

6. CUESTIONES RELEVANTES EN MATERIA DE ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO

6. CUESTIONES RELEVANTES EN MATERIA DE ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO.

En capítulos anteriores se ha analizado el acoso escolar y ciberacoso desde la perspectiva de una Institución que, en su condición de Defensor del Menor, tiene entre sus objetivos la defensa y garantía de los derechos de niños, niñas y adolescentes. De este modo, nos hemos acercado al fenómeno, sus modalidades o responsabilidades, analizamos el contexto normativo y recursos públicos existentes, recopilamos las distintas intervenciones realizadas en esta materia por nuestra Institución, y escuchamos las voces de los protagonistas.

Una de las conclusiones deducidas de este Informe es la complejidad y profundidad del maltrato entre iguales en el ámbito educativo. Esta misma complejidad dificulta sobremanera abordar todas las cuestiones que de una manera u otra, y con mayor o menor intensidad, afectan a quienes se ven involucrados cuando se produce una situación de violencia en los centros escolares. Ante ello, hemos optado por profundizar sobre determinados asuntos que, a nuestro juicio, consideramos más relevantes. Lo cual no obsta para que aquellos otros temas que no quedan expresamente recogidos en estas páginas sigan siendo motivo de preocupación y objeto de dedicación prioritaria y constante en el trabajo diario de esta Institución.

Desde esta perspectiva, y tomando como referencia algunas de las conclusiones deducidas de este trabajo, abordamos a continuación asuntos con una marcada relevancia en el acoso escolar y ciberacoso, que están generando alarma social, que dominan las agendas políticas o mediáticas, o bien que han sido o lo están siendo objeto de una singular atención por la Defensoría.

6.1. La violencia en los centros escolares no es solo un fenómeno educativo.

Uno de los principales debates suscitados en torno a la violencia en los centros docentes se ha centrado en determinar si se trata de una cuestión específicamente educativa o, por el contrario, es un fenómeno generalizado de la sociedad.

Desde la Institución hemos defendido que la violencia no es un fenómeno sólo educativo. Nuestra opinión es que la escuela, en este ámbito, se limita a reproducir unos esquemas sociales caracterizados por el culto a la violencia y la consagración de la competitividad y la agresividad como claves para el triunfo social y personal. No creemos, por tanto, que sea la escuela la que fomenta, crea o enseña la violencia, sino que la misma, como reflejo de la sociedad que es, se limita a reproducir en su seno, y muy a su pesar, la violencia que existe en su entorno.

La escuela no fomenta, crea o enseña la violencia, se limita a reproducir la que existe en su entorno.

En un contexto sociocultural cada vez más violento, es lógico que el ámbito educativo no pueda estar ajeno a esta lacra social, y de este modo, o precisamente por ello, es difícil conseguir que la educación y la socialización del alumnado se desarrollen en un ambiente de paz, libre de conflictos y de agresiones.

Adultos y menores somos parte integrante de esa sociedad que denostamos por violenta y, por tanto, responsables de su existencia y cómplices de su pervivencia.

Esa violencia social lo impregna todo y nos afecta a todos, en particular a las personas menores. Pero, precisamente por ello, no podemos seguir escondiéndonos tras el recurso a la violencia social como excusa válida para ocultar

nuestras responsabilidades personales por un estado de cosas que todos hemos contribuido a crear y que a todos nos corresponde cambiar.

Adultos y menores somos parte integrante de esa sociedad que denostamos por violenta y, por tanto, responsables de su existencia y cómplices de su pervivencia. La sociedad a la que criticamos y convertimos en culpable de todos nuestros males no es un ente abstracto al que debemos someternos, es una consecuencia directa de nuestro comportamiento personal, la suma de nuestras vivencias particulares, el resultado de nuestra forma de ser y de estar.

No debemos seguir amparándonos en el argumento de que vivimos en una sociedad violenta y asumamos, de una vez por todas, nuestras responsabilidades personales por un estado de cosas que todos hemos

contribuido a crear y que es tarea de todos y cada uno cambiar para mejor. Nuestros menores no viven en una sociedad violenta que les ha sido impuesta desde fuera por un poder ajeno e irresistible, viven en la sociedad que nosotros los adultos le hemos dejado como herencia y a nosotros nos corresponde cambiar y mejorar.

Tampoco podemos conformarnos con señalar a los medios de comunicación como agentes principales de la violencia social que sufren y protagonizan las personas menores. Es cierto que dichos medios, especialmente los audiovisuales, están teniendo un efecto terrible sobre unos niños y niñas a los que bombardean diariamente con escenas de sexo explícito y violencia gratuita, mientras banalizan los valores sociales y glorifican el éxito obtenido sin esfuerzo. Pero no es menos cierto que la continua degradación en los contenidos que ofrecen esos medios viene incentivada directamente por nuestra connivencia diaria como espectadores pasivos, siempre dispuestos a la crítica pero incapaces de ejercer nuestro principal derecho como consumidores que no es otro que cambiar de canal o apagar el receptor.

En todo caso, como hemos puesto de manifiesto a lo largo de este Informe, la violencia que existe en los centros escolares, y en particular aquella que surge entre los propios alumnos, es un fenómeno sumamente complejo en el que intervienen otros muchos factores, y no sólo los factores de carácter social.

El acoso escolar no puede explicarse solo porque vivamos en una sociedad violenta, ni tampoco de modo exclusivo por las características del agresor o de la víctimas. Es cierto que determinadas circunstancias personales de los menores pueden ser un factor de riesgo para que se comporten de manera agresiva con sus compañeros. Los trastornos de conducta, la agresividad, la falta de control o la toxicomanía son elementos que propician que un menor agrede a sus iguales. Paralelamente la debilidad física o psicológica, la baja autoestima, la discapacidad o poseer una característica que se sale de los cánones de la normalidad –el ser “diferente”– pueden influir en que un niño adquiera la condición de víctima.

La familia, aunque tiene una importancia fundamental para el aprendizaje de las formas de relación interpersonal, tampoco puede explicar la violencia en las aulas. Las dinámicas familiares, las relaciones con los hermanos,

una educación excesivamente permisiva o por el contrario autoritaria son aspectos que han de tenerse en cuenta como factores de riesgo para que los menores se conviertan en agresores o víctimas.

Lo mismo ocurre en el contexto escolar. Elementos como las formas de organización de los centros, criterios de distribución del alumnado, o el funcionamiento de las comisiones de convivencia, resultan ser relevantes para que en las escuelas los índices de conflictividad sean más o menos elevados, pero no pueden explicar o justificar por sí solos la presencia del maltrato entre iguales.

El acoso escolar no puede explicarse sólo porque vivamos en una sociedad violenta o por las características del agresor, de la víctimas o de las familias. La respuesta está en la interrelación compleja entre diversos factores que surgen en los distintos contextos donde el individuo vive y se relaciona.

Llegados a este punto hemos de cuestionarnos de dónde surge la violencia de la escuela. La respuesta debemos encontrarla en la interrelación compleja entre diversos factores que surgen en los distintos contextos donde el individuo vive y se relaciona.

Cuando el entorno social y físico donde se desarrolla la vida del niño es hostil, resulta poco probable que el entorno escolar se salve de serlo. Los niveles y patrones de la violencia en la escuela se limitan a reflejar los niveles y patrones de la violencia en la sociedad y en las familias. Éstos, a su vez, reflejan las condiciones políticas y socioeconómicas, las actitudes sociales y las tradiciones, los valores culturales y las leyes prevalecientes.

Donde es habitual que los padres controlen a sus hijos por medio de la violencia y la amenaza del uso de violencia, es probable que niños y niñas utilicen métodos similares en la escuela.

Por todas las razones señaladas hemos de concluir que poner término a la violencia en las escuelas es una

Erradicar la violencia en las escuelas es una utopía si se aborda exclusivamente desde la vertiente educativa obviando otros factores con incidencia en el fenómeno. Sin embargo, la escuela ocupa una posición privilegiada para luchar contra la violencia ya que está llamada a facilitar las habilidades necesarias para comunicarse, negociar y resolver conflictos de manera más constructiva.

utopía si esta tarea se aborda exclusivamente desde la vertiente educativa obviando aquellos otros factores con incidencia en el fenómeno. Ahora bien, tampoco podemos olvidar que la escuela ocupa una posición privilegiada para luchar contra la violencia ya que está llamada a facilitar a los menores, a sus progenitores y a las comunidades, el conocimiento y las habilidades necesarias para comunicarse, negociar y resolver conflictos de manera más constructiva, tal como proclaman las vigentes normas educativas.

En esta dirección han de ir los esfuerzos de la sociedad, de los poderes públicos y de la comunidad educativa, especialmente las intervenciones que a tal efecto se promuevan por la Administración educativa.

6.2. Acoso escolar y ciberacoso: una realidad todavía oculta.

El fenómeno de la violencia escolar comenzó a cobrar protagonismo a finales de los años 90. En aquel momento surgió un acalorado debate social sobre si este fenómeno habría existido desde siempre en las escuelas o era fruto de una serie de factores novedosos que emergían por entonces, entre los que cobraba especial protagonismo la última reforma educativa introducida por la Ley Orgánica General del Sistema Educativo (LOGSE). No era fácil contestar a esta cuestión por cuanto no existían estudios o estadísticas previas sobre la materia que permitieran avalar una tesis en favor de la otra.

Nuestro criterio, a tenor de la experiencia adquirida en el devenir de los años, es que la violencia en las aulas, y más concretamente el acoso escolar, ha existido siempre. Desde antaño se han producido situaciones de acoso en los centros escolares, en todas las épocas han existido menores objeto de burlas, motes, y agresiones por los compañeros, o alumnos a los que no se les permitía participar en juegos o actividades.

La violencia en las aulas ha existido siempre pero ahora asistimos a una conciencia social que no acepta estas conductas como normales.

La diferencia entre una época y otra es el surgimiento de una conciencia social que no acepta ya estas conductas como normales, y que comienza a ser consciente de las graves consecuencias que para algunos menores tienen verse sometidos al maltrato de sus compañeros.

En este sentido podemos encontrar un cierto paralelismo con la violencia de género. El nexos común principal que une a ambos fenómenos es el abuso de un ser humano sobre otro prevaleciendo de una cierta situación de superioridad. En los supuestos de acoso el maltrato se produce entre compañeros, y en el de la violencia de género por parte de los hombres con las mujeres que comparten su vida o han mantenido una relación sentimental.

Junto a esta conexión tenemos otra no menos importante cual es los efectos negativos que producen el maltrato para las personas, menores o mujeres, que representan la condición de víctima. Son terribles las consecuencias para la integridad física y emocional de las víctimas.

El paralelismo entre acoso escolar y violencia de género hemos de encontrarlo también en el hecho de que ambas realidades han estado silenciadas durante mucho tiempo. Los dos fenómenos son una lacra social con historia que aún en nuestros días continúa costando a las mujeres y menores un peaje muy elevado, en ocasiones hasta su propia vida.

Existe paralelismo entre acoso y violencia de género: abuso de una persona frente a otra, graves daños para las víctimas, y realidades ocultas e ignoradas por la sociedad durante mucho tiempo.

Durante mucho tiempo han sido realidades ocultas e ignoradas por una sociedad que prefería considerar lo que ocurría dentro de los hogares como una mera cuestión privada, en la violencia de género; o una cuestión educativa, en el acoso escolar.

Pero actualmente la realidad es bien distinta y no sólo se reconoce estos tipos de violencia sino que, además, existen unos instrumentos jurídicos para perseguir y sancionar dichas conductas.

En el acoso, asistimos al surgimiento de una conciencia social que valora el acoso escolar como formas de maltrato entre iguales y, paralelamente, demanda de los poderes públicos soluciones que garanticen una adecuada convivencia en las aulas compatible con los principios y valores en los que se fundamenta la Educación. Ahora ya no valen afirmaciones como “eso son cosas de niños”, “eso ha ocurrido siempre”, “son cosas de patio”, o “eso le servirá para ser más fuerte”. Estas acciones no se aceptan, ni se justifican ya que son

constitutivas de violencia física o psicológica hacia los menores, personas en pleno proceso de formación, a pesar de que los autores de los ataques sean también menores.

Por consiguiente, el incremento de las cifras sobre supuestos de maltrato entre iguales no significa que los hostigamientos se hayan disparado de forma repentina en los últimos años, sino que la respuesta hay que buscarla en el aumento de las denuncias.

El acoso escolar comienza de este modo a abandonar el reino de las sombras aunque, según pronostican muchos analistas, todavía existen muchos casos de maltrato en las escuelas que no están siendo sacados a la luz. Unas conclusiones con las que esta Institución no puede estar más de acuerdo basándonos en la experiencia del trabajo que venimos desarrollando en este ámbito.

El acoso escolar comienza a abandonar el reino de las sombras aunque, según pronostican muchos analistas, todavía existen muchos casos de maltrato en las escuelas que no están siendo sacados a la luz.

Sin duda, uno de los factores que influye en este estado de la cuestión es el miedo de la víctima a contar lo que le ocurre, a denunciar públicamente que está siendo maltratado por sus compañeros de clase o de colegio. Es frecuente que la víctima de acoso esté demasiado asustada para dar el paso adelante y comunicar la situación a sus padres o profesores. De hecho diversos estudios epidemiológicos apuntan que

Diversos estudios epidemiológicos apuntan que los menores prefieren contar el problema a los amigos antes que a la familia o al profesorado.

La víctima no denuncia por miedo a las represalias, por haberse acostumbrado a los ataques, por considerar que se merece la violencia, por vergüenza, por desconocimiento de lo que le ocurre, o por negación de la realidad.

los menores prefieren contar el problema a los amigos antes que a la familia o al profesorado.

La pérdida de autoestima y el temor a que la situación empeore lleva en muchos casos a los acosados a soportar estoicamente la situación,

persuadidos de que no hay solución. Incluso la víctima llega a convencerse de que merece el tratamiento que recibe por parte del acosador. En otras ocasiones el menor se acostumbra al maltrato y lo integra como parte habitual de su vida cotidiana, a pesar del sufrimiento o la infelicidad que el mismo le provoca. Es posible también que la víctima se avergüence de no haber sido capaz de resolver el problema por ella misma, viéndose avocada a solicitar ayuda de los demás.

No es infrecuente tampoco que el menor desconozca lo que le está ocurriendo, que no sepa que los ataques y maltrato suponen una vulneración de sus derechos, y que no se le está proporcionando la protección que, por su condición de menor de edad, se le ha de ofrecer. Es posible asimismo que, como medio de defensa, el agredido se niegue a reconocer lo que le está ocurriendo: no existe aquello que no se reconoce.

Que el acoso sea todavía una realidad oculta es responsabilidad también de los adultos. En el caso de padres y madres es bastante complicado que puedan advertir que la sintomatología que padece el menor es consecuencia de la situación de acoso que está viviendo en el colegio. Para poner término a los mareos, dolores de cabeza, ansiedad o depresión lo lógico es que

Que el acoso sea todavía una realidad oculta es responsabilidad también de los adultos: los padres no advierten que la sintomatología de los menores es fruto del maltrato entre iguales; los pediatras, por ausencia de formación específica, tienen dificultades para reconocer el origen de los síntomas; y el profesorado, también por ausencia de formación o de herramientas para abordarlo, no detectan los acosos.

acudan en auxilio a los profesionales de la medicina –mayoritariamente pediatras–, los cuales, por ausencia de formación específica en la materia, no siempre saben reconocer que detrás de los síntomas que presenta el paciente se encuentra un supuesto de maltrato entre iguales. Además en un alto número de supuestos las agresiones son psicológicas, y las físicas o no existen o por su levedad no dejan huella susceptible de objetivación, lo que incrementa las dificultades para detectar el acoso.

Por lo que respecta al profesorado nos encontramos que bien por falta de formación específica para detectarlo, o por ausencia de herramientas para

abordarlo, no comunican los supuestos de maltrato entre su alumnado. Sea como fuera lo cierto es que las dificultades para que el profesor detecte los casos tiene que ver también con el lugar donde las agresiones se realizan. El agresor no quiere ser descubierto y, por tanto, procura que los episodios de violencia se realicen en el patio, los pasillos, o en los cambios de clase, donde suele ser menos intensa la presencia del profesorado.

Otro de los factores que contribuye a que no afloren todos los supuestos de acoso escolar es el silencio de los espectadores pasivos. Es frecuente que el fenómeno sea conocido por un gran número de iguales que se limitan a observar pasivamente las agresiones, humillaciones o la exclusión de la que viene siendo objeto algún compañero. Esa pasividad determina que no comuniquen o denuncien la situación a los profesores o adultos. El miedo a ser incluido dentro del círculo de destinatarios de los actos de acoso está detrás de este silencio. Se crea un ambiente de terror en el que todos se ven afectados como víctimas en potencia. Otro inhibidor para que los compañeros no colaboren denunciando es la extendida valoración negativa de la transmisión de información desde los alumnos al profesorado, o lo que es lo mismo, no desear quedar señalado como “un chivato”.

Los centros educativos también representan un factor a tener en cuenta. Algunos colegios e institutos se niegan a reconocer la realidad o, lo que es aún más grave, se muestran reticentes a publicitar los supuestos de acoso para no menoscabar la imagen o el prestigio del centro. *Algunos colegios e institutos se niegan a reconocer la realidad o, lo que es aún más grave, se muestran reticentes a publicitar los supuestos de acoso para no menoscabar la imagen o el prestigio del centro.* La propia Fiscalía General del Estado, en su Instrucción 10/2005 sobre el tratamiento del acoso escolar desde el Sistema de justicia juvenil, ha reconocido que una razón que ha contribuido al desconocimiento de la magnitud del problema es precisamente el silencio de los centros a comunicar los supuestos de maltrato entre iguales que se producen en las aulas.

Estas son algunas de las razones por las que el acoso escolar es una realidad todavía oculta. Ello nos lleva a pensar que aún son muchos los menores que sufren el maltrato en silencio, invisibles para los adultos, y para la sociedad, y a los que no se les está proporcionando la especial protección y tutela a la que como personas en pleno proceso de desarrollo tienen derecho.

Para que el acoso abandone definitivamente el reino de las sombras es fundamental transmitir a la víctima que lo que le está ocurriendo en modo alguno es culpa suya y, además, se le debe dejar claro que tiene derecho a recibir ayuda y protección. También se debe trabajar la pasividad de quienes siendo testigos no denuncian o colaboran a erradicar la violencia entre sus iguales, hay que convencerlos de que el silencio es el mejor aliado de los agresores y el peor enemigo de sus víctimas.

Por otro lado, los profesionales que trabajan con los menores, especialmente los profesionales de la educación, deben poseer la formación y sensibilización necesarias para detectar los casos de maltrato entre iguales y sacarlos a la luz. ***Es necesario transmitir a la víctima que lo que le está ocurriendo no es culpa suya y que tiene derecho a recibir protección; hay que trabajar la pasividad de los espectadores pasivos; formar a los profesionales de la educación; y los centros deben comunicar los casos.***

Los centros educativos deben cumplir con la obligación impuesta de comunicar formalmente, a través de los medios habilitados para ello, todos los casos de acoso escolar que se produzcan en sus instalaciones.

Finalmente la sociedad debe ser consciente de que el acoso escolar no es una moda pasajera. Estos planteamientos no hacen más que evidenciar una deficiencia en el diagnóstico y un desconocimiento de la realidad. No podemos continuar minimizando o relativizando el problema porque con ello estaremos contribuyendo a que continúe oculto en una zona de sombras donde se ha venido manteniendo desde hace muchos años. ***El acoso escolar no es una moda pasajera. No podemos continuar minimizando o relativizando el problema porque con ello estaremos contribuyendo a que continúe oculto en una zona de sombras donde se ha venido manteniendo desde hace muchos años.***

a que el acoso continúe oculto en una zona de sombras donde se ha venido manteniendo desde hace muchos años, demasiados, y con total impunidad.

6.3. El interés superior del menor como principio inspirador de las intervenciones con las víctimas y agresores.

Uno de los pilares esenciales de un Estado social y democrático de Derecho es la protección de los menores de edad, por ello la Constitución española consagra en su artículo 39, apartado 4, que los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

El precepto constitucional fue desarrollado por la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, en cuyo artículo 2 se dice expresamente que en la aplicación de la ley primará el interés superior de los menores sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir. Esta norma ha sufrido modificaciones por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, y por la Ley 26/2015, de 28 de julio, entre cuyos cambios se encuentra el principio del interés superior del menor, un concepto jurídico indeterminado que ha sido objeto de debate y de distintas interpretaciones con la finalidad última de asegurar el completo y efectivo ejercicio de todos los derechos y el desarrollo integral del niño o niña.

La nueva Ley define el interés superior del menor con un triple contenido. El primero de ellos como derecho a que cuando se adopte una medida que concierne al niño o niña sus intereses hayan sido evaluados y, en el caso de que existan intereses de otras personas, se hayan ponderado ambos a la hora de adoptar una solución. También como principio general de carácter interpretativo, de manera que ante posibles interpretaciones, se elegirá siempre la que corresponda a los intereses del niño. Finalmente como norma de procedimiento con todas las garantías, para que en caso de que dicho procedimiento vulnere el derecho, se pueda solicitar el amparo de los tribunales de justicia.

Aplicando el principio que comentamos al acoso escolar, el destinatario de las principales preocupaciones y primeras intervenciones ha de ser necesariamente la víctima. Es a ella a la que se habrá de proporcionar la singular protección, especialmente desde el centro escolar cuyos

El destinatario de las principales preocupaciones y primeras intervenciones ha de ser necesariamente la víctima.

responsables deberán poner en marcha con la mayor celeridad y eficacia todas las medidas necesarias para asegurar su integridad (incrementar la vigilancia, reorganización de horarios del profesorado para atender a las necesidades de los alumnos afectados, cambio de grupo, etc.). No debemos olvidar que estas acciones de intervención lo que vienen a poner de relieve es un fracaso de las medidas preventivas que no han podido evitar que el maltrato se produzca.

Como se ha expuesto en este Informe, los menores acosados frecuentemente pierden confianza en sí mismos, sus niveles de autoestima alcanzan cotas mínimas, y es más que posible que tengan resentida su capacidad emocional o tengan problemas físicos. Para superar estos retos el acosado deberá ser acreedor de otras medidas o intervenciones tendentes a su recuperación como pueden ser actividades de educación emocional y estrategias de atención y apoyo social, o el aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales, de comunicación, autoestima y asertividad. Lamentablemente es en la recuperación de las víctimas donde encontramos mayores deficiencias en el Sistema educativo andaluz.

Pero hemos de tener presente que en el acoso intervienen personas menores de edad y, por consiguiente, cualquier decisión que se adopte, cualquier medida que se acuerde, o cualquier actuación que se emprenda en relación con este fenómeno, ha de tener presente también el interés superior del agresor. Es complicado hacer entender, sobre todo a la víctima y su familia, que además de imponer medidas correctivas, los centros escolares están obligados a trabajar por el bienestar de quien ha causado el daño, pero al fin y al cabo el agresor es también un menor de edad.

El interés superior del menor exige que al agresor se le apliquen medidas educativas y restauradoras, y dentro de éstas se han de incluir asimismo el apoyo psicológico porque detrás del comportamiento agresivo o disruptivo se puede esconder una situación de maltrato, abusos, o problemas de salud mental que necesariamente han de ser abordados.

El interés superior del maltratador exige que las medidas que se adopten, aunque sancionadoras, deberán ser educativas y restauradoras, y dentro de éstas se han de incluir asimismo el apoyo psicológico. Detrás del

comportamiento agresivo o disruptivo de estos chicos o chicas se puede esconder una situación de maltrato, abusos, o problemas de salud mental que necesariamente han de ser abordados.

El menor acosador aprende a maltratar, comienza a sentirse bien con el papel que refuerza disocialmente su conducta, convirtiéndose muchas veces en la antesala de una carrera de delincuencia posterior. Si el agresor no recibe atenciones específicas y valoraciones negativas a su conducta, el comportamiento agresivo puede convertirse en una forma habitual de actuar, haciendo de la dominación un estilo normalizado en sus relaciones interpersonales.

Además si no se trabaja con el agresor existen altas probabilidades de que asuma de modo permanente ese rol durante su etapa de vida adulta, proyectando los abusos sobre los más débiles tanto en el trabajo a través del mobbing, o en el ámbito familiar con la violencia de género.

El interés superior del agresor determina que éste es susceptible de reeducación. Significa que se le ha de prestar toda la ayuda necesaria para que pueda cambiar, e implica que no se les debe estigmatizar por el riesgo de que el menor asuma de forma de permanente el rol institucional o socialmente asignado.

En todo caso, hemos de recordar nuevamente la complejidad y profundidad del fenómeno del acoso escolar y ciberacoso así como la pluralidad de elementos, factores y circunstancias que concurren en el mismo, unido a la indeterminación del concepto del interés superior del menor, hacen necesario un abordaje e intervención específica e individualizada en cada una de las situaciones de maltrato entre iguales.

La complejidad del acoso escolar, la pluralidad de elementos, factores y circunstancias que concurren en el mismo, y el interés superior de los menores, hacen necesario un abordaje e intervención específica e individualizada en cada una de las situaciones de maltrato entre iguales.

6.4. Ciberacoso: Un fenómeno en auge, un reto para el Sistema educativo.

Cuando hace más de tres décadas oíamos comentarios sobre la revolución cibernética e informática, nos resultaba bastante difícil conocer el verdadero alcance que este fenómeno iba a tener en nuestras vidas. Hoy, inmersos en las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), ya nadie pone en duda el tremendo impacto que han producido en todos los órdenes, y que está cambiando nuestra forma de ver, ser y estar en el mundo. Aunque el fenómeno es relativamente reciente y su rumbo es indeterminable, lo cierto es que el uso de las nuevas tecnologías no tiene vuelta atrás y forma parte de nuestro desarrollo económico y bienestar social.

La potencialidad de las TICs como instrumento para la formación y el desarrollo de las personas y de los pueblos es innegable, del mismo modo que no se discute su virtualidad como elemento para conseguir una mayor democratización en el acceso al mundo del conocimiento y la información. Como no podía ser de otro modo, las TICs están afectando directamente a los menores, a su modo de ser, a su modo de pensar, o a su modo de relacionarse con el mundo. Internet, por ejemplo, ya no es algo opcional para los niños. Es esencial para su presente y futuro. Sin conocimientos sobre el uso de internet no rendirán en la escuela, en sus futuros trabajos y, en definitiva, en sus vidas.

Son muchas las posibilidades educativas y de desarrollo personal que supone el uso de las TICs tanto en el ámbito privado como en el ámbito educativo. La introducción de estas herramientas en el contexto educativo favorece el desarrollo de la propia identidad y el acceso a diversos ámbitos de conocimiento, así como el aprendizaje de nuevas competencias sociales y comunicativas relativas a contextos virtuales.

Nos encontramos con niños nuevos, con nuevas necesidades, nuevas expectativas, y con otra forma de entender la realidad bien distinta a las de las personas adultas.

Las potencialidades de estas nuevas herramientas justifican un incremento de su uso tanto por los adultos como por las personas menores de edad. Según la última encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en hogares del Instituto Nacional de Estadística,

correspondiente al año 2015, el 78,7 por 100 de los hogares españoles tiene acceso a la Red, frente al 74,4 por 100 del año anterior. En España existen 12,6 millones de viviendas familiares con acceso a internet.

En relación con el uso de las TICs por los menores de edad, la señalada Encuesta pone de manifiesto que la proporción de uso de tecnologías de información por la población infantil (de 10 a 15 años) es, en general, muy elevada. Así, el uso de ordenador entre los menores es prácticamente universal (95,1 por 100), mientras que el 93,6 por 100 utiliza internet. Añade la Encuesta que la evolución de los resultados según la edad sugiere que el uso de internet y, sobre todo, del ordenador, es una práctica mayoritaria en edades anteriores a los 10 años. Por su parte, la disposición de teléfono móvil se incrementa significativamente a partir de los 10 años hasta alcanzar el 90,9 por 100 de la población de 15 años.

En España, el uso de ordenador entre los menores es prácticamente universal (95,1 por 100), mientras que el 93,6 por 100 utiliza internet.

A nivel de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en un Informe del año 2010 del Observatorio para la Infancia en Andalucía sobre actividades y usos de las TICs entre los chicos y chicas, se destacaba el aumento significativo en el número de usuarios TICs de manera directamente proporcional a la promoción académica del menor. Esta circunstancia se refleja especialmente en el caso de la telefonía móvil, donde se produce una variación de más de un 30 por 100 entre Primaria y el segundo ciclo de Secundaria, partiendo de una cantidad inicial de 65,9 por 100 de alumnos que culmina en un 96,2 por 100. Por lo que respecta al acceso a internet por los menores se observa, según el mencionado informe, una tendencia diferente ya que el uso de esta herramienta es similar en ambos tipos de enseñanzas. De este modo, en Educación Primaria, internet es utilizado por el 93,2 por 100, elevándose hasta alcanzar su máximo en primer ciclo de Secundaria, con un 97,6 por 100, produciéndose una casi inapreciable disminución en el número de usuarios en el transcurso al segundo ciclo de Educación Secundaria (97,4 por 100).

Sin embargo, a pesar de las bondades de las TICs en los procesos de formación y desarrollo de los menores de edad, y aunque se trata de unas herramientas que son utilizadas de forma mayoritaria por todos los alumnos

cualquiera que sea el nivel educativo donde se encuentran escolarizados, no todos son ventajas.

Por un lado, la influencia real y el papel decisivo que las TICs en niños y niñas parece estar pasando desapercibida para una sociedad regida por adultos que, en un porcentaje todavía significativo, carecen de la formación y la información necesaria para acceder y utilizar correctamente esas nuevas herramientas del conocimiento y la información que tan presentes están en el mundo de sus hijos.

Pero además de ello no siempre los menores hacen un uso adecuado de las TICs. Es frecuente el acceso a páginas con contenidos inadecuados o perjudiciales, entendiéndose por tales aquellas con contenidos violentos, degradantes o favorecedores de la corrupción de menores, así como los relativos a la prostitución o la pornografía de personas de cualquier edad. También pueden acceder a contenidos racistas, xenófobos, sexistas, los que promueven sectas y los que hacen apología del crimen, del terrorismo o de ideas totalitarias o extremistas, o incluso que fomentan la ludopatía y consumos abusivos.

Los riesgos de internet no se limitan a las consecuencias derivadas del acceso de menores a páginas con contenidos inadecuados o perjudiciales, sino que los mismos se acrecientan cuando los menores hacen uso, a través de la participación en foros y chats, de las posibilidades de interactividad con otras personas que la Red ofrece. La falta de información de los niños sobre el uso adecuado de internet les lleva con frecuencia a participar en foros y chats de temática abiertamente sexual, donde son frecuentemente objeto de acoso sexual y propuestas inadecuadas por parte de algunos adultos.

Pero quizás uno de los mayores riesgos se produce cuando los menores, llevados de su inocencia y por el desconocimiento sobre las medidas básicas de seguridad en internet, facilitan a sus interlocutores en los chats datos personales, como su teléfono o su dirección, o conciertan citas con desconocidos que en un elevado porcentaje resultan ser adultos con pretensiones de entablar relaciones sexuales.

El incremento del uso de las TICs por los menores, y en especial de internet, es una de las razones del aumento del número de casos de ciberacoso en

los últimos años. Un aumento que ha sido puesto de relieve por distintos estudios y organizaciones, según ha quedado reflejado en este Informe.

Recordemos, en este sentido, los datos señalados en el capítulo 2, que apuntan, por un lado, al incremento de los casos de ciberacoso experimentado en los últimos años (informe de la Fundación ANAR) y, por otro, destacan que Andalucía es la primera Comunidad Autónoma en porcentaje de menores que han sido objeto de ciberacoso ocasional aunque se encuentra por debajo de la media nacional en los casos de ciberacoso frecuente (informe de Save The Children).

El ciberacoso, precisamente por las potencialidades de las herramientas que se utilizan, provoca un mayor impacto sobre la víctima, que ve acentuado su sufrimiento al aumentar su indefensión. El anonimato, la no percepción directa e inmediata del daño causado, la adopción de roles imaginarios en internet, la gran facilidad y disponibilidad

El ciberacoso, por las potencialidades de las herramientas que se utilizan, provoca un mayor impacto sobre la víctima y, unido a la gravedad de sus consecuencias y a las dificultades que presenta para su prevención y abordaje, hacen de este fenómeno un serio problema en el contexto escolar de consecuencias imprevisibles.

del medio, el papel cada vez más importante que juega internet en la vida de los menores y jóvenes, unido a la gravedad de sus consecuencias y a las dificultades que presenta para su prevención y abordaje hacen de este fenómeno un serio problema en el contexto escolar de consecuencias imprevisibles.

La víctima no tiene descanso y el daño se ve potencialmente incrementado. El ataque se puede estar produciendo durante todo el día y durante toda la semana. La conectividad permanente y el uso de dispositivos móviles permiten a los acosadores acceder a la víctima desde cualquier lugar y a cualquier hora, provocando una invasión de su espacio personal, incluso en el propio hogar. Las agresiones, los insultos o humillaciones son compartidos en la Red, imposibilitando a la víctima conocer su autoría, las personas que han visionado los ataques y, también, si el evento se ha detenido o no se volverá a repetir

El agresor se siente invencible y no percibe el daño causado. Puede ocultar su identidad fácilmente o inducir al engaño sobre su autoría. Incluso puede

entender que su comportamiento es normal y socialmente aceptado. La inmediatez que proporcionan las TICs facilita actuar de manera impulsiva propiciando una escalada del conflicto cuyas graves consecuencias ni siquiera son imaginables para el atacante.

El profesorado, por su parte, encuentra serias dificultades para combatir el ciberacoso ya que la agresión se sigue produciendo una vez concluida la jornada lectiva. De hecho, es habitual que los ataques se realicen preferentemente entre compañeros pero fuera del contexto escolar. Y es que, como hemos señalado, el acoso se produce en el ámbito escolar pero el ciberacoso emerge de la vida escolar.

Así las cosas, el ciberacoso representa un importante reto para el Sistema educativo. Afrontar este fenómeno, por las peculiaridades señaladas, no es tarea fácil, en absoluto. A lo anterior, hay que unir la velocidad con la que avanzan las realidades tecnológicas, que son aprovechadas por los acosadores para introducir nuevas modalidades o instrumentos de acoso, dificultando sobremanera el establecimiento de medidas concretas para luchar contra los ataques.

La solución ha de venir principalmente de la mano de la educación, una educación responsable en el uso de las TICs por los menores.

A pesar de lo cual, o precisamente por ello, se han de redoblar los esfuerzos para atajar este fenómeno cada vez más habitual en los centros escolares. Y la solución, en el criterio de nuestra Defensoría, ha de venir principalmente de la mano de la educación, una educación

responsable en el uso de las TICs por las personas menores de edad y en la que han de participar varios agentes.

El ámbito escolar debe adquirir, como no puede ser de otro modo, un especial protagonismo en la lucha contra el ciberacoso, que ha de hacerse extensivo no sólo a los modos de prevenir o actuar frente al ciberacoso, sino también en la educación del alumnado en el adecuado uso de las nuevas tecnologías. Desde la escuela se debe fomentar una actuación pedagógica que propicie la utilización de las TICs de un modo educativo, constructivo y racional. Es necesario que se conciencie a los alumnos que detrás de cada pantalla de ordenador o detrás de cada teléfono móvil hay una persona que

merece ser tratada con respecto, y que la libertad de expresión en modo alguno puede ser la excusa para dañar o perjudicar a otro compañero.

Para esta finalidad, los centros educativos deben propiciar e incentivar el uso de las TICs proporcionando al alumnado recursos que le permitan prevenir situaciones de riesgo, incluyendo la sensibilización y protección frente a los abusos y la violencia de todo tipo que se produzcan a través de estas herramientas. De este modo, es importante que los colegios e institutos contemplen actuaciones de prevención del ciberacoso dentro de sus planes de convivencia y también de los planes de orientación y acción tutorial.

Los centros educativos han de incentivar el uso de las TICs proporcionando al alumnado recursos que le permitan prevenir situaciones de riesgo, incluyendo la sensibilización y protección frente a los abusos y la violencia de todo tipo que se produzcan a través de estas herramientas.

Por otro lado, el papel de padres y madres en el control y educación de los menores en el uso de las TICs se revela indispensable para afrontar el problema. Vivimos en una sociedad donde existen grandes dificultades para conciliar la vida familiar y laboral, y en la que los progenitores cada vez disponen de menos tiempo para educar y ayudar a formar la personalidad de sus hijos. Sin embargo, a pesar de esta nueva forma de vida, se debe procurar iniciar a los niños en el manejo de las TICs explicándoles su riqueza, variedad y disponibilidad, así como la necesidad de hacer un uso responsable de estas herramientas. Igualmente los padres deben ejercer una labor de supervisión y control, desde la razonabilidad, que incluirá consejos, la adopción de medidas preventivas y el establecimiento de límites.

Los padres deberían ejercer una labor de supervisión y control en el uso de las TICs por sus hijos, desde la razonabilidad, que incluirá consejos, la adopción de medidas preventivas y el establecimiento de límites.

Este acompañamiento de la familia en el uso de las TICs no siempre puede realizarse. Ciertamente la brecha digital tan presente entre padres e hijos propicia que los primeros desconozcan las potencialidades y el manejo de

estas herramientas. Ello explica que en muchas ocasiones los padres no sepan que sus hijos son los autores o las víctimas de los acosos. Al ser las TICs el medio utilizado por los menores y jóvenes tratarán de ocultar lo que están haciendo; unos, los de menor edad, por miedo al castigo; y otros, de mayor edad, porque piensan que ellos solos o con ayuda de sus amigos podrán arreglar lo ocurrido. Esto favorece que el acoso se prolongue en el tiempo y que los padres tengan mucho más complicado saber lo que les ocurre a sus hijos.

Tampoco podemos olvidar a los medios de comunicación en el tratamiento de la información que transmite a la sociedad cuando se producen situaciones de acoso a través de la red o cuando se llevan a cabo grabaciones de agresiones, insultos y otros modos de vejación a través de los teléfonos móviles. El componente pedagógico, también en este ámbito, debe ser esencial al dar estas noticias, y en el que el reproche y la repulsa adquieran a su vez un importante elemento.

Los medios de comunicación deben hacer llegar a la sociedad la idea de que el acoso del que son víctimas los menores por el uso inadecuado de las herramientas que ofrecen las nuevas tecnologías son comportamientos reprochables, y eludir el tratamiento de la noticia de modo que implique un riesgo de imitación de estos comportamientos antisociales y delictivos, sobre lo que previenen todos los códigos, recomendaciones y normas.

Debemos concienciar a los menores de que la utilización de las TICs para acosar, insultar o perseguir ocasionan graves daños a las víctimas, perjudica la convivencia pacífica en los centros escolares, y que tales comportamientos producen la vulneración de derechos fundamentales de las víctimas.

Los medios de comunicación deberían hacer llegar a la sociedad la idea de que el acoso del que son víctimas los menores por el uso inadecuado de las TICs supone un comportamiento reprochable, y eludir el tratamiento de la noticia de modo que implique un riesgo de imitación de estos comportamientos antisociales y delictivos.

En definitiva, todos (Administración, familia, escuela y sociedad en general) debemos concienciar a los menores de que la utilización de las nuevas tecnologías para acosar, insultar o perseguir ocasionan graves daños a las

víctimas, algunos irreparables; que perjudica la convivencia pacífica en los centros escolares; y que tales comportamientos constituyen ilícitos civiles en los que se producen la vulneración de derechos fundamentales de las víctimas como el derecho a la intimidad, el derecho al honor, el derecho a la propia imagen; y en ocasiones estas conductas, pueden derivar en responsabilidades de orden penal.

6.5. La violencia de género está presente también en las aulas.

El maltrato hacia las mujeres es una lacra social con historia, silenciada durante muchos años, de la misma manera que la tiene la lucha por reivindicar un lugar digno en la sociedad. Una lucha que viene desde antiguo y que ha costado y, por desgracia, aún en nuestros días continúa costando a las mujeres un peaje muy elevado, en ocasiones su propia vida.

La incidencia que el fenómeno de la violencia contra las mujeres tiene en la sociedad ha sido la razón por la que en las últimas décadas se haya producido un rechazo colectivo en la comunidad internacional que ha venido acompañado de una prolífica actividad legislativa en el ámbito internacional, comunitario, estatal y autonómico en búsqueda de un tratamiento suficiente y eficaz de este tipo de criminalidad y de la efectividad real del principio de igualdad entre mujeres y hombres.

En los últimos años han sido muchos los estudios, tanto a nivel internacional como nacional, sobre el fenómeno de la violencia de género ejercida contra las mujeres, y en los que se ponen de manifiesto las repercusiones negativas que estos reprobables actos tienen sobre las víctimas. Paralelamente esta especial sensibilidad ha ido acompañada de un incremento de la atención social e institucional que se ha traducido en la aprobación de una serie de medidas legislativas o en la puesta a disposición de una serie de recursos para atender a las mujeres maltratadas.

Pero, por desgracia, la violencia contra las mujeres no se produce sólo en el ámbito familiar. Este tipo de violencia está presente también ***La violencia contra las mujeres no se produce sólo en el ámbito familiar. Este tipo de violencia está presente también en las aulas.***

en las aulas. Las recientes investigaciones revelan que chicos y chicas presentan numerosas diferencias en la percepción, vivencia, participación, gestión e intervención en las situaciones de acoso escolar.

Este tipo de maltrato se suele realizar utilizando las TICs, preferentemente a través de las redes sociales, las cuales han transformado la forma en que chicos y chicas se relacionan e interactúan entre sí. Las TICs son espacios donde se realiza la exposición de la vida personal y control sobre las mujeres y chicas. Estas herramientas han cambiado la forma en que los adolescentes y jóvenes viven sus relaciones, permitiendo conocer en todo momento donde están, qué están haciendo y con quién están hablando sus parejas.

Estas conductas de dominio y maltrato no son advertidas por las menores, las cuales llegan incluso a negarlas o restarles importancia justificándolas en el "amor romántico". La respuesta de las víctimas ha llevado a la normalización de estas conductas de control y celos en base a la habitualidad "*lo hacen todos, los chicos son así*".

Generalmente las agresiones se producen entre compañeros de clase o centro escolar que han mantenido una relación sentimental, la cual ha quedado rota a instancias de la chica. A partir de la ruptura el agresor invade la vida privada de la chica durante las 24 horas, a través del móvil, de las redes sociales, o a través de internet. El agresor desea controlar, busca pruebas constantemente, también tiene conductas violentas de insultos, amenazas, o chantaje emocional. Quiere y desea a toda costa que su expareja retome de nuevo la relación.

La violencia se puede ejercer también mientras existe el vínculo afectivo entre la chica y el chico. Este último controla los horarios de la pareja, le indica las cosas que puede o no puede hacer. Controla sus contactos en las redes sociales, especialmente en whatsapp, así como las ocasiones en las que la chica hace uso de aquellas o el tiempo de conexión. Y todo este control se ejerce al amparo de mensajes o principios erróneos como acontece con uno de ellos, bastante

El control del chico sobre la chica se ejerce al amparo de mensajes o principios erróneos como que los celos son una expresión de amor y, por tanto, cuanto más celoso es el agresor, mayor es el afecto que siente hacia la víctima.

difundido entre los adolescentes: los celos son una expresión de amor y, por tanto, cuanto más control se ejerce, cuanto más celoso es el agresor, mayor es el afecto que constantemente siente hacia la chica.

La Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, contempla la adopción de medidas para la erradicación de la violencia de género en Andalucía mediante actuaciones de prevención y de protección integral a las mujeres que se encuentren en esa situación, incluidas las acciones de detección, atención y recuperación. La norma concede una especial atención a las medidas preventivas, entre las que se incluyen la aprobación, cada cinco años, de un plan integral que desarrollará las estrategias de actuación en los ámbitos de la educación, la comunicación, la coordinación institucional, la formación y la detección de la violencia de género.

De igual modo, la Ley recoge medidas en todos los ámbitos en los que la Administración autonómica andaluza tiene competencias: educación, salud, ámbito laboral y socioeconómico. Entre ellas destacan las medidas de investigación, sensibilización y prevención en el ámbito educativo, publicitario y de los medios de comunicación, las medidas de protección y atención a las mujeres en el ámbito de seguridad, de la salud, la atención jurídica, social y acogida, y las medidas para la recuperación integral, a través de ayudas socioeconómicas, vivienda o empleo.

A la Administración educativa le compete, entre otras, la tarea de contribuir a que la acción educativa sea un elemento fundamental de prevención de cualquier tipo de violencia, específicamente la ejercida contra las mujeres, adoptando medidas para eliminar prejuicios y prácticas basadas en la desigualdad y en la atribución de estereotipos sexistas; y la misión de impulsar la realización de actividades dirigidas a la comunidad escolar para la prevención de comportamientos y actitudes de

Corresponde a la Administración educativa impulsar actividades dirigidas a la comunidad escolar para la prevención de comportamientos y actitudes de violencia de género y la identificación de las distintas formas de abuso, que busquen alternativas de resolución de los conflictos y profundicen en el aprendizaje de la convivencia basada en el respeto a todas las personas.

violencia de género y la identificación de las distintas formas de abuso, que busquen alternativas de resolución de los conflictos y profundicen en el aprendizaje de la convivencia basada en el respeto a todas las personas.

Para el desarrollo de estas acciones la Ley 13/2007 propone un seguimiento de los consejos escolares del mismo modo que impone a las personas que ejerzan la dirección de los centros educativos un especial celo para la detección y atención de los actos de violencia de género dentro del ámbito escolar. Señala la norma a la Inspección educativa como la garante del cumplimiento y aplicación de los principios y valores recogidas en sus preceptos.

Pues bien, la Orden de la Consejería de Educación de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos, además del protocolo de acoso escolar, aprueba otro instrumento de intervención ante casos de violencia de género en el ámbito educativo.

Además del mencionado protocolo, en 2016 la Administración educativa andaluza ha aprobado el II Plan Estratégico de Igualdad de Género en Educación 2016-2021. Uno de los objetivos marcados en este instrumento de planificación es contribuir a erradicar la violencia de género y, para ello, se han de promover actuaciones de sensibilización y prevención, asegurando una intervención adecuada ante posibles casos de violencia de género en las aulas. Otra medida de Plan consiste en la detección precoz y la intervención ante la violencia de género en el ámbito educativo. Para el cumplimiento de estas medidas se prevé un conjunto de actuaciones ciertamente ambiciosas y complejas ya que muchas de ellas requiere de una coordinación interinstitucional.

A pesar de las bondades de estas acciones, y del interés mostrado por erradicar esta lacra social tan presente en las aulas, nos preocupa que la Administración educativa, hasta la fecha, no haya sido capaz de contabilizar los casos de acoso o ciberacoso por violencia de género que se producen en los colegios o institutos de Andalucía. Difícilmente

Preocupa que la Administración educativa, hasta la fecha, no haya sido capaz de contabilizar los casos de acoso o ciberacoso por violencia de género que se producen en los colegios o institutos de Andalucía.

pueden adoptarse unas medidas eficientes y eficaces desconociendo la cuantificación de los casos del problema que se pretende combatir.

De momento sólo conocemos que las chicas tienen un nivel bastante más bajo que los chicos en cuanto a la realización de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia. Según el último informe del Observatorio para la Convivencia en Andalucía de 2016 y referente al curso escolar 2014-2015, estas conductas son realizadas en un 81 por 100 por los alumnos, y en un 19 por 100 por las alumnas, siendo esta diferencia estable en los últimos cuatro cursos escolares.

En cualquier caso, tenemos el pleno convencimiento del papel destacado de la escuela en la lucha contra esta lacra social. Deber ser la escuela quien contribuya a eliminar los modelos de jerarquía-sumisión y los roles de víctima y agresor, así como de todos los aspectos de carácter estructural y social sexistas que puedan estar relacionados con dichos modelos.

En este sentido, trabajar por la igualdad de género en el entorno escolar y en favor de una educación desde una orientación coeducativa puede considerarse una estrategia de prevención, no sólo del acoso sexista y de la violencia de género u otros tipos de violencia y acoso en la edad adulta, sino también del propio fenómeno del acoso y del ciberacoso.

Trabajar por la igualdad de género en el entorno escolar y en favor de una educación desde una orientación coeducativa puede considerarse una estrategia de prevención para el acoso sexista y para el acoso escolar.

6.6. Son necesarios más datos oficiales sobre los casos de acoso escolar y ciberacoso en Andalucía.

Uno de los principales hándicaps en la elaboración de este Informe ha sido acceder a datos oficiales que nos permitieran conocer la cuantificación de los casos de acoso escolar y ciberacoso que se producen en las aulas andaluzas.

Los datos de los que dispone la Administración educativa de Andalucía sobre este fenómeno referidos a nuestra Comunidad Autónoma son, a criterio de esta Institución, escasos e incompletos. Las cifras aportadas por

la Consejería de Educación y por el Observatorio para la Convivencia en Andalucía reflejan una realidad bastante distinta de aquella que cabe dibujar tras valorar los resultados de otras investigaciones o estudios recientes que han abordado este fenómeno.

Los datos de los que dispone la Administración educativa de Andalucía sobre este fenómeno son, en el criterio de esta Institución, escasos e incompletos, y reflejan una realidad bastante distinta de aquella que cabe dibujar tras valorar los resultados de otras investigaciones o estudios recientes.

Nos preocupa la ausencia de información respecto de las víctimas porque exclusivamente se recoge en el mencionado programa el número de acosadores y no el número de víctimas, su sexo, las enseñanzas educativas que cursan, la titularidad del centro, la provincia donde se ubica, el tipo de maltrato sufrido, o las intervenciones realizadas en el ámbito educativo para reparar el daño causado. Tampoco es capaz de identificar, por los motivos señalados, cuántos casos de acoso o ciberacoso son producto de la violencia de género.

Se trata de una deficiencia importante. Sin una información más detallada y rigurosa sobre los supuestos de acoso y el ciberacoso que se producen en las colegios andaluces difícilmente podrán adoptarse medidas serias, eficaces y

El conocimiento de la verdadera entidad del fenómeno es esencial para poder traducirlo en campañas que atiendan a todos los agentes implicados (alumnado, profesorado, padres, madres).

eficientes que prevengan y radiquen esta forma de maltrato entre iguales. El conocimiento de la verdadera entidad del fenómeno es esencial para poder traducirlo en campañas que atiendan a todos los agentes implicados (alumnado, profesorado, padres, madres) y también para dar formación a los profesionales de

la educación que les permita detectar tempranamente e intervenir ante situaciones de acoso.

La deficiencia en las estadísticas oficiales no impide que podamos imaginar la incidencia real del problema al hilo de los análisis, investigaciones y estudios que se han realizado por otras instancias (ONG,s, Universidades, o entidades privadas).

En efecto, son varios los análisis presentados en los últimos tiempos que ofrecen, como ya hemos comentado, un panorama de la realidad de nuestros centros docentes bien diferente del que existe a tenor de los datos de los dispone la Administración educativa.

Sin embargo, ni aún acudiendo a estas fuentes podemos conocer con rigor la realidad porque estas otras investigaciones se realizan con metodologías distintas, con ámbitos de estudios diferentes, o ciclos educativos distintos, lo que complica sobremanera la labor de comparación entre todas ellas y, paralelamente, dificulta la posibilidad de deducir conclusiones certeras.

Así las cosas, nos ha resultado imposible ofrecer en este Informe una cifra exacta o al menos aproximada del número de alumnos y alumnas que están sufriendo acoso escolar por sus compañeros en los colegios e institutos de la Comunidad Autónoma de Andalucía. No ha sido posible, a pesar de los esfuerzos realizados, poder obtener esta información.

Sin embargo algunos de los estudios realizados en los dos últimos años por esas otras fuentes no dudan en afirmar que los niveles de acoso en la Comunidad Autónoma de Andalucía se encuentran por encima de la media nacional, tal como se ha reflejado en el capítulo 2 de este Informe.

Sea como fuere, conocer la verdadera entidad el acoso en las aulas es una tarea sumamente difícil si tenemos presente que, como hemos apuntado, se trata de un problema que todavía permanece oculto en muchos casos, y por razones diferentes que tienen su origen en la víctima, la familia, los profesionales, o el resto de los alumnos, o los propios centros educativos.

Conocer la verdadera entidad del acoso es una tarea sumamente compleja porque se trata de fenómeno que todavía permanece oculto en muchos casos, y por razones diferentes que tienen su origen en la víctima, la familia, los profesionales, el resto de los alumnos, o los centros educativos.

En este contexto, teniendo en cuenta la trascendencia del asunto que abordamos, es necesario que con la mayor celeridad se adopten medidas para poner término a esta situación. La solución al problema podría ser,

en nuestro criterio, adaptar el actual programa Sistema Séneca o bien crear un registro específico de los supuestos de acoso escolar en todos los centros escolares sostenidos con fondos públicos de Andalucía. Un registro donde puedan quedar recogidos, entre otros, datos sobre la naturaleza y gravedad del maltrato, duración del acoso, alumnos implicados y afectados y su edad, nivel educativo donde se encuentran escolarizados, titularidad del centro, provincia donde éste se ubica, medidas adoptadas con el agresor y la víctima. También ha de contemplar el registro los casos de acoso que tienen como motivo la violencia de género.

Proponemos la creación de un registro donde puedan quedar recogidos datos sobre la naturaleza y gravedad del acoso, su duración, alumnos implicados y afectados, su edad, nivel educativo donde se encuentran escolarizados, titularidad del centro, provincia donde éste se ubica, y medidas adoptadas con el agresor y la víctima.

La recopilación ordenada y sistematizada de la información permitirá hacer un estudio epidemiológico del acoso y ciberacoso, conocer la situación en cada curso escolar y, de esta manera, analizar su evolución y la eficacia de las medidas que se han ido adoptando para erradicar el problema.

Esta recopilación ordenada y sistematizada de la información permitirá hacer un estudio epidemiológico del acoso y ciberacoso, conocer la situación en cada curso escolar y, de esta manera, analizar su evolución y la eficacia de las medidas que se han ido adoptando para erradicar el problema. A nuestro juicio, el órgano que mejor puede llevar a cabo esta labor de análisis es el Observatorio para la Convivencia en

Andalucía, al estar representados todos los representantes de la comunidad educativa y otros sectores de la sociedad.

Por otro lado, la recopilación de datos de forma rigurosa ya no es una opción para la Administración educativa, el II Plan de la infancia y adolescencia en Andalucía 2016-2020 obliga a la Administración a contabilizar los casos de acoso, y este recuento no puede quedar limitado como acontece en la actualidad con la cuantificación del número de alumnos que han realizado conductas que perjudican gravemente la convivencia escolar.

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 conducirle 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 contribuirían 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”, entendiéndose 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

centro docente y estos servicios municipales, aunque solo fuera a efectos de trasladarse información, ya redundaría en una respuesta más adecuada y más efectiva a los problemas de convivencia escolar que se puedan producir.

Sin embargo, los centros escolares suelen desconocer, a excepción de los colegios ubicados en zonas más deprimidas o de transformación social, los problemas sociales o familiares que llevan a algunos alumnos a mostrarse especialmente conflictivos en un centro o, por el contrario, son blanco preferente de los ataques por los compañeros. En este desconocimiento podemos encontrar una de las causas que impide que las situaciones de maltrato entre iguales puedan abordarse y solucionarse adecuadamente.

Con bastante frecuencia la conflictividad que presentan algunos alumnos tiene un origen relacionado con su entorno social o con sus circunstancias familiares que, de ser conocida por los profesionales de la educación, permitiría abordar con mayor rigor el problema y mejorar la respuesta a este tipo de comportamientos.

Es más, la violencia o enemistad entre compañeros puede tener su origen en rencillas o enfrentamientos entre las familias. De este modo los niños se limitan a trasladar al ámbito educativo aquello de lo que son testigos en su vida ajena al centro escolar.

Por otro lado, el personal sanitario (pediatras, médicos de familia, psicólogos o psiquiatras) representa una pieza fundamental en el proceso de diagnóstico, tratamiento y prevención de los casos de acoso y ciberacoso.

El personal sanitario representa una pieza fundamental en el diagnóstico, tratamiento y prevención de los casos de acoso y ciberacoso.

En muchas ocasiones son estos profesionales quienes detectan que detrás de la sintomatología de un niño (ansiedad, ataques de pánico y crisis de angustia, alteraciones del apetito y el sueño, trastorno de estrés postraumático, etc.) hay un sufrimiento derivado de los ataques que sufre de sus compañeros, el cual no ha sido previamente detectado ni por la familia ni por los responsables del centro educativo.

Nuestra experiencia nos demuestra que la coordinación entre los tres sectores (educativo, sanitario y social) es inexistente o escasa en muchas

ocasiones, haciéndose depender en todo caso de la buena voluntad y disposición de los profesionales implicados. En un elevado porcentaje de casos el nexo de comunicación entre todos los sectores es la familia. Unos padres y madres que se ven obligados a transmitir la información o directrices que le van facilitando los distintos profesionales a los que acuden en demanda de ayuda.

Pero es más, en algún supuesto, esa ausencia de comunicación entre sectores perjudica o interfiere el trabajo que desarrolla cada uno de ellos. Hemos sido testigos de como la práctica de muchos centros de recurrir a las expulsiones sistemáticas de los alumnos acosadores, no solo resultaba inútil para reconducir los comportamientos de éstos, –en muchos casos los propios centros conocían que esa expulsión es precisamente lo que buscan estos alumnos– , sino que además ha interferido gravemente en programas municipales de intervención social con estos menores o sus familias que se basan precisamente en la asistencia continuada a los centros docentes y en el alejamiento de las calles.

Es cierto que el actual protocolo de actuación en supuesto de acoso escolar en Andalucía, aprobado por la Orden de 20 de junio de 2011, contempla la posibilidad de que se traslade a los servicios sociales o sanitarios los antecedentes del caso por lo que respecta al alumno acosado. Ahora bien, se trata de una opción que se hace depender de la valoración inicial del caso; que no se encuentra debidamente desarrollada; y que, además, sólo está prevista para informar a los profesionales que atienden a quien ha sufrido las agresiones, sin que se haga extensiva dicha posibilidad a los agresores cuando resulta que, como hemos señalado, detrás de estos comportamientos puede existir un grave problema social, familiar o de salud que debe ser tratado.

Por otro lado, los profesionales sanitarios cuentan desde este año 2016 con una guía clínica sobre el ciberacoso que recoge de forma sintética los últimos conocimientos y avances científicos en la materia. El documento tiene como finalidad proporcionar a los sanitarios la información necesaria para poder realizar un adecuado diagnóstico, tratamiento y prevención del ciberacoso.

Y lo mismo acontece con los servicios sociales. Es frecuente que las distintas corporaciones locales que gestionan estos servicios dispongan de unas

directrices a seguir cuando por parte de los profesionales que atienden a la familia se advierte que el menor usuario del servicio pudiera estar siendo objeto de maltrato en el centro educativo.

Así las cosas, los distintos ámbitos que atienden al alumno disponen de instrumentos que, con sus aciertos y con sus errores, les facilitara la intervención ante supuestos de acoso escolar o ciberacoso. Pero lamentablemente no se dispone hasta la fecha de un documento que permita aunar los esfuerzos conjuntos de todos ellos. Un documento, protocolo o directrices que señale la comunicación y determine el papel que debe desempeñar cada uno.

Los distintos ámbitos que atienden al alumno (educativo, sanitario y social) disponen de instrumentos que permiten intervenir ante el acoso escolar o ciberacoso, pero no se dispone hasta la fecha de un documento que aúne los esfuerzos conjuntos de todos ellos, y que determine el papel que debe desempeñar cada uno.

Cuando cualquiera de los sistemas (educación, salud o servicios sociales) detecta la situación de acoso o ciberacoso que padece el menor debe comunicarla a los restantes. Es necesario colaborar y trabajar conjuntamente desde las competencias y funciones que tienen asignadas los profesionales de cada uno de los servicios señalados. El conocimiento y la intervención coordinada facilita la actuación de los educadores, profesionales sanitarios y profesionales de los servicios sociales en la detección y diagnóstico de situaciones anómalas así como en la obtención de respuestas adecuadas para el alumno o alumnos afectados.

El conocimiento y la intervención coordinada facilita la actuación de los educadores, profesionales sanitarios y de los servicios sociales en la detección y diagnóstico de situaciones anómalas así como en la obtención de respuestas adecuadas para el alumno o alumnos afectados.

Para esta ardua labor destacamos las bondades del trabajo “en red”. Un trabajo que permitirá que las relaciones entre los profesionales que atienden a los alumnos no se limiten a aplicar un sistema de derivaciones, preferentemente a través de las familias, sino que se establezcan, de

forma sistemática, fórmulas de intercambio de información fluida y de cooperación que faciliten una atención coordinada, simultánea y continuada, con el fin de optimizar recursos y ganar en eficacia y eficiencia.

El desempeño de estas funciones se encuentra supeditado a la colaboración de las familias. Y es que para que la información y el trabajo que se describe prospere padres y madres han de prestar previamente su consentimiento. Es por ello que también habrá que impulsar la participación activa, la responsabilización y la colaboración familiar.

En cualquier caso, tanto el trabajo como la información que se comparta entre los tres sistemas habrá de llevarse a efecto, como no puede ser de otro modo, con las debidas reservas y confidencialidad.

6.9. Incrementar la formación de los profesionales de la educación sobre acoso escolar.

La sociedad del siglo XXI está demandando nuevos retos a los profesionales de la educación. Una profesión que se muestra cada día más compleja,

La sociedad del siglo XXI está demandando nuevos retos a los profesionales de la educación.

al desarrollarse en un contexto caracterizado por el surgimiento creciente de nuevas tecnologías y formas de acceso a la información, cambios en las estructuras de organización de la familia, nuevos valores sociales emergentes, o la diversidad cultural por el aumento del alumnado inmigrantes, entre otros factores. Al profesorado se le exige constantemente formación en muchos ámbitos como lo son el maltrato infantil o los abusos sexuales hacia menores.

De este modo, el papel de docente no queda circunscrito a impartir contenidos, sino que se extiende a la responsabilidad de un tutor y el

El trabajo “en red” permitirá que las relaciones entre los profesionales no se limiten a aplicar un sistema de derivaciones, sino que se establezcan, de forma sistemática, fórmulas de intercambio de información fluida y de cooperación que faciliten una atención coordinada, simultánea y continuada, con el fin de optimizar recursos y ganar en eficacia y eficiencia.

compromiso de garantizar el bienestar intelectual y emocional del alumno, lo que le obliga a estar atento y preparado para detectar aquellos indicios que puedan ser una muestra de que el alumno está siendo objeto de acoso. El maltrato entre iguales se produce o emerge de la escuela y, por consiguiente, los profesionales de la educación son parte integrante del contexto donde se desarrolla por lo que han de conocer el fenómeno y actuar ante el mismo.

El papel del docente no queda circunscrito a impartir contenidos, sino que se extiende a la responsabilidad de un tutor y el compromiso de garantizar el bienestar intelectual y emocional del alumno, lo que le obliga a estar atento y preparado para detectar los indicios de acoso.

Son muchas las dificultades para la detección de los supuestos de acoso escolar, tal como hemos tenido ocasión de poner de manifiesto a lo largo de este trabajo. La familia no siempre es capaz de detectar signos y detalles de lo que está ocurriendo, la víctima no dispone de las herramientas para dar a conocer sus casos, los espectadores pasivos –testigos de las agresiones– no denuncian. Junto a estas dificultades hemos de añadir la escasa formación que en este ámbito poseen los profesionales encargados de la educación.

De nada sirve la existencia de instrumentos legales y de mecanismos para combatir esta lacra social si los primeros actores llamados a actuar como son los profesores desconocen el contenido de estas medidas o no han sido formados adecuadamente acerca de cómo detectar y abordar el maltrato que se produce entre el alumnado.

En el transcurso de nuestra investigación, una gran parte de los profesionales consultados se han lamentado de la escasa formación que reciben sobre el acoso y ciberacoso. Esta afirmación se encuentra avalada por las demandas de ayuda que en los últimos años hemos venido recibiendo en la Institución de profesores preocupados que solicitan información sobre qué pasos seguir y cómo actuar cuando han detectado casos de este tipo entre sus alumnos.

Una gran parte de los profesionales consultados se lamentaban de la escasa formación que reciben sobre el acoso y ciberacoso.

También pusieron de manifiesto algunos maestros y orientadores entrevistados que la enseñanza recibida sobre esta materia ha sido excepcional y de carácter puntual, viéndose obligados a buscar la formación en otros ámbitos ajenos al laboral.

En este contexto, una herramienta básica para prevenir, actuar y erradicar el acoso consiste en reforzar e incrementar la formación del profesorado. Los profesionales de la educación deben recibir más formación en convivencia escolar con el fin de identificar mejor y saber actuar con más rapidez ante los supuestos de maltrato que se producen en los centros educativos. Han de saber diferenciar con la suficiente antelación qué es una broma de lo que puede ser un incipiente caso de acoso escolar. Tienen que conocer con celeridad los primeros síntomas o manifestaciones que pueden indicar que el alumno está sufriendo agresiones físicas o psicológicas. Deben saber cómo intervenir y qué medidas adoptar.

Una herramienta básica para prevenir, actuar y erradicar el acoso consiste en reforzar e incrementar la formación del profesorado.

Los expertos consultados coinciden en que el primer nivel de lucha contra el acoso escolar debe estar liderado por los profesores del centro educativo, y ellos deben ser los primeros destinatarios de la puesta en conocimiento del problema. El abordaje debe ser conjunto, y preferentemente desde los niveles básicos de intervención: padres, profesores y comunidad escolar.

Por otro lado, la formación que se otorgue a los profesionales de la enseñanza ha de venir de la mano de la propia institución universitaria. Es la Universidad la que debe instruir a los futuros docentes sobre la detección del acoso escolar y también sobre la prevención. A través de la formación y la toma de conciencia sobre el fenómeno a los alumnos de magisterio se facilitará el traslado de esa sensibilidad a las aulas. Desde la Universidad el futuro profesor debe tener herramientas y

La formación que se otorgue a los profesionales de la enseñanza ha de venir de la mano de la propia institución universitaria.

Detectar el acoso es una tarea ciertamente complicada, pero actuar en las aulas sin una debida formación es una misión casi imposible.

estrategias para detectar, intervenir y prevenir los casos de acoso escolar y ciberacoso.

Detectar el acoso escolar y ciberacoso es una tarea ciertamente complicada, pero actuar en las aulas sin una debida formación es una misión casi imposible.

6.10. El destacado papel de las familias en la lucha contra el acoso.

A lo largo de este Informe hemos venido poniendo de manifiesto que aunque el acoso escolar es ejercido entre iguales, las personas adultas adquieren un papel fundamental para combatir y prevenir esta forma de violencia.

Respecto del protagonismo de padres y madres en el asunto que nos ocupa, muchos de los estudios consultados no dudan en señalar que cuando los vínculos afectivos y de confianza son positivos, existe mayor probabilidad de que el niño o niña relate el problema a sus padres y demande su ayuda. En estos casos es más probable que la víctima comunique a la familia su sufrimiento. Paralelamente, fruto de esos lazos de afectividad también existen mayores probabilidades de que los padres puedan conocer los problemas o inquietudes que afectan a sus hijos, o puedan relacionar la sintomatología que presentan con el maltrato en el ámbito educativo.

Cuando los vínculos afectivos y de confianza son positivos, existe mayor probabilidad de que la víctima relate el problema a sus padres y demande su ayuda.

Una vez que la víctima ha confesado, el apoyo de la familia es fundamental. El niño ha de sentir que cuenta con el apoyo y la protección sus padres. Tiene que percibir que sus padres le escuchan y reconocen la situación de violencia.

El niño ha de sentir que cuenta con el apoyo y la protección sus padres tras relatar el acoso.

Puede ocurrir, incluso, como hemos tenido ocasión de analizar en el capítulo 5, que el acoso al que está siendo sometido la víctima influya en las relaciones familiares. Estudios demuestran que un significativo número de menores

que ejercen violencia contra sus padres han sido víctimas de acoso entre sus iguales en los centros educativos sin que previamente esta situación hubiese sido detectada. El dolor y sufrimiento que padecen en el colegio lo proyectan en el ámbito familiar.

Pero la intervención de los padres frente al fenómeno del acoso escolar es muy necesaria también en el caso del agresor. A nadie se le puede escapar lo complicado que resulta para los padres reconocer algo negativo en la conducta de sus hijos, por eso es muy importante, cuando se detecta el caso, que ellos trabajen directamente con la escuela para resolver este problema de una forma inmediata. En otras ocasiones, el origen de la violencia que ejerce el agresor puede estar en la propia familia ya que muchas conductas realizadas por los niños se aprenden a través de sus interacciones con los padres y hermanos. O puede ocurrir que el agresor repita en el colegio la misma violencia que se ejerce contra él en el ámbito familiar, aquel en el que precisamente mayor confianza y seguridad se le debe proporcionar.

La familia del agresor, cuando tenga conocimiento del acoso, debe trabajar directamente con la escuela para resolver el problema de una forma inmediata.

Un elemento fundamental de la prevención de cualquier forma de violencia es la promoción de la parentalidad positiva. A través de la parentalidad positiva se busca promover el bienestar del menor y de la familia potenciando los factores de protección y minimizando los factores de riesgo que se encuentran en el entorno familiar para poder llevar a cabo una verdadera prevención. Asimismo esta técnica pretende incrementar las competencias de las personas y de las familias para que puedan satisfacer sus necesidades, resolver sus situaciones problemáticas y movilizar los recursos personales y sociales necesarios para mejorar la autonomía y el control de la propia vida. Las personas y las familias tienen fortalezas y capacidades, especialmente las que han vivido o experimentado situaciones problemáticas, que la educación parental debe ayudar a descubrir para potenciar los procesos de cambio.

Un elemento fundamental de la prevención de cualquier forma de violencia es la promoción de la parentalidad positiva.

6.11. Participación del alumnado en la lucha contra el acoso escolar.

Las personas menores de edad han de ser consideradas, y por tanto tratadas, como ciudadanos y ciudadanas de pleno derecho, y no simplemente como sujetos pasivos circunscritos a los objetivos y prioridades del mundo de los adultos. En este sentido, la participación constituye uno de los elementos más relevantes para asegurar el respeto de las opiniones de los niños, haciendo posible el ejercicio del derecho a ocupar un papel activo dentro de la sociedad.

La participación constituye uno de los elementos más relevantes para asegurar el respeto de las opiniones de los niños, haciendo posible el ejercicio del derecho a ocupar un papel activo dentro de la sociedad.

Muchos son los instrumentos legales que regulan este derecho. A nivel internacional, la Convención de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, ratificada por el Estado Español en 1990, reconoce el derecho del niño a ser escuchado en todos los asuntos que les afecten y a que se tomen en consideración sus opiniones. Establece la Convención que los Estados garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio, el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que le afectan, teniéndose debidamente en cuenta sus opiniones en función de su edad y madurez.

Por su parte, la Constitución Española, en su artículo 48, determina que los poderes públicos deben promover las condiciones para la participación libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural. Se trata del reconocimiento de una especial protección dirigida a jóvenes y a las organizaciones en que se integran para propiciar, por la especial situación en la que se encuentran en su proceso vital, que su derecho a la participación sea tan real y efectivo como el del resto de la ciudadanía.

Asimismo, la Ley de protección jurídica del menor, modificada por la Ley de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, reconoce el derecho de las personas menores a participar plenamente en la vida social, cultural y artística y recreativa de su entorno, así como una incorporación progresiva a la ciudadanía activa.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, La Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor, determina que las actuaciones públicas o privadas tendrán en cuenta la capacidad del menor para participar activamente en la construcción de una sociedad más justa, solidaria y democrática, así como para conocer la realidad en la que vive, descubrir los problemas que más le afectan y aportar soluciones a los mismos.

El derecho del menor de edad a participar, a expresar su opinión y a ser escuchado trae consigo un nuevo modo de relacionarse con los adultos. Se han de generar nuevos espacios y fortalecer los canales de expresión existentes, como organizaciones infantiles, investigaciones o sondeos de opinión, foros, etc, para que a través de ellos sus opiniones sean tenidas en cuenta tanto en la familia, la escuela como en la vida social.

Niños, niñas y adolescentes, por tanto, son protagonistas de su propia vida, por lo que deben participar en las decisiones que les afectan en todos los ámbitos donde se desarrollan, entre los que se incluye, como no puede ser de otro modo, el educativo.

Los niños son protagonistas de su propia vida y deben participar en las decisiones que les afectan en todos los ámbitos donde se desarrollan, entre los que se incluye el escolar.

Consiguientemente los menores han de cobrar también un especial protagonismo en la convivencia escolar, y no solo como destinatarios de las medidas que se adopten al respecto, sino también como sujetos que participan activamente en la elaboración de aquellas. Significa ello que los alumnos menores de edad deben participar en el diseño de planes, programas y medidas que elaboren relacionadas con la convivencia escolar.

En este ámbito, desde nuestra Institución abogamos para que en la elaboración de planes, programas e incluso normas sobre asuntos que estén relacionados con la convivencia en los centros educativos se fomente un proceso que incluya el diálogo y el intercambio de punto de vista de niños, niñas y adolescentes.

Abogamos para que en la elaboración de planes, programas o normas sobre asuntos relacionados con la convivencia escolar se fomente un proceso que incluya el diálogo y el intercambio de punto de vista del alumno.

La experiencia adquirida con nuestro Consejo de participación “e-foro de menores” nos lleva a concluir que la participación de los niños es de suma importancia para solventar situaciones de conflicto surgidas en el ámbito educativo. Son ellos y ellas quienes mejor conocen la situación y su aportación para la resolución será muy valiosa para establecer mecanismos de prevención, detección y comunicación. Y ello sin olvidar que involucrando al alumno se conseguirá asimismo sensibilizarle contra estas formas de violencia.

Sobre la base de este planteamiento, siempre hemos apostado por la participación de los menores en la resolución de los conflictos a través de los sistemas de mediación. Nos sumamos a la tesis aportada por algún sector de la doctrina que destaca que

la mejor forma de respetar los derechos de los demás es aprender a solucionar conflictos entre iguales en la práctica, aprender a minimizar sus efectos negativos y maximizar los positivos derivados de poder abordarlos de forma dialogada y democrática que

Apostamos por la participación de los menores en la resolución de los conflictos menos graves a través de los sistemas de mediación. La mediación escolar es una herramienta de gran utilidad para educar a través del conflicto, transformándolo en una oportunidad para impulsar la cultura de la paz y la no violencia.

refuerce los lazos de amistad. La mediación escolar es una herramienta de gran utilidad para educar a través del conflicto, transformándolo en una oportunidad para impulsar la cultura de la paz y la no violencia.

Esta técnica de resolución de conflictos, como se nos ha puesto de manifiesto por los centros donde se encontraba implantada, ha demostrado ser un método muy eficaz para la integración de habilidades de resolución de conflictos. Ayuda a los estudiantes a resolver y aprender de las disputas interpersonales que se producen entre ellos, confiriendo un importante aspecto educativo en las escuelas en las que se pone en marcha. Se producen cambios en la forma que tienen los estudiantes de entender y resolver los conflictos, y una mejora de la autoestima y de sus habilidades de escucha activa y pensamiento crítico. Otro de los beneficios que aporta la implantación de un programa de mediación en la escuela, es la mejora que se produce en el clima de aprendizaje. Estas habilidades y enseñanzas son transferibles fuera del aula y utilizadas por los alumnos a lo largo de su vida.

La mediación, en definitiva, supone una importante fuente de aprendizaje transversal en materia de resolución de conflictos, valores de convivencia y respeto mutuo y cultura de la paz.

A pesar de las bondades de esta técnica mediadora entre el alumnado, compartimos las dudas suscitadas por numerosos estudios sobre la viabilidad de su uso para los casos más graves de acoso o ciberacoso, y en los que queda patente el importante desequilibrio de poder entre el agresor o agresores y la víctima.

No les falta razón a quienes afirman que el empleo de la mediación para abordar el acoso puede transmitir un mensaje erróneo tanto a la víctima como al agresor. En efecto, la naturaleza de la mediación implica el establecimiento de puentes en común para resolver una situación conflictiva, y mediante su uso para los casos más graves se correría el riesgo de que la víctima entienda que los dos alumnos –agresor y víctima– tienen parte de razón y de culpa y, por consiguiente, los dos tienen que trabajar para solucionar el problema.

Sin embargo, no olvidemos que este tipo de situaciones se caracteriza por un esquema de dominio-sumisión que sitúa a la víctima en una situación de indefensión (aislamiento, disminución de la autoestima, etc.). El mensaje que se ha de transmitir a ambas partes del conflicto es que el comportamiento del agresor es reprochable, intolerable y debe ser interrumpido, y que la víctima debe ser ayudada, demostrarle confianza, y asegurar que el ataque va a cesar. En ningún caso la mediación puede suponer para la víctima una nueva situación de victimización.

En ningún caso la mediación puede suponer para el alumno acosado una nueva victimización. Antes de la mediación entre los alumnos es necesario estudiar el caso y evaluar si una disputa o controversia es apropiada para tratarse con esta técnica.

Por ello, antes de llevar a cabo una acción de mediación entre los alumnos es necesario estudiar cuidadosamente los casos y evaluar si una disputa o controversia es apropiada para tratarse en mediación o no. Cuando el asunto reviste especial gravedad y es patente el desequilibrio de poder entre el agresor y la víctima, la técnica de la mediación debe dar paso a la aplicación inmediata del protocolo de acoso escolar y actuar conforme a las previsiones contenidas en el mismo.

Pero si tenemos dudas sobre la posibilidad de mediar ante los casos graves, estamos plenamente convencidos de la utilidad de la herramienta de la mediación entre alumnos para abordar comportamientos inapropiados menos arduos pero bastantes frecuentes que si no se solucionan o ponen freno a tiempo pueden desembocar en casos más graves. Nos referimos a las ventajas de la intervención para abordar determinados comportamientos como son dificultades de relación entre alumnos, difusión de rumores, engaños o robos, enfrentamientos raciales y culturales, disputas, intimidaciones, o agresiones leves y peleas, entre otros. Desde un enfoque preventivo, la participación en la resolución de conflictos se convierte en una oportunidad de aprendizaje, ya que el alumnado mediador ha adquirido formación en resolución de disputas y la experiencia necesaria para reconocer las situaciones de gravedad que requieren la intervención de un adulto.

La mediación es útil para abordar comportamientos inapropiados menos arduos pero bastantes frecuentes que si no se solucionan o ponen freno a tiempo pueden desembocar en casos más graves.

Ello significa, por tanto, que los problemas más serios de convivencia requieren la intervención de los profesionales del centro educativo. Es a ellos a quienes corresponde, en concordancia con las normas e indicaciones del protocolo sobre acoso escolar, adoptar las decisiones pertinentes sobre qué medidas se tienen que aplicar.

Por último, la participación de los alumnos en los conflictos ha de hacerse extensiva también a los espectadores pasivos, es decir, a aquellos que son testigos de los ataques y agresiones a otros compañeros y, por miedo o desidia, se convierten en cómplices al no denuncian los hechos. De lo que se trata es que desde el centro educativo se promuevan medidas y acciones para que los compañeros que consienten las agresiones tomen partido por el alumno acosado en vez de por el acosador.

El centro educativo debe promover medidas y acciones para que los compañeros que consienten las agresiones tomen partido por el alumno acosado en vez de por el acosador.

Algunos responsables de los centros educativos donde los niveles de acoso escolar eran realmente bajos nos han trasladado las ventajas de potenciar

la participación de todos los alumnos en la lucha contra el acoso escolar. Así nos relatan como ejemplo de una buena práctica que al inicio de curso se mantenga un encuentro con todos los alumnos donde se les informa de las normas del centro, de las medidas que se pueden adoptar cuando se agrede a otro compañero, pero sobre todo se les concientia de la necesidad de denunciar los casos de acoso. Se intenta desterrar la falsa creencia de que quien denuncia o comunica las agresiones ha de ser considerado un "chivato". Todo lo contrario, la actitud proactiva ante el maltrato entre compañeros es una muestra de compañerismo y de solidaridad con el débil.

La actitud proactiva ante el maltrato entre compañeros es una muestra de compañerismo y de solidaridad con el débil.

6.12. Abordar el acoso a través de la prevención, detección y recuperación de las víctimas.

Analizamos en este apartado una cuestión sumamente complicada: cómo abordar y erradicar el acoso escolar y ciberacoso en los centros educativos. Son muchas las teorías y tesis existentes al respecto que vienen a poner el acento en una u otra argumentación y aportan soluciones de distinta tipología.

En nuestra condición de garante de los derechos de las personas menores de edad, consideramos que la respuesta al problema del acoso escolar debe venir de la combinación de un elenco de medidas diversas cuya finalidad sería, por un lado, afrontar la globalidad del reto convivencial a medio y largo plazo y; por otro, dar respuestas eficaces y rápidas a los problemas inmediatos de conflictividad que puedan atravesar los centros docentes.

La respuesta al acoso debe venir de la combinación de un elenco de medidas cuya finalidad sería afrontar la globalidad del reto convivencial a medio y largo plazo, y dar respuestas eficaces y rápidas a los problemas inmediatos de conflictividad que puedan atravesar los centros docentes.

Ello implica que para afrontar el fenómeno no pueden adoptarse soluciones estrictamente represivas o exclusivamente educativas. El abordaje de estas cuestiones exige llevarlo a efecto desde una perspectiva de globalidad, entendiendo que nos enfrentamos a unos problemas que afectan a la

sociedad en su conjunto y no exclusivamente a la comunidad educativa. Sólo desde esta perspectiva será posible encontrar soluciones efectivas que nos permitan atajar de raíz los factores que están contribuyendo a que nuestros menores se vean cada vez más inmersos en una realidad que ha convertido la violencia en algo consustancial a la propia sociedad y, por ende, a sus propias vidas.

De este modo, no podemos estar más de acuerdo con quienes postulan que la **prevención** de la violencia con los niños y niñas es la mejor manera de acabar con otras formas de violencia en la sociedad.

La prevención de la violencia con los niños y niñas es la mejor manera de acabar con otras formas de violencia en la sociedad.

El siguiente interrogante es cómo se previene el acoso escolar. Pregunta con difícil respuesta. No obstante, estamos convencidos de que además de las campañas de sensibilización dirigidas a la comunidad educativa que permitan tomar conciencia de estas formas de violencia entre iguales, la clave se encuentra en la educación. Una educación

La clave de la prevención del acoso se encuentra en la educación.

a los menores que comience a edades tempranas basada en el respeto a los demás, en la solidaridad, y en el rechazo a cualquier manifestación de violencia, tolerancia “cero”

a la violencia. Una educación en la diferencia, la empatía y el pensamiento crítico. Y una educación en el uso responsable de las tecnologías de la información y la comunicación, lo que se ha venido a denominar “ciudadanía digital responsable”.

Cuando la prevención no ha dado resultado, la **detección** temprana del caso es esencial. La detección permitirá identificar el acoso o ciberacoso diferenciándolo de un episodio puntual de otro tipo de violencia, y hará posible asimismo poner en marcha los mecanismos de reacción apropiados y especialmente diseñados para combatir y poner término al maltrato.

Cuando la prevención no ha dado resultado, la detección temprana del acoso es esencial.

Son muchos los hándicaps existentes para poder conocer con la suficiente antelación cuándo un menor está siendo víctima de acoso escolar o ciberacoso: el agredido no comunica la situación y predomina la ley del

silencio por los espectadores pasivos. A lo que hemos de añadir, como ya se ha señalado, la ausencia de formación específica del profesorado en esta materia. Ello trae como consecuencia que en un porcentaje muy elevado de los casos son las familias quienes tienen mayor capacidad de detección de las agresiones sufridas por sus hijos en los centros escolares.

En concordancia con lo señalado, la experiencia adquirida en la tramitación de las quejas nos lleva a señalar que son muchas las ocasiones en las que los supuestos de acoso y ciberacoso se detectan demasiado tarde, se descubren cuando la víctima lleva ya mucho tiempo sufriendo los ataques, las agresiones o las humillaciones, y no se ha actuado con la celeridad que el asunto requiere.

Tras la detección e intervención del maltrato, la siguiente actuación por la que hay que apostar es la **recuperación de las víctimas**. Se trata de restaurar el daño ocasionado facilitando a las víctimas todas las herramientas

Tras la detección e intervención del maltrato, la siguiente actuación es la recuperación de las víctimas. Se trata de restaurar el daño ocasionado facilitando a las víctimas todas las herramientas y recursos necesarios para superar la situación vivida.

y recursos necesarios para superar la situación vivida. A lo largo de este Informe hemos dejado constancia como esta intervención es una asignatura pendiente en el fenómeno que abordamos. Pero resulta esencial que las víctimas reciban protección y un seguimiento

especializado tanto en el ámbito educativo, social o sanitario, evitando por supuesto la revictimización.

En ese proceso de recuperación al que nos referimos se ha de tener presente asimismo al agresor. Debemos buscar las razones que motivan su comportamiento, poniendo en marcha mecanismos de justicia restaurativa encaminados su educación y desechando postulados basados en la criminalización.

También el agresor, en su condición de menor de edad, merece una especial protección y tutela. No es infrecuente, como se ha puesto de manifiesto en este trabajo, que el agresor repita un comportamiento que ha aprendido en el ámbito familiar y que éste sea, a su vez, víctima de violencia en otro escenario. Tampoco hay que descartar que el agresor padezca una patología no diagnosticada o no tratada.

En el proceso de recuperación se ha de tener presente asimismo al agresor. Debemos buscar las razones que motivan su comportamiento, poniendo en marcha mecanismos de justicia restaurativa encaminados a su educación y desechando postulados basados en la criminalización.

De ahí que con independencia de las actuaciones que se deban emprender para averiguar las razones o circunstancias que llevan a un menor a maltratar a sus iguales, todas las acciones dirigidas a aquel deben tener carácter reparador, han de ser asertivas y educativas, lo que se denomina justicia restaurativa. Un enfoque educativo, y de toma de conciencia del daño producido así como de la necesidad de restablecer los derechos de su víctima. No se puede plantear el acoso solo con el castigo al agresor, éste tiene que comprender y valorar las consecuencias de sus actos, asumílos y pedir perdón a la víctima.

Ese proceso de recuperación de las víctimas debe estar liderado por las personas responsables de los centros educativos, si bien con el apoyo indispensable de las familias implicadas y del resto de la comunidad educativa (profesorado, AMPAS, etc) y, por supuesto, de los profesionales del ámbito sanitario o social en aquellos supuestos que resulte necesario, y con los que se habrá de mantener una fluida coordinación.

No queremos concluir este apartado sin hacer alusión a una reflexión compartida por muchos profesionales y entidades que atienden a la infancia: Se puede salir reforzado de una situación de acoso escolar.

Se puede salir reforzado de una situación de acoso escolar.

Esta posibilidad está condicionada a la existencia de múltiples factores, algunos de ellos afectan a la propia víctima y su capacidad de resiliencia, entendiendo

por tal la capacidad del menor para resistir, restituirse y recuperarse. A su vez esta actitud parece que tiene su causa en la combinación de una serie de factores tanto intrínsecos (autoestima, iniciativa, humor, creatividad, capacidad de relacionarse) como a factores extrínsecos (relaciones de apego seguras, éxito escolar, etc) que interactúan con las diversas fuentes de riesgo, reduciendo la posibilidad de consecuencias negativas.

Además de las circunstancias personales de la víctima, la gravedad del maltrato, el tiempo al que ha estado expuesto a la situación de violencia y las características personales, entre otros, son factores con incidencia en la posibilidad de salir reforzado del acoso escolar.

También es importante el apoyo familiar y del centro educativo. La víctima ha de sentir que cuenta con el apoyo y la protección sus padres y responsables del centro, debe sentir que se le ha escuchado y que se ha reconocido la situación de violencia.

Junto a ello el tratamiento psicológico adquiere también un especial protagonismo. El profesional de la psicología evaluará el posible daño, ayudará a la víctima a superar el trauma creado, y establecerá las pautas que permitan a la víctima afrontar el problema, mejorando la autoestima y potenciando sus habilidades sociales para lograr que responda de manera asertiva ante los problemas que se le puedan presentar, no sólo en el ámbito escolar sino a lo largo de toda su vida.