañero (6,1%), obligan a hacer cosas que el otro no quiere (3,7%) y le chantajejan (1,2%). Las agresiones físicas representan el 15,6%. Un porcentaje muy elevado y bastante superior al encontrado en otras investigaciones. En el Informe del Defensor del Pueblo (2000), los alumnos que reconocen que son insultados representan el 38,5% y los que son agredidos físicamente el 4,8%. Con estos datos, llama poderosamente la atención la desconfianza que muestran los alumnos hacia la figura del profesor. Solamente un 2,9% comenta estos problemas con el tutor y es muy significativo que ninguno de los alumnos que es víctima de la violencia de los compañeros se lo comente a otro profesor, al jefe de estudios o al director del centro.

**Gráfico 1. Tipos de maltrato más frecuente**



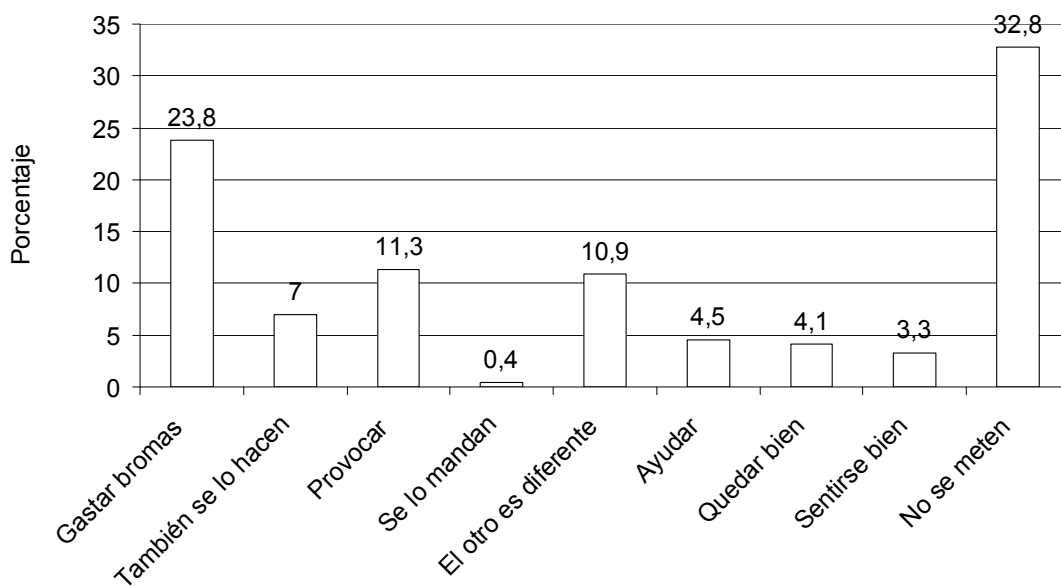
Por los que respecta al **agresor**, encontramos diferencias con otros estudios. Así en el estudio de Ortega y cols. (1998) el porcentaje de quienes afirman no haber agredido nunca a nadie se sitúa en torno al 71%. En el estudio de Fernández y Quevedo (1991) es similar, alrededor del 77%, mientras que en nuestro estudio el porcentaje es del 33,8%. Asimismo, en cuanto a quienes se reconocen agresores con frecuencia hay diferencias significativas, ya que en los anteriores estudios se mantienen en un 2% y un 4,7% respectivamente, mientras que en nuestro estudio se eleva hasta el 10,4%, lo cual supone un aumento muy importante, teniendo en cuenta los porcentajes que estamos manejando en este sentido.

Los agresores suelen ser generalmente chicos en un 66,3%, chicas en un 19,8% y chicos y chicas en un 13,9%. Llama poderosamente la atención que las pandillas que están compuestas sólo por chicas, agraden a chicas. En todos los casos el 69,6% de los agresores suelen ser del mismo curso y clase que la víctima. En un porcentaje mucho menor, el 13,2% no es de la misma

clase pero sí de su curso, el 11,5% suele ser de otro curso diferente y el 5,7% no suele ser del centro. El Informe del Defensor del Pueblo (2000), destaca que el agresor es de la misma clase que la víctima en el 72% de los casos en los que se producen insultos.

Uno de los **motivos más habituales de la agresión** es gastar una broma o provocar al compañero (23,8%). El agresor actúa por lo general por iniciativa propia. Hay que destacar que el 32,8% de los alumnos no actúan contra ningún compañero (véase gráfico 2). El porcentaje de alumnos que rechazan las conductas agresivas es del 38%, y sobresalen con un 48% los chicos que estarían dispuestos a responder a acciones agresivas ante una provocación. Este dato señala la alta valoración que tiene en la población escolar de educación secundaria la respuesta agresiva como medio para resolver los conflictos interpersonales. Es importante señalar que en otros estudios que estamos utilizando como referencia no se analiza esta cuestión.

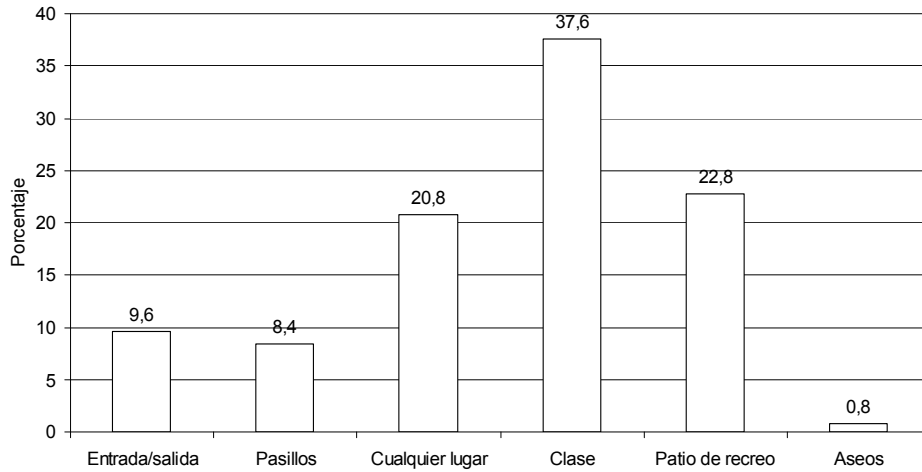
**Gráfico 2. Motivos más habituales de la agresión**



En cuanto al **lugar donde se producen las agresiones** podemos ver diferencias con respecto a estudios precedentes. Según Fernández y Quevedo (1991) el lugar más conflictivo es el patio del recreo (41%). En el estudio de Ortega y cols. (1998) el patio del recreo y a la entrada y salida del centro se sitúan en torno al 40%. En nuestro estudio, como se puede observar en el gráfico 3, se producen en cualquier lugar destacando la clase con un 37,6%. Sin embargo, a la entrada y salida del centro solo hemos detectado un 9,6% de las agresiones. En el Informe del Defensor del Pueblo las agresiones físicas directas se producen el patio y en la clase (42,1% y 34% de los casos respectivamente), casi un 20% de los alumnos indica que son intimidados en cualquier sitio, un 12% fuera del centro y algo menos en los pasillos y en la salida del centro.

Es importante señalar que en ninguno de los anteriores estudios aparecía la propia clase como el lugar donde con mayor frecuencia se producen las agresiones. Dato este significativo en nuestro estudio.

Cuando los alumnos son **observadores** destaca con el 57,4% la proporción de alumnos que intentan intermediar en la situación. El 17,1% no hace nada aunque cree que debería, el 11,2% considera que no hace nada porque no es su problema y el 9,8% aprovecha para intimidar también con la víctima. En todas las investigaciones, el papel del observador está menos estudiado que el del agresor o víctima.

**Gráfico 3.** Lugares donde se producen las agresiones

## INDICIOS PARA IDENTIFICAR A LAS POSIBLES VÍCTIMAS Y AGRESORES

Como hemos podido comprobar, en toda situación conflictiva intervienen tres tipos de agentes: la víctima, el agresor y el observador. Los estudios realizados parecen indicar que cada uno de estos agentes presentan unas características determinadas relacionadas con la edad, el sexo, el ámbito académico y personal. En el ámbito educativo es muy útil conocer los indicios que nos

**Tabla 1.** Indicadores para identificar a las víctimas en la escuela

- Repetidamente les gastan bromas, son llamados por mote, les insultan, ridiculizan, desafían, intimidan, amenazan, les dan órdenes, les dominan...
- Se ríen de ellos de forma poco amigable.
- Sufren molestias y agresiones físicas (les pegan, golpean, empujan, hieren...) de las que no pueden defenderse adecuadamente.
- Se ven envueltos en discusiones y peleas en las que se encuentran indefensos y de las que tratan de huir (posiblemente llorando).
- Les quitan libros, dinero y otras pertenencias o se las rompen y se las tiran.
- Presentan contusiones, heridas, cortes, arañazos y otras muestras de lesión física.
- Con frecuencia suelen estar solos y, a menudo, son excluidos del grupo.
- En los juegos o trabajos de grupo son los últimos en ser elegidos.
- Durante los recreos intentan quedarse cerca del profesor o de otros adultos.
- Tienen dificultad para hablar en clase y dan la impresión de ser inseguros.
- Presentan un aspecto triste, deprimido, infeliz, distraído y se observa un deterioro gradual en su trabajo escolar.

pueden ayudar a identificar a los alumnos víctimas y agresores en el marco escolar. En este sentido, la mayor parte de los autores (véase Olweus, 1998; Cerezo, 2001; Criado y González-Pérez, 2002) proponen algunos indicadores para identificar a las posibles víctimas. En la tabla 1 presentamos una guía para su identificación.

Por lo que respecta a los agresores, en la tabla 2 se muestran los indicadores para identificar a estos alumnos. Hay que tener presente que los chicos tienen mayor tendencia a convertirse en agresores y que resulta más difícil descubrir a las agresoras.

**Tabla 2.** Indicadores para identificar a los agresores en la escuela

- Gastan bromas desagradables repetidamente, agreden, insultan, ridiculizan, desafían, intimidan, amenazan, dan órdenes, dominan...
- Dirigen sus agresiones a alumnos más débiles e indefensos. Pueden tener seguidores que realizan el “trabajo sucio” mientras ellos se mantienen alejados.
- Tienen una necesidad imperiosa de dominar a los demás.
- Difunden rumores y manipulan las relaciones de amistad en la clase. Esto suele ser más propio de las chicas. (Por ej., quitarle a una chica su mejor amiga). Este tipo de comportamientos resultan menos visibles y más difíciles de descubrir.

En el caso de los agresores, además de las conductas y reacciones específicas que hemos señalado anteriormente, una de las características distintivas de los *agresores típicos* es su belicosidad con los compañeros. En general se caracterizan por su impulsividad y una necesidad imperiosa de dominar a los demás. Suelen tener una personalidad ansiosa e insegura, aunque es frecuente que tengan una opinión relativamente positiva de sí mismos. Tienen poca empatía con las víctimas. Si son chicos suelen ser físicamente más fuertes que los demás y en particular que sus víctimas.

## INTERVENCIÓN PARA UNA CONVIVENCIA DEMOCRÁTICA

Una de las preocupaciones mayores de los profesores es cómo intervenir en las conductas problemáticas que ciertos alumnos tienen en la escuela. La intervención plantea dudas y con frecuencia no se sabe cómo actuar. Por ello, en los últimos años las iniciativas se han centrado en el desarrollo y aplicación de una serie de programas que buscan por un lado la disminución de los actos violentos y por otro la prevención. En general, todos los programas siguen las líneas marcadas por Olweus (1993) en Noruega y Smith en Inglaterra (Smith y Sharp, 1994).

Para prevenir y extinguir la violencia escolar hay un amplio consenso en la literatura especializada; hay que potenciar los contextos educativos formales (Díaz Aguado, 1996; Ortega y cols., 1998; Del Rey y Ortega, 2001; Trianes y Fernández-Figueras, 2001; Torrego y Moreno, 2003; González-Pérez y Criado, 2004). Hay que crear entornos educativos, que permitan experimentar relaciones seguras y en los que los alumnos puedan desarrollar estilos personales democráticos, tolerantes y comprensivos. De acuerdo con Moos (1989) el clima ambiental ejerce una influencia directa sobre la conducta y constituye una base segura para luchar contra el egoísmo, la prepotencia, la permisividad de respuestas violentas, el deterioro de la comunicación interpersonal y la intimidación social. En este sentido, a continuación señalamos algunas líneas de trabajo para aplicar en el ámbito educativo, tanto a nivel de centro, como de aula y a nivel individual.

### **Intervención en la organización del centro**

Los comportamientos violentos que se producen en los centros escolares tienen un triple impacto en su funcionamiento y organización; por un lado, desanima y desmoraliza al profesorado, lo que trae como consecuencia que aumente el absentismo laboral; por otro lado, se produce un abandono progresivo por parte de la institución escolar de sus objetivos curriculares, ya que tiene que centrar su atención en medidas disciplinarias y, por último, se presta menor atención a los alumnos conflictivos, de riesgo y desfavorecidos, por ser los que más rechazo producen.

En este sentido, la intervención debe partir de la idea de que el centro es un sistema general de convivencia que hay que gobernar y dinamizar de forma que se faciliten las relaciones positivas y en la medida de lo posible se impidan las negativas. Para favorecer la convivencia democrática se ha de trabajar desde la colaboración, la participación y la apertura a la comunidad. Los profesores deben considerar que su tarea profesional es verdaderamente educativa, que tiene como finalidad la de formar ciudadanos y que los problemas de convivencia no se resuelven exclusivamente aplicando los reglamentos disciplinarios.

Para este fin se han desarrollado una serie de programas que incluyen propuestas sobre cómo trabajar la organización del centro y la formación del profesorado. Algunos son: el proyecto SAVE (Ortega y cols., 1998); *Convivir es Vivir* (Carbonell, 1999); *Aprender a ser persona y a convivir* (Trianes y Fernández-Figarés, 2001) y *El programa de resolución de conflictos* (Fernández, 1998). Por nuestra parte, y a modo de ejemplo, a continuación exponemos algunas líneas en las que, independientemente del programa, se debería de trabajar:

1. Lo primero que se debería abordar es la *revisión de los principios y valores del Proyecto Educativo de Centro* (PEC). La comunidad educativa debe plantearse el tipo de educación que quiere ofrecer a los alumnos. El PEC ha de ser el que cohesione la actividad docente de acuerdo con las demandas y necesidades del entorno, la identidad del centro educativo, los objetivos que se pretenden y la estructura organizativa de carácter general.

2. Para abordar la convivencia es fundamental el *establecimiento de canales de participación* de profesores, padres y los alumnos en la vida del centro. Para ello, se podrán crear de comisiones, consejos, asambleas, grupos de trabajo, etc. Todos los miembros de la comunidad educativa deben conocer los mecanismos para participar en la vida del centro. Asimismo, para que esa participación sea efectiva, es fundamental la organización de los espacios y los recursos. Hay que tener presente que no se pueden abordar los problemas adecuadamente si no contamos con los medios necesarios.

3. Es necesario *establecer unas normas generales de convivencia* en relación con los diferentes sectores de la comunidad escolar y en relación con los diferentes aspectos organizativos del centro. Así por ejemplo, deben existir unas normas generales relativas a horarios de entradas y salidas, uso de espacios y servicios, tutorías de alumnos y padres, etc. Las normas de convivencia en el centro deben ser contrarias al sexismo, la xenofobia y el racismo y deben ser revisadas, aprobadas y gestionadas de acuerdo a los valores democráticos.

4. Por último, podemos señalar que la convivencia mejora sensiblemente cuando hay *coordinación y colaboración entre el profesorado*, para establecer y aplicar criterios compartidos en hábitos, normas y actitudes. Todos los profesores deben responder de la misma manera ante el mismo problema. A ello puede ayudar una mejor formación del profesorado en resolución de conflictos. La formación innovadora del profesorado es la mejor respuesta a la violencia escolar. Se entiende por formación innovadora, la que es capaz de articular el principio de coherencia entre lo que se pide y espera de los alumnos y lo que piensa, valora y hace el profesorado.

### **Intervención en el aula**

La intervención en el aula presenta diferentes y variados enfoques y estrategias. Así por ejemplo: Carbonell (1999) propone la gestión del aula, el trabajo en grupos cooperativos y la educación de

valores; Echeburúa *et al.* (2002) aborda la violencia mediante el control de emociones como la ira, la ansiedad, la tristeza y los celos; Espinosa, Ochaíta y Ortega (2003) mediante la educación de valores; Fernández (1998) a través de la mediación de conflictos y Ortega y cols. (1998) siguen básicamente seis líneas de actuación: gestión del clima social del aula, trabajo curricular en grupo cooperativo, actividades de educación en valores, actividades de educación de sentimientos, actividades de dilemas morales y actividades de dramatización.

Con carácter general, la resolución de los conflictos en el aula precisa de un ambiente educativo estructurado y un clima agradable, activo y alegre, que haga satisfactorio el trabajo escolar y ayude a resolver las diferentes situaciones conflictivas. Para conseguir este marco adecuado por nuestra parte (González-Pérez, 2002) proponemos adoptar las siguientes medidas:

1. *Mejorar la dinámica de la clase.* Si queremos que los alumnos presenten determinados comportamientos relacionados sobre todo con los hábitos cotidianos de convivencia, deberán percibir un clima estable, razonable y seguro que garantice su desarrollo. Para ello, se puede intervenir en las siguientes líneas:

- Consensuar con los alumnos unas mínimas pero básicas pautas de comportamiento o normas de clase contra la violencia.
- Establecer cauces de participación de los alumnos.
- Organizar la clase compartiendo responsabilidades en el aula.
- Crear un clima de cooperación y confianza explicando el porqué de las cosas e informándoles a los alumnos de sus responsabilidades.
- Favorecer la convivencia en el aula, facilitando las relaciones interpersonales.
- Facilitar la integración de los alumnos, teniendo un mayor conocimiento personal de ellos.
- Unificar los criterios de actuación de todos los profesores.
- Organizar actividades complementarias tanto fuera como dentro de clase, que favorezcan la comunicación y la relación entre los alumnos.

2. *Fomentar una buena comunicación entre profesor y alumnos y entre los alumnos.* La relación profesor-alumno es un elemento dinamizador básico en la intervención educativa. En este sentido, algunas de las actitudes que el profesor puede mantener son:

- Tener expectativas altas de los alumnos y de su trabajo.
- Reconocer y valorar los esfuerzos logrados por los alumnos.
- Ser constantes y coherentes en el comportamiento, creando un clima de confianza y optimismo.
- Ser tolerantes, sin olvidarse de la disciplina adecuada.
- Utilizar la misma forma de comunicación con todos los alumnos, independientemente de las diferencias de sexo, rendimiento o comportamiento.
- Aceptar errores, pedir disculpas y permitir opiniones contrapuestas.
- Empatizar o ponerse en el lugar de los alumnos.
- Aceptar y respetar al alumno independientemente de los sentimientos que pudiera provocarnos su aspecto o alguno de sus comportamientos.
- Saber comunicar críticas y sentimientos negativos sin herir o provocar.
- Escuchar activamente, no interrumpiendo y mostrando señales de interés.

### **Intervención individual**

La intervención individual se debe realizar a dos niveles, por un lado se atenderá al alumno conflictivo, responsable por ejemplo de la agresión, y por otro lado al alumno que sufre las consecuencias de la violencia, la víctima. Si el profesor es conocedor de una situación agresiva, debe intervenir inmediatamente. Es importante hablar seriamente tanto con el agresor como con la víctima. Lo primero que hay que hacer es conseguir que el agresor deje de intimidar y si las medidas adoptadas no producen cambios de comportamiento, sería conveniente hacérselo saber



en presencia de los padres. Según Olweus (1998, p. 108), los mejores resultados se obtienen mediante “la combinación del elogio generoso por las actividades positivas y las sanciones coherentes por las conductas agresivas y contrarias a las normas”. Por otro lado, intentaremos ayudar a la víctima, ya que los alumnos sufren en silencio por miedo. Por ello, para resolver las situaciones de intimidación y violencia hay que garantizar a la víctima una protección efectiva ante el hostigamiento hasta que desaparezca el peligro de nuevas agresiones.

Al mismo tiempo que realizamos estas actuaciones, complementariamente, se debe trabajar en el aula para que los alumnos adquieran un repertorio de habilidades suficientes para poder afrontar eficazmente las situaciones conflictivas. Las estrategias específicas contempladas en los programas más aplicados en nuestro país siguen básicamente seis líneas de actuación: círculos de calidad, resolución de conflictos, ayuda entre iguales, método Píkas, programa de asertividad y programa de empatía (véase tabla 3).

**Tabla 3.** Estrategias específicas para desarrollar con escolares implicados en la violencia o en situación de riesgo (Del Rey y Ortega, 2001)

PROGRAMAS	Círculos de calidad	Resolución de conflictos	Ayuda entre iguales	Método Píkas	Programa de asertividad	Programa de empatía
Ortega y cols. (1998)	X	X	X	X	X	X
Ortega (1997)	X	X	X	X	X	X
Carbonell (1999)		X				X
Trianes y Fernández-F. (2001)		X	X			
Trianes y Muñoz (1994)		X				X
País Vasco		X			X	X
Díaz Aguado (1996)		X				
Fernández (1998)	X	X	X	X		

Por nuestra parte, a continuación, exponemos algunas líneas en las que se debería de intervenir:

1. *Entrenamiento en habilidades sociales.* Por su importancia para el desarrollo de la competencia social, las habilidades básicas que se pueden trabajar son (González-Pérez, 2002):

- Saber escuchar (prestar atención, no interrumpir, manifestar que se entiende).
- Mantener una conversación (decir lo que quiere, preguntar a la otra persona, escuchar lo que le dicen).
- Participar y cooperar en actividades de grupo (preguntar, solicitar la participación, elegir el mejor momento, colaborar para un objetivo común).
- Saber elogiar y aprobar lo que otros hacen (saber cómo hacer un cumplido, ser sincero y amable).

Saber responder a las agresiones (ayudar a los demás, negociar, emplear el autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás, no entrar en peleas).

2. *Entrenamiento para el control de las emociones.* En las situaciones conflictivas las emociones salen de nuestro control, y esto perturba nuestro bienestar psicológico y repercute en las personas que están a nuestro lado. Un ejemplo de las técnicas que se pueden enseñar para manejar de forma adecuada la ira, son (González-Pérez, 2004):

- *Tiempo muerto.* Consiste en alejarse de la situación conflictiva tanto física como psicológicamente.

- *Distracción del pensamiento.* Consiste en no prestar atención a los síntomas derivados de la ira (sensaciones corporales, pensamientos calientes), ya que éstos desaparecerán por sí solos con el transcurso del tiempo.

- *Detención del pensamiento.* Consiste en concentrarse en los pensamientos no deseados y, después de un corto periodo de tiempo, detener y vaciar la mente gritando una palabra sencilla y contundente como: ¡no!, ¡basta!, ¡stop! u otra similar hasta lograr detener el pensamiento.

- *Autoinstrucciones positivas.* Lo que pensamos y nos decimos a nosotros mismos influye en nuestro ánimo. Una forma de cambiar los pensamientos negativos es dándose autoinstrucciones positivas. Por ejemplo, en una situación conflictiva se puede decir: “para qué voy a enfadarme si puedo resolverlo por las buenas”.

- *Habilidades de comunicación.* En cualquier situación hay que indicar claramente lo que se quiere y lo que se siente, comunicándolo de forma asertiva.

3. *Entrenamiento en técnicas de resolución de conflictos.* Los alumnos tienen que adquirir un pensamiento reflexivo de solución de problemas que evita y previene la respuesta agresiva. Algunas de las técnicas que se pueden enseñar son la negociación, la mediación o el diálogo reflexivo. Un ejemplo de las habilidades a trabajar, lo tenemos en los pasos para practicar la negociación (Trianes y Fernández-Figará, 2001):

- Expón claramente lo que quieres.
- Escucha las razones del otro.
- Piensa en la solución en la que los dos obtengáis ganancia.
- Exponla con un lenguaje amable.
- Respeta las razones del otro, si no está de acuerdo.
- No insistas, inténtalo en otra ocasión.

Estas habilidades van a permitir a los alumnos mejorar las relaciones interpersonales y un incremento de su implicación social. Estas habilidades están en consonancia con las actitudes que se especifican en las diferentes áreas del marco curricular. Su desarrollo en muchos casos solo requiere aprovechar los episodios de enseñanza que son iniciados por el niño (aprendizaje incidental). En general, se puede facilitar el aprendizaje de estas habilidades, diseñando y organizando sesiones de entrenamiento específico para todos los alumnos.

## A MODO DE CONCLUSIÓN

Uno de los fenómenos educativos que más preocupa en la actualidad es la violencia escolar. La violencia está presente en la escuela como lo está en toda la sociedad. Hasta hace unos años este fenómeno no era preocupante, pero últimamente los conflictos entre los alumnos han aumentado de forma alarmante en todas sus manifestaciones: insultos, amenazas, robos, agresiones físicas, aislamiento social, etc. Ante esta situación, se está produciendo un creciente interés por mejorar la convivencia en los centros y por prevenir los comportamientos antisociales.

Como hemos podido observar a lo largo de estas páginas, el fenómeno de la violencia escolar, se organiza alrededor de la víctima, el agresor y el observador y puede tomar diferentes formas. Los datos obtenidos en diferentes estudios señalan que el maltrato escolar más frecuentes entre nuestros escolares suele ser: los insultos, los moteos, hablar mal de un compañero y, en una menor proporción, es la amenaza, la burla y el obligarle al compañero a hacer cosas que no desea. Las agresiones con daño físico suelen darse en menor número de casos. Por la importancia y presencia de todo este tipo de maltrato, parece ser que las agresiones forman parte del juego relacional en la convivencia de los alumnos.

Los conflictos se producen en cualquier lugar del centro, aunque el lugar más destacado suele ser el aula y el patio de recreo. Los alumnos causantes de todo tipo de conflictos, en una proporción muy alta, suelen ser del mismo curso que sus víctimas y generalmente son chicos. Las intimidaciones a las chicas son más reducidas y suelen llevarlas a cabo entre varias chicas que se unen en

la provocación. Entre los motivos que manifiestan los agresores destaca como habitual, gastar una broma al compañero. En general el agresor actúa por iniciativa propia y los sentimientos que provoca en el agredido o intimidado es el de tristeza y en algunos casos odio y deseo de venganza.

Llama la atención la desconfianza que muestran los alumnos hacia los profesores. Muy pocos alumnos comentan lo que les ocurre con el tutor y ninguno lo hace con otro profesor o miembro del equipo directivo. Son los amigos los que defienden al agredido de sus agresores. Las intimidaciones y agresiones las resuelven los propios alumnos y en ellas no intervienen los adultos vinculados a los chicos.

La conclusión general que podemos extraer es que para erradicar y prevenir la violencia escolar, es necesario que los profesores se comprometan y reflexionen sobre la convivencia en los centros y la manera de abordarla de forma eficaz. Es fundamental y urgente que los profesores adopten métodos de trabajo que permitan crear un clima que facilite la solución de conflictos y que los alumnos puedan desarrollar estilos personales democráticos, tolerantes y comprensivos. La institución escolar deberá constituirse en un ámbito de comunicación interpersonal que establezca los lazos de una convivencia pacífica como contrapartida a los ejemplos de violencia que el alumno recibe de los medios de comunicación y de la sociedad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carbonell, J. L. (dir.) (1999). *Programa para el desarrollo de la convivencia y la prevención de los malos tratos. Convivir es Vivir*. Madrid: MEC.
- Cerezo, F. (2001). *La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención*. Madrid: Pirámide.
- Criado, M. J. y González-Pérez, J. (2002). Violencia escolar: agresividad y violencia entre iguales. *Revista de Ciencias de la Educación*, 192, pp. 421-439.
- Debardieux, E. y Blaya, C. (2001). *La violence en milieu scolaire. Dix approches en Europe*. París: ESF.
- Defensor del Pueblo (2000). *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la Enseñanza Secundaria Obligatoria*. Madrid: Defensor del Pueblo.
- Del Rey, R. y Ortega, R. (2001). Programas para la prevención de la violencia escolar en España: la respuesta de las Comunidades Autónomas. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Monografía: Violencia en las aulas*, 41, pp. 133-145.
- Díaz Aguado, M. J. (1996). *Programas de educación para la tolerancia y la prevención de la violencia en los jóvenes*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales/Instituto de la Juventud.
- Echeburúa, E.; Amor, P. J. y Fernández-Montalvo, J. (2002). *Vivir sin violencia*. Madrid: Pirámide.
- Espinosa, M. A.; Ochaíta, E. y Ortega, I. (2003). *Manual formativo sobre promoción de la no violencia entre niños, niñas y adolescentes*. Madrid: BICE-Plataforma de ONG de Infancia (POI)-Programa Daphne.
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea.
- Fernández, I. y Quevedo, G. (1991). Como te chives ya veras. *Cuadernos de Pedagogía*, 193, 69-72.
- Fernández, M. R. y Palomero, J. E. (2001). Para saber más sobre la violencia escolar. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Monografía: Violencia en las aulas*, 41, pp. 179-203.
- García Correa, A. (2001). La violencia en centros educativos de Norteamérica y diferentes países de Europa. Medidas políticas tomadas para la convivencia escolar. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Monografía: Violencia en las aulas*, 41, pp. 167-177.
- González-Pérez, J. (2002a). El desarrollo de habilidades sociales y la solución de problemas interpersonales. En J. González-Pérez (coord.), *Necesidades educativas especiales e intervención psicopedagógica. Vol. 2*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.

- González-Pérez, J. (2002b). *Indicadores para la prevención de la violencia en los centros educativos*. Informe de investigación no publicado. Universidad de Alcalá.
- González-Pérez, J. (2004). Educación emocional y prevención de los conflictos interpersonales en la escuela. En J. González-Pérez y M. J. Criado (coords.), *Educación en la No-Violencia*. Madrid: Editorial CCS.
- González-Pérez, J. y Criado, M. J. (2003). Análisis e intervención en las conductas agresivas entre escolares. *Revista de Ciencias de la Educación*, 193, pp. 99-112.
- González-Pérez, J. y Criado, M. J. (coords.) (2004). *Educación en la No-Violencia. Enfoques y estrategias de intervención*. Madrid: Editorial CCS.
- González-Pérez, J.; Amo del A.; Criado, M. J.; Fernández, R. y Martínez, M. A. (2002). El perfil de la violencia escolar. *Actas del X Congreso de INFAD* (Teruel), pp. 287-296.
- Heinemann, P. P. (1972). *Mobbing-gruppvald blant barn och vuxna*. Stockholm: Naturoch Kultur.
- Moos, R. H. (1989). *Escalas de clima social*. Madrid: TEA.
- Ortega y cols. (1998). *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla*. Sevilla: Consejería de Educación y Ciencia, Junta de Andalucía.
- Ortega, R. y Mora-Merchán, J. (1997). Agresividad y violencia. El problema de la victimización entre escolares. *Revista de Educación*, 313, 7-27.
- Olweus, D. (1978). *Aggression in the school: Bullies and whipping boys*. Washington: Hemisphere.
- Olweus, D. (1993). *Bullying at school. What we know and what we can do*. Oxford: Blackwell.
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata.
- Real Decreto 732/1995 de 5 de mayo de 1995, por el que se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros.
- Smith, P. K. y Sharp, S. (1994). *School Bulling. Insights and perspectives*. Londres: Routledge.
- Torrego, J. C. y Moreno, J. M. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia*. Madrid: Alianza Ensayo.
- Trianes, M. V. y Fernández-Figueras, C. (2001). *Aprender a ser personas y a convivir. Un programa para Secundaria*. Bilbao: Desclée.
- Zabalza, M. A. (2002). Situación de la convivencia escolar en España: políticas de intervención. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Monografía: Convivencia escolar*, 44, pp. 139-174.