

En cualquier caso, la sociedad tiene derecho a conocer la incidencia real del problema y el alcance del mismo. Un conocimiento real contribuirá sin duda a incrementar la conciencia social sobre la necesidad de erradicar los casos de acoso de las aulas y, paralelamente, servirá como instrumento para sacar a la luz muchos supuestos de maltrato entre iguales que todavía permanecen invisibles.

6.7. Protocolo contra el acoso en Andalucía: un instrumento ambicioso precisado de mayores herramientas para su puesta en práctica.

La Orden de 20 de junio de 2011, de la Consejería de Educación, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas, incluye, entre otros, unos protocolos de actuación en supuestos de acoso escolar y de intervenciones ante casos de violencia de género en el ámbito educativo.

Andalucía fue una de las primeras Comunidades Autónomas en disponer de dichos instrumentos. Además, desde el año 2015, el Sistema educativo andaluz cuenta con un nuevo protocolo de actuación sobre identidad de género que tiene como objetivo dar respuesta específicas a las necesidades educativas del alumnado con disconformidad de género o transexual.

El señalado protocolo sobre acoso escolar contempla la intervención en doce fases o pasos que abarcan desde la activación del mismo, una vez informado el centro educativo de la posible existencia de un supuesto de acoso, hasta el seguimiento posterior por la inspección educativa de las actuaciones puestas en marcha por el centro con el objetivo fundamental de garantizar que se ha terminado el episodio de maltrato entre iguales.

Varios son los retos con los que se encuentran los profesores y equipos directivos en la aplicación de este protocolo. El primero de ellos va referido al momento en que se pone en marcha el mismo ya que, en un elevado porcentaje de los casos, cuando se inicia la intervención las agresiones se vienen produciendo ya desde hace tiempo. A este estado de cosas contribuyen muchos factores ya comentados en este trabajo, como lo son el

miedo de la víctima a confesar el sufrimiento, el silencio de los espectadores pasivos, o la ausencia de formación específica del profesorado en esta materia, que dificulta sobremedida una detección temprana.

En un elevado porcentaje de los casos, cuando se pone en marcha el protocolo las agresiones se vienen produciendo ya desde hace tiempo, debido, entre otros motivos, a la ausencia de formación del profesorado para detectar tempranamente los acosos.

La capacidad para identificar una posible situación de acoso el protocolo la extiende a todos los miembros de la comunidad educativa. No podemos por menos que alabar la propuesta ya que cualquier miembro de la misma que tenga conocimiento o sospecha del maltrato tiene la obligación de ponerlo en conocimiento del profesorado, tutor, orientador o equipo directivo. Ahora bien, es evidente que para cumplir con este mandato se deberá haber recibido previamente la información y formación necesaria que le permita identificar estos casos y, además, con la mayor celeridad posible, evitando que la situación se agrave.

Ciertamente en el acoso escolar la rapidez de las actuaciones se constituye como un aspecto primordial ya que, por un lado, todo menor tiene derecho a ser tratado con respeto y a no sufrir trato degradante o maltrato por parte de ningún sujeto y; por otro, aunque existen múltiples dificultades para demostrar con exactitud la relación directa entre la variable tiempo y la agravación de las consecuencias para la víctima, lo que sí está claro es que el factor temporal juega en contra de la misma y puede conducirla a un empeoramiento de su estado emocional o, incluso, a la realización de actuaciones con consecuencias drásticas para la víctima.

Otro desafío destacado en la puesta en práctica de las medidas contempladas en el protocolo se refiere a las actuaciones que se precisan definir una vez que se ha acreditado la existencia del maltrato. Son actuaciones dirigidas al alumnado acosado, alumnado acosador, alumnado observador, profesores y familiares de los menores. Además, este documento prevé que la aplicación de estas intervenciones se concrete en diferentes niveles, partiendo de actuaciones generales en el centro, que se complementan con otras de carácter grupal a trabajar a nivel de aula y, finalmente, con acciones individuales dirigidas de manera específica a los menores que se

insertan dentro de la dinámica del acoso. Los objetivos que se persiguen con la aplicación de las medidas señaladas se concretan en dos pilares fundamentales: protección y tratamiento individualizado para víctima y agresor, y actuaciones de sensibilización para el alumnado que participa del acoso como espectador, así como para el resto del alumnado de la clase.

Así, por lo que se refiere a la víctima, las actuaciones de protección y de apoyo se dirigen, por un lado, a minimizar en todo lo posible las consecuencias de las acciones desplegadas por el agresor, las cuales tendrán una gradación diferente en función de las características personales del menor y de las del fenómeno acosador y, por otro, a dotar al acosado de una serie de estrategias de afrontamiento que le ayuden a salir de la situación que le ha tocado vivir. Entre las medidas previstas podemos citar el trabajo con el menor en habilidades de comunicación, asertividad y autoestima, educación emocional y apoyo social.

En cuanto al acosador, con las medidas se pretende, por una parte, imponer un castigo por lo incorrecto de su proceder, como forma de expresar el reproche social que su comportamiento genera en la comunidad educativa, dejando claro que no se tolerarán en modo alguno este tipo de comportamientos y, por otra, se persigue trabajar con el menor desde la perspectiva educativa en orden a la obtención de un cambio en su comportamiento.

Por lo que respecta a las actuaciones con los observadores pasivos, lo que se persigue fundamentalmente es la dotación de habilidades para que sean conscientes de que la denuncia de estas situaciones es una obligación moral que implica a todos los ciudadanos, desterrando el secretismo que forma parte de la dinámica de estas acciones. Con este fin, el protocolo prevé la dotación de habilidades de comunicación y empatía, para que sean capaces de ponerse en el lugar de la persona que está padeciendo estas acciones, así como programas de mediación entre iguales, con el fin de solucionar los conflictos de manera pacífica entre los alumnos, instaurando un marco común de acuerdos construido en base a los consensos logrados entre los participantes.

En cuanto a las familias, el protocolo recoge actuaciones dirigidas fundamentalmente a orientarlas acerca de cómo ayudar a sus hijos, tanto acosadores como acosados. Asimismo, se recogen medidas destinadas al

logro de unos mayores cauces de comunicación y coordinación con el centro escolar, los cuales se estiman como absolutamente imprescindibles para un adecuado abordaje del fenómeno. Finalmente, desde el centro escolar se debe informar a las familias de los apoyos externos que se ofrecen desde instituciones ajenas al centro educativo para que en ningún momento se sientan desamparadas ante este trance tan duro por el que les ha tocado pasar.

Las medidas señaladas no pueden ser más ambiciosas tanto por su contenido como por los agentes a los que se dirigen. Sin embargo, poca efectividad tendrán estas importantes herramientas si no se dan a conocer a la comunidad educativa o no se proporciona a quienes están llamados a ponerlas en práctica los recursos necesarios para su desarrollo.

La experiencia adquirida en la tramitación de las quejas unido a los testimonios de algunos profesionales consultados nos lleva a concluir que no se ha dotado a los centros escolares de los recursos necesarios para la puesta en práctica de las bondadosas medidas que se contemplan en el protocolo de referencia. Y cuando hablamos de recursos no nos referimos solo a los económicos, nos referimos también a recursos personales.

En general, no se ha dotado a los centros escolares de los recursos necesarios para la puesta en práctica de todas las medidas del protocolo.

Gran parte del trabajo que se propone ha de ser desarrollado por unos profesionales de la enseñanza desbordados por un ingente trabajo burocrático que les impide atender nuevas actividades, y por unos recortes en materia educativa, fruto de la persistente crisis económica, que se han hecho patentes también en este sector. Ello les lleva a priorizar las intervenciones de protección con la víctima y al cumplimiento de la medida correctora impuesta al agresor, dejando en un segundo plano aquellas otras actuaciones sumamente importantes como son la sensibilización, y desarrollo de habilidades sociales o emocionales.

En otro orden de cosas, el protocolo está resultando de difícil aplicación cuando el acoso se produce entre centros educativos diferentes. En efecto, todas las intervenciones que se determinan están pensadas para cuando

acosado y agresor pertenecen al mismo colegio o instituto. Sin embargo no siempre ocurre así, especialmente en los supuestos de ciberacoso. Puede acontecer incluso que alguna de las partes en conflicto –acosador o acosado– se traslade de centro escolar pero que las agresiones persistan. De este modo, cuando los niños en conflicto se encuentren escolarizados en centros educativos diferentes, nos encontramos ante unos casos difícilmente abordables si no existe una adecuada coordinación y seguimiento por las personas responsables de los colegios implicados, intervención que no está expresamente contemplada en el protocolo.

El protocolo está resultando de difícil aplicación cuando el acoso se produce entre centros educativos diferentes.

Por otro lado, el protocolo de 2011 contempla por primera vez el ciberacoso como una tipología de acoso, entendiendo por tal aquel que, a través de medios tecnológicos, se produce intimidación, difusión de insultos, amenazas o publicación de imágenes no deseadas por correo electrónico, páginas web o mensajes en teléfonos móviles.

La inclusión de esta modalidad supuso un importante logro por aquel entonces ya que hasta el momento los problemas suscitados utilizando estas herramientas no se consideraban que eran educativos con fundamento en que en la mayoría de las ocasiones las agresiones y ataques se realizaban concluida la jornada escolar, a pesar de que sus protagonistas fueran compañeros de clase o centro.

Sin embargo, la creciente utilización de medios tecnológicos por los alumnos, y a edades cada vez más tempranas, y las peculiaridades del ciberacoso ya comentadas en este trabajo, han venido a poner de manifiesto las debilidades del actual protocolo para abordar el fenómeno. En especial, en cuanto a las medidas inmediatas a adoptar ante una situación de ciberacoso, como pueden ser la recopilación o valoración de las evidencias electrónicas o pruebas.

Conscientes de estas limitaciones, en el momento en que procedemos a la conclusión de este Informe, conocemos que la Consejería de Educación, a través de la Dirección General de Participación y Equidad, va a aprobar unas Instrucciones en relación con las actuaciones específicas a adoptar

por los centros educativos en la aplicación del protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar ante situaciones de ciberacoso. Sabemos que en la elaboración de estas instrucciones se ha contado con representantes de distintas entidades, Administraciones, organismos y profesionales expertos en la materia. Estaremos atentos a los vicisitudes que se produzcan en la aplicación práctica de este nuevo instrumento.

La Consejería de Educación va a aprobar unas Instrucciones en relación con las actuaciones específicas a adoptar por los centros educativos en la aplicación del protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar ante situaciones de ciberacoso.

Con independencia de todo lo señalado, nos parece que, como cualquier instrumento, el protocolo podría introducir algunas mejoras que contribuyeran a alcanzar los objetivos propuestos. Es por ello que, basándonos en nuestra experiencia en la tramitación de las quejas y en trabajo cotidiano que desarrollamos en la Defensoría, nos permitimos aportar algunas medidas que nos parecen interesantes destacar, si bien, algunas de ellas son actuaciones por las que venimos apostando desde hace tiempo.

En primer lugar, hemos de referirnos a intervenciones con el agresor. Dentro de las medidas sancionadoras que se le puede imponer tras acreditar las agresiones consiste en la suspensión del derecho de asistencia a clases o al centro durante un determinado periodo de tiempo.

Pues bien, en nuestro criterio, el derecho fundamental a la educación, reconocido en nuestro texto constitucional no puede quedar vulnerado por la comisión de conductas contrarias a la convivencia del centro. Por tanto, este tipo de medidas que limitan el acceso del agresor a asistir regularmente a clase no creemos que generen avance alguno en el agresor, quien puede considerarlas más como un premio que como un castigo.

El derecho fundamental a la educación no puede quedar vulnerado por la comisión de conductas contrarias a la convivencia del centro. Las medidas sancionadoras deben tener un contenido educativo que promueva la reflexión en la figura del agresor, y el lugar más apropiado para el desarrollo de las mismas es el aula de convivencia.

Por ello, si se decide aplicarlas en los términos señalados, es necesario que se dote a estas medidas de un contenido educativo que promueva la reflexión en la figura del agresor y le lleve a plantearse dudas acerca de su forma de actuar hacia los demás.

En todo caso, entendemos que estas sanciones deben realizarse en el centro escolar y de forma supervisadas. Así, el lugar más adecuado para ello, como venimos insistiendo desde hace bastantes años, es el aula de convivencia. Lamentablemente estos recursos no sólo son optativos para los colegios e institutos si no que, en un elevado porcentaje de los centros donde se han creado, y debido a la ausencia de recursos personales para su debida atención, las aulas pierden la virtualidad para las que han sido habilitadas, convirtiéndose más bien en “aulas de castigo”, entendiendo por tal un lugar donde se cumple una sanción.

Otra medida que el protocolo debería desarrollar con mayor amplitud, a nuestro juicio, es la participación del alumnado en la gestión de determinados conflictos, es decir, aquellos que menor gravedad revistan. En las próximas páginas aludiremos más detenidamente a las ventajas de la mediación entre los alumnos para la resolución de los conflictos. Solo adelantar que la inclusión del alumnado en programas para la gestión de conflictos puede reportar múltiples beneficios como la creación de un sentimiento de responsabilización, así como la progresiva internalización de una conciencia de grupo, donde se tienen en cuenta diferentes puntos de vista y se toman decisiones de manera consensuada.

El protocolo debería desarrollar con mayor amplitud la participación del alumnado en la gestión de conflictos que revistan menor gravedad.

Nos parece de interés establecer recursos en el centro para comunicar situaciones o conductas perjudiciales para la convivencia que gocen de la debida confidencialidad como un buzón de sugerencias o de denuncias.

Nos parece, además, de sumo interés, que el Protocolo recoja la obligatoriedad de establecer recursos en el centro para comunicar situaciones o conductas perjudiciales para la convivencia que gocen de la debida confidencialidad, como puede ser un buzón de sugerencias o de denuncias. Junto a esta medida resulta imprescindible trasladar a los menores la seguridad de que su identidad no

será desvelada en ningún momento, puesto que el temor a ser descubiertos denunciando una situación de acoso constituye un obstáculo a tener en cuenta en la utilización de dichos medios.

6.8. Un abordaje multidisciplinar en la lucha contra el acoso escolar.

El abordaje del acoso no puede realizarse exclusivamente, como hemos señalado ya, desde la institución educativa. Tanto la prevención, detección como la atención a las víctimas o a los agresores se debe llevar a efecto con un enfoque multidisciplinar. Es necesaria, por tanto, la coordinación entre todas las áreas influyentes en los menores de edad. Las distintas instancias y agentes que participan en la tarea de la atención a la infancia y adolescencia asumen una responsabilidad común en una concepción global y no parcelada de la protección del derecho a la salud, a la educación y a la protección social de los menores.

El abordaje del acoso no puede realizarse exclusivamente desde la institución educativa. La prevención, detección y atención a las víctimas o a los agresores se debe llevar a efecto con un enfoque multidisciplinar.

Por consiguiente, para actuar contra el acoso y el ciberacoso no solo ha de entablarse una buena coordinación entre el centro escolar, las familias, y los alumnos. Los servicios sociales y el ámbito sanitario también juegan un papel relevante.

Una mínima coordinación entre el centro docente y los servicios municipales redundará en una respuesta más adecuada y más efectiva a los problemas de convivencia escolar.

En concreto, por lo que respecta a los servicios sociales, éstos adquieren un señalado protagonismo habida cuenta de sus competencias en la localización de necesidades sociales, especialmente con unidades familiares usuarias de aquellos. Muchos alumnos conflictivos y sus familias cuentan con expedientes

abiertos en los servicios sociales municipales que están realizando programas de intervención social con los mismos. Una mínima coordinación entre el