

## **LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS: ESCENARIO Y PROPUESTAS DESDE EL DEFENSOR DEL MENOR EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

José Antonio Luengo Latorre  
Secretario General

### **ALGUNOS CRITERIOS DE PARTIDA**

La Institución del Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid pretende hoy, de una manera sintética, señalar una serie de principios y actuaciones que guían de manera estable su compromiso con el abordaje y tratamiento de la convivencia en los centros educativos y, como no puede ser de otra manera, con los conflictos de violencia, maltrato y acoso entre iguales que se dan en el contexto y dentro del contorno de aquellos. En una Mesa de trabajo configurada por representantes de distintas Instituciones y en la que se nos solicita a los integrantes de la misma dar respuesta al rol y claves de intervención de las Administraciones ante los contenidos que son de referencia, es necesario detallar inicialmente una serie de criterios y principios básicos de conceptualización del problema, dando posteriormente cabida y desarrollo a algunos de los parámetros de actuación propiamente dichos.

En primer lugar, es necesario insistir en que la Institución del Defensor del Menor cree de manera incontestable en el poder y capacidad de las escuelas para *cambiar las cosas*, detectar los problemas, prevenir sus manifestaciones y, si es preciso, actuar consistentemente para minimizar sus efectos o, en su caso, reconducir las situaciones conflictivas hacia prácticas y experiencias saludables y constructivas. Frente a posiciones *oscuros* que nos muestran un panorama desolador, sosteniendo que no importa ni la calidad de los medios, ni la capacitación del profesorado, ni los sistemas de dirección y organización escolar, sino la clase social o características del alumnado, hay que resaltar, por el contrario, que la escuela sí importa; puede ser decisiva. Las características de las escuelas pueden y deben marcar las diferencias. El clima escolar, en cualquiera de sus manifestaciones, no puede explicarse necesariamente ni por el contexto en que se ubican los centros, ni por el origen social o cultural de sus alumnos y sus familias. Es cierto que los centros educativos tienen influencia limitada en factores externos como son la familia, el grupo de amigos, el barrio o los medios de comunicación. Muchas veces, sin embargo, la resolución de los problemas de convivencia o violencia pasa por revisar y reformular la propia configuración de los centros educativos facilitando de manera efectiva la participación estable y operativa de la comunidad educativa en su conjunto.

Es preciso insistir en la idea de que, frente a la óptica puramente normativista, es la perspectiva humanista la que puede habilitar adecuados cauces de resolución de los conflictos *en y de* la convivencia escolar. El encuadre de la educación en valores y el aprender a convivir han de considerarse principios nucleares del diseño y desarrollo curricular y cultural de las escuelas, haciendo de ellos una finalidad, un objetivo en sí mismo, no únicamente el *sombrío* acompañante que en ocasiones algunos se empeñan en considerar. Desde el firme convencimiento de que, básicamente, nuestros centros educativos son lugares seguros y estables, debe articularse la profunda convicción de trabajar por mejorar los procesos de relación, interacción y convivencia entre todos los integrantes de las comunidades educativas, profundizando en la corresponsabilidad, en la idea de los procesos colaborativos de desarrollo institucional.

En este marco de colaboración y consenso se desenvuelve de manera cotidiana la Institución del Defensor del Menor, propiciando acuerdos, diálogo y propuestas conjuntas entre todos los estamentos organizativos y sociales de nuestro entorno. Fruto de esta filosofía, y como ejemplo práctico del desarrollo de actuaciones para la configuración conceptual del fenómeno que estamos abordando en nuestra exposición es el documento elaborado por esta Institución, conjuntamente con la Federación Regional de Madrid de Asociaciones de Padres y Madres del Alumnado ‘Francisco Giner de los Ríos’ y la Federación Católica de Padres de Alumnos de Madrid, contando asimismo con un nutrido grupo de expertos en la materia, y titulado “*Bases para la promoción de la convivencia en los centros educativos*”<sup>1</sup>. En el citado documento, que articula ideas, argumentos, propuestas y sugerencias elaboradas en un clima de profunda convicción por el acuerdo en materias sustantivas de nuestro desarrollo social, se señalan y definen una serie de parámetros de análisis y propuestas de mejora de los que a continuación detallaré algunos de los más esenciales.

## **BASES PARA LA PROMOCIÓN DE LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS**

“Nos encontramos en un momento histórico, en el que las conductas sociales ponen de manifiesto la ausencia de certezas. Instituciones como la familia y la escuela, que en épocas recientes asumían con cierta seguridad en formas y en contenidos, la socialización de las nuevas generaciones, se sitúan ahora en la incertidumbre y la provisionalidad.

Una sociedad democrática como la nuestra, en donde el diálogo va logrando un espacio sólido como soporte de la convivencia, cuestionará

---

<sup>1</sup> Ver página web del Defensor del Menor: [www.dmenor-mad.es/documentos](http://www.dmenor-mad.es/documentos)

determinadas formas de transmisión de valores y de conductas sociales. Este hecho alberga el germen de un futuro prometedor (el mejor argumento es el que promueve el desarrollo social, frente a una pretendida autoridad impuesta), pero entraña, en su desarrollo una gran complejidad. De las familias y de las escuelas, se esperan nuevas respuestas para las que no se dispone de referencias de actuación. De esta forma se encuentran, como instituciones con responsabilidad y con capacidad de decisión, en un marco de confusión e inseguridad, en el que los esfuerzos desplegados no consiguen la finalidad pretendida, incrementándose el desánimo en lo personal y el descrédito en lo social.

A la perplejidad experimentada por las familias al no “acertar” en los modos de ejercer su acción socializadora, se suma la falta de nuevas referencias sobre las prácticas escolares que, con frecuencia, desemboca en la añoranza de certidumbres y formatos que funcionaron en otros momentos históricos, con circunstancias significativamente distintas.

Sin embargo, sabemos que la convivencia en los centros escolares requiere de la investigación y reconstrucción de nuevas prácticas docentes coherentes con el presente que hemos descrito, de forma que: (I) el aprendizaje promueva una riqueza personal percibida por los estudiantes que compense la dedicación requerida; (II) la exigencia arbitraria y gratuita de dedicación al estudio sea sustituida por un esfuerzo funcional con sentido ético, intelectual, emocional, social... y (III) los ‘imperativos de los programas escolares’ no superen la capacidad de ilusión por parte de los más jóvenes para seguir aprendiendo. Es evidente que estas circunstancias sugieren un cambio importante en los ‘estilos de vida’ de los centros y que este cambio tendría muchas más posibilidades de desarrollo si encontrara apoyo en las prácticas sociales. Es decir, si las referencias y consignas aportadas por el entorno económico, administrativo y socio-cultural, se orientaran hacia un desarrollo humano ambientalmente sano, socialmente justo y éticamente comprometido.

En ninguna otra época la juventud se ha visto como ahora, formando parte de un colectivo tan carente de auténtico poder decisorio. Asistimos a una prolongación artificial del periodo de formación y dependencia, en el que los jóvenes no acaban de asumir un *rol* activo y responsable, en virtud de la dilatada preparación para una vida adulta a la que se accede de manera cada vez más tardía, además, de las dificultades para emanciparse económica y laboralmente. En el contexto histórico y social que hemos esbozado, fenómenos singulares, como el deterioro de *la convivencia en los centros escolares*, deben ser considerados con prudencia y humildad, entendiendo que estamos reflexionando sobre una cuestión multicausal y multidimensional, que no puede ser comprendida desde perspectivas unilaterales que hagan recaer toda la responsabilidad en un único elemento de análisis.

Como resultado de las consideraciones expuestas en el documento y, a modo de líneas de avance, se propone la incorporación paulatina de las siguientes prácticas sociales, administrativas y escolares:

1.- El reconocimiento social del esfuerzo realizado por los profesionales de los centros educativos en la puesta en práctica de valores democráticos de convivencia.

2.- La reformulación paulatina de la actual regulación de horarios laborales, haciéndolos compatibles con las necesidades de los menores y de las familias.

3.- El apoyo de las administraciones públicas, por medio de la elaboración de marcos normativos para la promoción, el incentivo y la difusión de 'buenas' prácticas escolares, y la disminución de las "ratios" profesor/alumno en aquellos centros de especial complejidad.

4.- El tratamiento ponderado y riguroso por parte de los medios de comunicación de la casuística sobre la convivencia escolar, implicándose en la facilitación de referencias y el diálogo entre diferentes puntos de vista.

5.- Incorporar con rigor y carga docente suficiente la formación sobre la promoción de los valores democráticos, la prevención y tratamiento de los problemas de convivencia en los planes de estudios y de las Facultades de Formación del Profesorado.

6.- Promover el desarrollo de la educación infantil y la creación de escuelas como generadoras de comportamientos prosociales.

7.- Abordar de manera decidida, planificada y compensada la 'conciliación' de horarios del profesorado y las familias para el desarrollo de las entrevistas y demás procedimientos de relación entre los distintos integrantes de la comunidad educativa.

8.- El desarrollo por parte de las Administraciones de programas y planes de acción efectiva que permitan la concreción de propuestas de mejora para los centros escolares significados por su especial conflictividad, índices de fracaso escolar y/o concentración de alumnado con necesidades educativas especiales asociadas a situaciones sociales gravemente desfavorecidas (*mejora significativa de las infraestructuras, creación de nuevos centros en zonas de especial concentración del referido alumnado — con la consiguiente reducción del tamaño de los centros y número de alumnos atendidos en los mismos—, dotación especial en servicios de apoyo y asesoramiento de proximidad, implementación de actividades de formación a padres...*).

9.- La enseñanza y práctica de la convivencia en los centros escolares como una tarea y un compromiso que debe ejercer todo docente en el ejercicio habitual de la enseñanza de cada ámbito de experiencia, de cada área curricular o de cada asignatura.

10.- La organización de la enseñanza en torno a grandes ámbitos o áreas de aprendizaje, optando por formatos curriculares amplios que aseguren el desarrollo de actitudes democráticas y evitando las restricciones generadas por la excesiva fragmentación de las áreas de conocimiento.

11.- La participación del alumnado y, en general, de cualquier integrante de la comunidad educativa, en la elaboración y desarrollo de las normas de funcionamiento del centro escolar.

12.- Incrementar el protagonismo del alumnado en la construcción de los conocimientos y valores. La organización de la enseñanza en equipos heterogéneos de aprendizaje, promueve el desarrollo de conductas prosociales de colaboración y, en definitiva, el aprendizaje de la convivencia.

13.- Comprometer la tarea de los centros escolares con la promoción y el desarrollo de medidas ‘normalizadas’ de atención a la diversidad, como instrumento privilegiado para el desarrollo personal de los estudiantes y como muestra de la potencialidad ética de un desarrollo escolar democrático.

14.- Estrechar la ‘cooperación’ entre escuelas y colectivos de barrios, localidades... de forma que unas y otros se reconozcan como parte de una misma tarea y responsabilidad, tendente a restablecer el máximo grado de convergencia en la colaboración.

15.- Además de la necesaria e irrenunciable participación de los distintos colectivos de la comunidad educativa en las estructuras de coordinación y de dirección de las instituciones escolares, es necesaria la presencia de familias, docentes, estudiantes... en iniciativas comunes. *Por ejemplo, la configuración de colectivos para la promoción de proyectos sobre consumo responsable, reciclado de materiales, hábitos alimenticios saludables, expresión artística..., apoyo a las actuaciones de voluntariado en los barrios, impulso a la configuración de redes de escuelas, de entidades y ciudadanos en los distritos, zonas, sectores y barrios...*

16.- Las administraciones educativas deben asumir un papel fundamental de promoción de la convivencia facilitando contextos adecuados de formación en centros, el desarrollo de prácticas democráticas ejemplares —y su difusión a través de las redes información e intercambio profesional, con el soporte de las tecnologías de la información y comunicación—, elaborando materiales de apoyo al profesorado para desarrollar modelos de mediación, construyendo y reformando centros de

dimensiones moderadas que permitan las relaciones cotidianas ‘cara a cara’ entre compañeros y con el profesorado, etc.

17.- Las agencias de participación y representación social pueden y deben desempeñar un papel relevante: las organizaciones de profesores, empresarios y estudiantes impulsando la colaboración y el diálogo para la conformación de realidades escolares democráticas, las asociaciones de padres y madres cooperando con los profesionales que trabajan en los centros educativos y promoviendo proyectos comunes... así como todos aquellos colectivos de ciudadanos y ciudadanas que deseen sumarse a este proyecto”.

### **ALGUNAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DEL DEFENSOR DEL MENOR**

En segundo lugar, es preciso detallar en este foro algunas de las actuaciones más singulares que, sobre los contenidos *ad hoc*, viene desarrollando la Institución del Defensor del Menor, en aplicación de lo establecido en la Ley 5/1996 del Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid en materia de tramitación de quejas y promoción de las investigaciones necesarias y de la emisión de Recomendaciones o Propuestas a las Administraciones responsables de la atención de los menores de edad. Estos procesos constituyen ámbitos competenciales que permiten la detección de aquellas situaciones o circunstancias que puedan poner en peligro el ejercicio legítimo de los derechos de los menores, y la elaboración de las pertinentes Resoluciones que contribuyan a la promoción de medidas, por parte de las Administraciones, destinadas a mejorar los servicios que prestan.

Una de las dificultades detectadas en el ejercicio pleno de dichos derechos tiene relación con las condiciones en las que desarrollar la acción educativa como práctica institucional integradora e integral. La Institución viene detectando suficientes evidencias que ponen de manifiesto la necesidad de ocuparse de determinadas situaciones relacionales que, en algunos casos, dificultan de manera sensible el clima de convivencia adecuado en las instituciones escolares. La presencia en nuestros centros escolares de situaciones de *acoso entre iguales* (*‘Bullying’*) viene a significar, del total de expedientes abiertos por esta Institución sobre quejas referidas al ámbito escolar, el 11% de las mismas.

Estudios con reconocimiento en la comunidad científica internacional, como los de Olweus (1989), Whitney y Smith (1983), Byrne (1993, 1994 y 1998), O’Moore y Hillery (1989), Funk (1997), Fonzi y col. (1999), Almeida (1999); así como, los trabajos de Rosario Ortega, de la Universidad de Sevilla, nos advierten de que, entre el 25% y el 30% del alumnado del primer ciclo (1º y 2º) de ESO, afirma haber sido víctima *alguna vez* de la

agresión por parte de un compañero. Igualmente, en fechas más recientes, el Informe del Defensor del Pueblo, (1999), los estudios de Del Barrio y otros (2003), y la investigación de FUHEM-IDEA (2003), siguen confirmando estos datos. El estudio realizado por la Oficina del *Defensor del Pueblo*, sobre la incidencia de las conductas 'Bullying' en el nivel de la Educación Secundaria Obligatoria en nuestro país (con una muestra de 3000 estudiantes), obtuvo resultados incuestionables.

Por otra parte, el reciente estudio realizado en nuestra Región por la profesora María José Díaz Aguado (Universidad Complutense de Madrid) junto con el Instituto de la Juventud, en el que participaron 826 menores (ESO y 1er. curso de Bachillerato) pertenecientes a 12 centros educativos de Educación Secundaria de los municipios de Getafe, Fuenlabrada y Móstoles, pone de manifiesto nuevos datos y matices en el fenómeno estudiado.

Por todo lo manifestado, desde el Defensor del Menor se entiende que las Administraciones han de reflexionar seriamente sobre la conveniencia de imprimir un cierto giro al rumbo en el que parecen haberse instalado la organización, las estructuras y las prácticas profesionales de nuestro sistema educativo. Se debe buscar cada vez más la promoción de escuelas centradas en el alumnado. Para ello ha venido proponiendo una serie de medidas administrativas que, relacionadas con la financiación y adscripción de recursos educativos, contemplan además:

- La promoción paulatina de *centros más pequeños* y ambientes escolares más personalizados, cercanos y de apoyo afectivo.
- La renovación gradual de los procedimientos de adscripción del profesorado, organización y elección de los horarios y de división de asignaturas. *Los docentes y alumnos deben pasar más tiempo juntos*, evitando la excesiva fragmentación del horario y las materias escolares, para que la enseñanza pueda abordar temas transdisciplinares y los profesionales dispongan de suficientes espacios de reflexión para planificar e intercambiar sus conocimientos entre compañeros.
- *El fomento de la organización de grupos heterogéneos y el desarrollo de metodologías de aprendizaje cooperativo.* Esta decisión constituiría una fórmula idónea para que el alumnado dispusiera de oportunidades para aprender entre ellos y sobre ellos mismos, sobre el logro conjunto de metas y sobre los procesos para la adquisición del conocimiento.

En esta línea de acción, algunas administraciones educativas autonómicas han desarrollado valiosas iniciativas de sensibilización sobre las dañinas consecuencias de la aparición en las instituciones educativas de situaciones de acoso. La intención de dichas iniciativas ha sido, entre otras, las de contrarrestar la insolidaria *ley del silencio* que suele aplicarse en estos casos.

Nos encontramos con medidas como la adoptada por el Gobierno Vasco, facilitando una dirección web (*www.ikasle.net*), en la que se ofrecen orientaciones para menores y adultos sobre los modos de actuación respecto a conductas de *acoso escolar*, así como una dirección de correo electrónico (*ikasle@hezkuntza.net*) para recibir solicitudes de ayuda por parte de menores o adultos. De igual manera, podemos referirnos al llamado *teléfono amigo*, puesto a disposición, en su día, por la Junta de Andalucía, para menores y adultos, dentro del Proyecto SAVE (Sevilla Antiviolenia Escolar).

Actuaciones similares también han sido desarrolladas por otras organizaciones. Este es el caso del sindicato ANPE-Cataluña, a través del llamado *teléfono SOS-Bullying*, (615944702) y el correo electrónico (*sosbullying@hotmail.com*).

Por otra parte, la Comunidad de Madrid lleva desarrollando desde 1997 un programa de prevención y apoyo a los centros con problemas de convivencia, que ha supuesto un significativo avance en la formación y sensibilización del profesorado sobre esta problemática. Desde su comienzo el Programa '*Convivir es vivir*', ha pretendido aunar dos objetivos fundamentales, la formación del profesorado y la elaboración de proyectos institucionales de promoción de la convivencia en cada centro escolar, contando y promoviendo la implicación de los recursos administrativos y sociales de los barrios.

La Institución del Defensor del Menor con la mejor voluntad de colaborar con las Administraciones y de acuerdo con su Estatuto Jurídico, ha puesto en marcha una serie de actuaciones específicas encaminadas a la superación de las situaciones de acoso escolar:

- Elaboración de una documentación divulgativa (en prensa) informando de las acciones a promover por adultos y menores ante la presencia de cualquier conducta de acoso o de intimidación entre iguales. El objetivo es difundir la posible presencia de estas conductas en los centros escolares, y ofrecer referencias para abordarlas desde los centros escolares y las familias.
- Reedición y actualización de la *Guía Didáctica 'Un Día Mas'*. Este material para uso del profesorado plantea actividades de trabajo de aula sobre las conductas de acoso entre iguales.
- Digitalización del *Vídeo 'Un Día Más'* como soporte didáctico de la citada *Guía*.
- Planificación y desarrollo de un estudio de investigación (en fase de diseño), con el fin de disponer de datos más globales, referidos a toda la Región, sobre la incidencia de conductas de acoso entre iguales en las escuelas.

Toda esta información y documentación será incluida en la página web de esta institución (<http://www.dmenor-mad.es>) para uso y disponibilidad de todos los ciudadanos.

Consecuentemente con esta línea argumental el Defensor del Menor ha planteado algunas recomendaciones a la Administración Educativa regional. Entre las más relevantes cabe citar:

- Creación de un número de teléfono gratuito en el que informar de la presencia de posibles conductas de abuso o de intimidación entre iguales, dependiendo directamente del Servicio de Inspección Educativa y atendido por profesionales de reconocida competencia en el área de la violencia escolar, publicitándolo en todos los centros escolares de nuestra Región.
- Edición de una página Web, con información dirigida a los menores, a las familias y al profesorado sobre actuaciones y medidas de prevención de las conductas de acoso escolar. En dicha página se facilitaría un correo electrónico en el que solicitar información y enviar posibles avisos y/o preocupaciones.
- Entre las actuaciones de atención preferente contempladas en el próximo Plan General de Actuación de la Inspección Educativa, incorporar la evaluación de las acciones desarrolladas por los centros escolares para la promoción de la convivencia, y la eliminación de las conductas de acoso entre iguales.
- Promover la Formación del Profesorado en centros educativos sobre la promoción de la convivencia y la eliminación de las conductas de acoso escolar.
- Asesorar a los centros escolares, desde los Centros de Apoyo al Profesorado, en la elaboración de planes de promoción de la convivencia con la participación de toda la comunidad educativa. Debe asegurarse la presencia de profesionales de los centros en los espacios y tiempos de especial riesgo para la aparición de conductas intimidatorias entre iguales, como recreos, servicios, horarios de medio día, etc.
- Apoyar la planificación y el desarrollo de la acción tutorial y la educación en valores de participación, colaboración, solidaridad y respeto, analizando de manera específica las situaciones de acoso escolar.
- Editar y publicar materiales elaborados por los propios centros para promover la convivencia y evitar la aparición de conductas de acoso en las instituciones educativas.
- Con el fin de que las anteriores iniciativas se encuentren incorporadas en un Plan de acción global y puedan insertarse en los usos más habituales de las instituciones escolares, evitando duplicaciones y ciertos solapamientos, podrían formar parte de

las actuaciones planificadas para la promoción de la convivencia y la prevención de las conductas de violencia escolar, ya iniciadas mediante el Programa "Convivir es vivir".

Los centros escolares pueden jugar un papel muy importante, pero no conviene olvidar que su tarea requiere un apoyo social amplio. Depositar en ellos toda responsabilidad supone una exigencia desproporcionada que desborda sus posibilidades reales de respuesta institucional. ***La promoción de la convivencia escolar es una tarea de todos***, aunque con distinto grado de responsabilidad, según el poder y la capacidad de decisión con la que se cuenta.